



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
MAESTRIA EN PSICOPEDAGOGÍA**

**TECNICAS EDUCATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LA
CONVIVENCIA ESCOLAR**

CINTHYA JOHANNA REYES PACHECO

MACHALA

2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
MAESTRIA EN PSICOPEDAGOGÍA

**TECNICAS EDUCATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LA
CONVIVENCIA ESCOLAR**

CINTHYA JOHANNA REYES PACHECO

(Proyecto de desarrollo en opción al título de Magíster en Psicopedagogía)

**TUTOR:
MARLON ESTUARDO CARRIÓN MACAS**

**MACHALA
2021**

DEDICATORIA

Llena de amor y orgullo dedicó este trabajo de investigación a mis padres Francisco Reyes (+) y Anita Pacheco, por haberme inculcado siempre el amor al estudio, ellos son quienes representan mi mayor motivación para lograr cada objetivo propuesto; Para mí es una gran satisfacción poder ser orgullo y a la vez ejemplo para mis hijos Valeska, Francisco y Benjamín los cuales me brindaron toda su paciencia, su ayuda desmedida y su amor durante todo este proceso de investigación.

A mis hermanos y cuñada por su siempre estar predispuestos a brindarme su tiempo, sus consejos y su soporte económico para continuar con mi proceso de aprendizaje

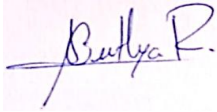
AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi familia por brindarme fortaleza y ser siempre mi refugio para coger impulso y poder culminar este logro tan anhelado.

A la Universidad Técnica de Machala que me brindó la oportunidad de conocer profesiones admirables llenos de sabiduría y generosidad al impartir sus conocimientos, a mis compañeros por ser un soporte en los momentos de debilidad, y en especial a mi querido tutor Dr. Marlon Carrión quien siempre estuvo predispuesto a resolver cualquier inquietud y ser la guía perfecta para finalizar este proceso de aprendizaje; De la misma manera mi eterno agradecimiento a toda la comunidad educativa de la escuela General Manuel Serrano Renda por toda su predisposición de participar en todo lo que necesite durante este proceso.

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Por medio de la presente declaro ante el Comité Académico de la Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Técnica de Machala, que el trabajo de Titulación, titulado: **“TÉCNICAS EDUCATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR”**, es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona al no ser el referenciado debidamente en el texto: parte de ella o en su totalidad no ha sido aceptada para el otorgamiento de cualquier otro diploma de una institución nacional o extranjera.



PSI. CLIN CINTHYA JOHANNA REYES PACHECO
C.C. 0705361509

Machala, 2021/01/25

REPORTE DE SIMILITUD DE TURNITIN

PSICOPEDAGOGÍA

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%	4%	0%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	doczz.com.br Fuente de Internet	1%
2	unl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
3	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet	<1%
4	archive.org Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repository.upb.edu.co Fuente de Internet	<1%
7	duermamma.no Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1%

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente apruebo que el trabajo de Titulación, titulado: **“TÉCNICAS EDUCATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR”**, de la autora Cinthya Johanna Reyes Pacheco, en la opción al título de Máster en Psicopedagogía sea presentado al Acto de Defensa.

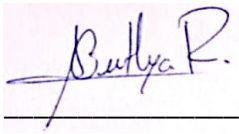
DR. MARLON ESTUARDO CARRIÓN MACAS

C.C. 0703253039

Machala, 2021/01/27

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Por medio de la presente, cedo los derechos a la Universidad Técnica de Machala para que publique el Trabajo de Titulación titulado “**TÉCNICAS EDUCATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR**” en el repositorio institucional, así como su adecuación a formatos o tecnología para su uso.



PSI. CLIN CINTHYA JOHANNA REYES PACHECO
C.C. 0705361509

Machala, 2021/01/27

RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo central mejorar la convivencia escolar en los estudiantes de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo, generando capacitaciones mediante talleres para poder palear los problemas que se encuentra dentro de la institución. Dentro del proceso de recolección de información fue importante revisar la literatura que sustenta el objeto de estudio como es la convivencia escolar intervenida por la mediación de conflictos que posee un procedimiento ordenado que lleva a las partes involucradas a viabilizar las mejores opciones y llegar acuerdos justos. La información recolectada en la presente investigación fue procesada bajo el enfoque cualitativo, el cual permite describir desde la identificación de problemas, construcción de objetivos y análisis de información, la cual se contextualizo acorde a características y cualidades cualitativas de las diferentes unidades de análisis y objeto de estudio, este tipo de enfoque estudia la realidad en su contexto natural tal y como sucede, sacando e interpretando los fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron la observación, entrevista y el estudio documental. La información recopilada, analizada y sustentada permitió aclarar que es importante ejecutar acciones preventivas desde el aporte de la psicopedagogía. La propuesta de capacitación mediante talleres permite otorgar a docentes, directivo y padres de familia de técnicas de mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar y cohesionarse de mejor manera por el bienestar integral.

PALABRAS CLAVES: Mediación de conflictos, Estrategias, Técnicas, Convivencia escolar, Clima escolar.

ABSTRACT

The main objective of this research is to improve school coexistence in pre-school students from the General Manuel Serrano Renda Basic Education School of the El Guabo canton, generating training through workshops to be able to shovel the problems found within the institution. Within the information collection process, it was important to review the literature that supports the object of study, such as school coexistence intervened by conflict mediation, which has an orderly procedure that leads the parties involved to make the best options viable and reach fair agreements. The information collected in this research was processed under the qualitative approach, which allows describing from the identification of problems, construction of objectives and information analysis, which was contextualized according to the characteristics and qualitative qualities of the different units of analysis and object Of study, this type of approach studies reality in its natural context as it happens, taking out and interpreting the phenomena according to the people involved. The instruments used for data collection were observation, survey, interview and documentary study. The information collected, analyzed and supported allowed to clarify that it is important to carry out preventive actions from the contribution of psychopedagogy. The training proposal through workshops allows teachers, directors, and parents to be given conflict mediation techniques to improve school coexistence and better coalesce for comprehensive well-being.

KEYWORDS: Conflict mediation, Strategies, Techniques, School coexistence, School Climate.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO 1	Error! Bookmark not defined.
1. MARCO TEÓRICO	Error! Bookmark not defined.
1.1. Antecedentes Históricos de la Investigación. ..	Error! Bookmark not defined.
1.2. Antecedentes conceptuales y referenciales. ...	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. Aproximación a las diferentes taxonomías sobre modelos de intervención desde la práctica psicopedagógica...	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. Aproximación al concepto de convivencia escolar como objeto de intervención	Error! Bookmark not defined.
1.2.3. Aproximación al concepto y tenicas de resolución del conflicto escolar.	Error! Bookmark not defined.
1.3. Antecedentes Contextuales	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO 2	Error! Bookmark not defined.
2. MARCO METODOLÓGICO	Error! Bookmark not defined.
2.1. Tipo de diseño, estudio e investigación realizada.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Paradigma o enfoque desde el que se realizó la investigación	Error! Bookmark not defined.
2.3. Población y muestra	Error! Bookmark not defined.
2.4. Métodos Teóricos	Error! Bookmark not defined.
2.5. Métodos empíricos	Error! Bookmark not defined.
2.6. Técnicas para el procesamiento de los datos obtenidos ..	Error! Bookmark not defined.
2.7. Operacionalización de variable convivencia escolar.....	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO 3	Error! Bookmark not defined.

3. PROPUESTA METODOLÓGICA	Error! Bookmark not defined.
3.1. Análisis de los resultados	Error! Bookmark not defined.
<i>3.1.1. Información obtenida a través de la observación realizada a los estudiantes de primer año de educación general básica.</i>	Error! Bookmark not defined.
<i>3.1.2. Información obtenida a través de la entrevista aplicada a los padres de familia.</i>	Error! Bookmark not defined.
<i>3.1.3. Información obtenida a través de la entrevista aplicada a los docentes.</i>	Error! Bookmark not defined.
3.1.4. Información obtenida a través de la entrevista aplicada al director de la escuela.	Error! Bookmark not defined.
3.2. Propuesta	Error! Bookmark not defined.
3.3. Justificación	Error! Bookmark not defined.
3.4. Fundamentación del aporte práctico	Error! Bookmark not defined.
<i>3.4.1. Fundamentación Psicopedagógica</i>	Error! Bookmark not defined.
3.5. Objetivos	Error! Bookmark not defined.
<i>3.5.1. Objetivo General</i>	Error! Bookmark not defined.
<i>3.5.2. Objetivos Específicos</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6. Cronograma bimensual de actividades	Error! Bookmark not defined.
3.7. Exposición de las actividades planeadas en relación a las técnicas de mediación de conflicto dirigida a autoridades de la institución, comité de padres y consejo estudiantiles	Error! Bookmark not defined.
3.8. Talleres sobre técnicas de mediación de conflictos dirigido a directivos y docentes	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO 4	Error! Bookmark not defined.
4. VALORACIÓN DE LA PERTINENCIA Y FACTIBILIDAD	Error! Bookmark not defined.
CONCLUSIONES	Error! Bookmark not defined.
RECOMENDACIONES	Error! Bookmark not defined.

BIBLIOGRAFÍA..... Error! Bookmark not defined.
ANEXOS..... Error! Bookmark not defined.

LISTA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable convivencia escolar.**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 2 Cronograma bimensual de actividades**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 3 Intereses, derechos y poder durante la mediación de conflictos**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 4 Escucha activa y empatía durante la mediación de conflictos**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 5 Alentar a las partes a la autoexpresión durante una mediación.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 6 Reencuadrar las intervenciones hacia intereses y compromisos**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 7 Elementos básicos para realizar una adecuada mediación dentro del contexto familia.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 8 Reconocimiento y manejo de emociones durante un conflicto**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 9 Elementos comunicacionales y de asertividad para resolver conflictos. **Error! Bookmark not defined.**

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama sobre talleres sobre tecnicas educativas de Mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar.**Error! Bookmark not defined.**

INTRODUCCIÓN

La convivencia escolar en los contextos educativos se ha convertido en un tema de gran análisis para los profesionales de la educación y especialistas en el ámbito de la psicopedagogía debido al impacto que genera en los integrantes de la comunidad educativa. Según Díaz y Poma (2016), se presentan importantes hallazgos en cuanto a las diferentes formas que puede adoptar la violencia escolar, desde las más específicas y estudiadas tradicionalmente como el bullying, hasta las más complejas y emergentes como el cyberbullyng. Estos investigadores sostienen que el tratamiento científico del tema convivencia escolar, como cualquier otro campo, exige de estudios críticos que permitan reconocer las características y tendencias en las producciones académicas sobre dicho campo, a partir del análisis de sus investigaciones empíricas. Para García y Vásquez (2013) la mediación educativa es una estrategia de resolución de conflictos tiene sus raíces de inicio Estados Unidos, empezó utilizando programas de trabajo donde se involucraba directamente a los alumnos en un proceso de diálogo y análisis de las situaciones problemáticas que ocurrían y paulatinamente con el apoyo de un tercero, lograr la solución y llegar a acuerdos justos.

El clima y la convivencia escolar, representa uno de los ejes de la política pública en educación en el Ecuador, es un argumento de amplia discusión y aparece como un campo de estudio e intervención de las condiciones y modalidades en las que conviven y aprenden los alumnos, como resultado de las interacciones entre los agentes de la comunidad educativa, su organización y estructuras; garantes del respeto y la seguridad, no obstante, estos espacios de convivencia, pueden verse desequilibrados por fenómenos de violencia y conflictividad. De ahí que, a nivel latinoamericano estudios de UNESCO y CEPAL han descrito que violencia, agresiones verbales y recriminaciones cruzadas entre profesores/as y estudiantes son hechos transversales e indeseables en los sistemas educativos (Cervini, Dari y Quiroz, 2015).

Según Fuquen (2003) explica que el “Desde el campo de la psicología, se enfatiza en la frustración, considerando que el conflicto se presenta cuando al menos una de las partes experimenta frustración ante la obstrucción o irritación causada por la otra parte” (p. 267). Esta perspectiva se conserva debido a que se genera una incomodidad de quienes la vivencian creando acciones negativas como respuesta a intereses distintos. El conflicto lleva un sinnúmero de situaciones que no solo puede afectar a las partes involucradas sino al resto de personas que se encuentran alrededor. En la mayoría de los centros educativos se observa situaciones conflictivas dentro de las aulas, espacios de profesores, patios del plantel, a nivel

gerencial, a tal punto que se ha convertido en algo cotidiano de la vida, sin embargo, esta problemática genera al mismo tiempo la oportunidad para instruirse de nuevas formas de convivencia y buscar técnicas y estrategias que permitan mejorar las adversidades de esos contextos.

Esta investigación tiene como objetivo mejorar la convivencia escolar en los estudiantes de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda” de la provincia de El Oro, cantón El Guabo, situado en la parte urbana de la ciudad. Si bien es cierto, los conflictos siempre estarán presentes en las relaciones entre los seres humanos. No obstante, y al mismo tiempo, se menciona la trascendencia al tratarlos, puesto que de esto dependerán las futuras conductas en los estudiantes, en la actualidad se priorizan en el estudiante desarrolle habilidades exclusivamente académicas, dejando de lado el ámbito emocional, es por esto que, al tener una gran diversidad dentro del aula de clases, se torna cada vez más complicado mantener un ambiente armónico y de respeto entre sus integrantes.

Sin embargo, se debe conocer que la convivencia escolar es un aprendizaje porque se enseña y se aprende a convivir, y se forma en la relación entre los que integran una comunidad educativa, lo cual incide significativa en el desarrollo socio-afectivo, intelectual y ético, es decir en la formación integral de los estudiantes. Por esa razón el realizar iniciativas a mejorar los factores que propicien una convivencia sana entre el estudiantado es de suma importancia. Se dice entonces que la misión principal de la institución educativa, además de enseñar contenidos, es enseñar a ser ciudadanos, respetar a los otros como iguales en dignidad y derechos, a reconocer, valorar y aceptar las diferencias, a ser solidario y tolerante.

En la provincia del El Oro particularmente en el cantón el Guabo el contexto no es distinto al resto del país, teniendo en cuenta que en los centros educativos se vive a diario conflictos dentro y fuera de las aulas generando una disrupción en la convivencia escolar que en muchos casos no son intervenidos de una manera oportuna a pesar de existir normativas internas de convivencia, reglamentos establecidos por el sistema nacional de educación. Sin embargo, existen situaciones negativas como el no poseer un psicólogo o psicopedagogo, dejando una puerta abierta para vivenciar bullying, conductas disruptivas, violencia física, psicológica, maltrato institucional y deserción escolar. El escaso manejo y desconocimiento de técnicas, herramienta y estrategias en solución de conflictos en directivos, docentes, estudiantes y familias puede ser un factor desencadenante de situaciones negativas que retrasan el aprendizaje e interfieren en la convivencia escolar.

La preocupación e interés por el abordaje de este tema busca contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar y los procesos de enseñanza aprendizaje de los niños y niñas dotando de

técnicas de manejo de conflicto que contribuyan a mejorar la convivencia escolar debido a las diferentes situaciones que afectan de una u otra forma a quienes conforman la comunidad educativa de los estudiantes de Educación inicial de la Escuela de Educación Básica General Manuel Serrano Renda, lo que le permitirá a la comunidad educativa trabajar enfocados en lograr una buena convivencia escolar. Existen algunos elementos que posiblemente estén originando este problema entre los que se pueden exponer las siguientes:

- Violencia física dentro del aula de clase.
- Ofensas o insultos entre niños
- Se generan conflictos entre compañeros por cualquier situación
- Generan problemas al momento de ingresar al baño.
- Bromas muy pesadas relacionándolas con programas televisivos violentos

Considerando los elementos anteriormente mencionados, se formuló el siguiente problema científico: ¿Cómo fortalecer la convivencia escolar de los estudiantes de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda” del cantón El Guabo? Este problema científico permite determinar el objeto de investigación como es la convivencia escolar en niños y niñas de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica

Es importante señalar que dentro del centro escolar existe cierto desconocimiento sobre el manejo y aplicación de técnicas y el proceso en sí de mediación de conflictos. En este sentido se considera algunas situaciones:

Los profesionales de la docencia no se encuentran capacitados sobre el manejo de mediación de conflictos en el contexto educativo. La institución educativa carece de planes de acción ante situaciones de conflictos escolares. No existe una cultura en la familia y en la institución educativa sobre resolución de conflictos. La problemática antes mencionada permite establecer el siguiente objetivo: diseñar técnicas de resolución de conflicto para mejorar la convivencia escolar en niños y niñas de nivel preparatorio de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo.

El campo de trabajo oportuno es la mediación de conflictos a la que se define como un proceso de resolución en el cual las partes inmersas acuden voluntariamente a una tercera persona que viene a constituirse en el mediador para llegar a un acuerdo mutuo. La característica de la mediación vendría hacer el acuerdo mutuo. En este trabajo de investigación para poder cumplir con el objetivo se plantea la siguiente hipótesis: Si se diseña técnicas de resolución de conflictos en niños y niñas de nivel preparatorio mejorar la convivencia escolar.

Con la metodología propuesta de técnicas de resolución de conflictos, se combinará tanto estrategias tradicionales como innovadoras para la exploración de soluciones consiguiendo la adecuación de las mismas a cada tipo de conflicto y, la generación de ambientes apropiados para la consecución de estados de ánimo proclives a superar las dificultades y el desarrollo del pensamiento social desde la escolaridad para formar una sociedad pacífica y conciliadora. Para cumplir con este objetivo se utiliza métodos teóricos como empíricos tanto para la formulación de preguntas científicas y recolección de información.

El presente trabajo investigativo se realizó con los estudiantes del nivel preparatorio que corresponde a primer año de la escuela de educación básica General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo en el año lectivo 2020-2021, al ser una población manejable para aplicación de instrumentos y análisis de datos se utilizó a la totalidad de los estudiantes como muestra, la cual “ es una parte de sujetos o elementos que resultan representativas de la población” (Fontaines, 2012) esta población que resulta significativa para la sociedad tiene como problemática la inadecuada convivencia entre pares en el ámbito escolar por tal razón la unidad de análisis corresponderá a los estudiantes de nivel preparatorio.

Dentro de esta investigación se contó como muestra en la unidad de análisis a los estudiantes matriculados en el nivel preparatorio que corresponden al primer año de educación básica paralelo “A” “B” y “C”, al igual que las tres docentes que imparte clases en este nivel; en lo que corresponde a la población se tomó a todos los paralelos de preparatoria que suman la cantidad de noventa estudiantes y las docentes de estos paralelos que son tres; en lo que corresponde a la elaboración de técnicas de resolución de conflictos se necesitó contar con una población de profesionales que servirán de muestra de expertos la cual “incluye profesionales que seleccionan la región para observar desde su perspectiva” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) para la cual hemos necesitado 6 profesionales en el ámbito de la psicología y psicopedagogía.

Con la propuesta de “DISEÑAR TECNICAS DE RESOLUCION DE CONFLICTO PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LOS ESTUDIANTES DE NIVEL PREESCOLAR” sus objetivos, explicarían a una realidad específica, describiendo un problema y dándole una posible solución. La tesis se encuentra constituida en cuatro capítulos. En el primer capítulo se evidencian la fundamentación teórica del problema, antecedentes y marco teórico, haciendo un análisis exhaustivo acerca de la mediación y de la convivencia escolar.

El segundo capítulo se fundamenta en el diseño metodológico, enfoque de la investigación, manteniendo una dirección dentro del paradigma cualitativo porque trata de explicar las variadas relaciones participativas del objeto de estudio, las implicaciones históricas,

conceptuales y contextuales que están presentes en un espacio determinado, que se muestra de manera integral asumiendo un argumento real y dinámico.

El tercer capítulo contiene la fundamentación y diseño de la propuesta de intervención que se propone para fortalecer la convivencia escolar de los niños y niñas. En el capítulo cuatro consta de la validación y corroboración de expertos en referencia a la aplicabilidad de la propuesta. En la parte final se incluyen conclusiones, recomendaciones, bibliografía, anexos e instrumentos que se utilizaron para la elaboración de la investigación.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo contiene la disertación y registros de los diferentes aportes y producciones intelectuales, relacionadas con el objeto de estudio de la presente investigación, que gira en torno, a los procesos de intervención psicopedagógica en la convivencia escolar a partir de técnicas de resolución de conflictos. La indagación científica sobre la naturaleza y taxonomías de los conflictos que coexisten en la convivencia escolar, desde el dominio de la psicopedagogía como campo interdisciplinario, nos lleva a una aproximación de las diferentes concepciones de ciencia, y desarrollos intelectuales en este campo de estudio, lo que constituye el principal objetivo de este apartado. El desarrollo del capítulo se estructura en: antecedentes históricos, antecedentes conceptuales - referenciales y antecedentes contextuales de la investigación.

1.1. Antecedentes Históricos

Uno de los elementos importantes para comprender en su totalidad el tema de investigación, tiene que ver con su ubicación temporal y, en función de ella, construir la retrospectiva que conduzca desde sus orígenes hasta la situación concreta en la que se detiene la investigadora. Esto significa que para alcanzar un mayor entendimiento y profundidad en el análisis del fenómeno de la convivencia escolar en la Escuela General Manuel Serrano de la provincia de El Oro, es preciso entender las diferentes formas en que se ha venido dando esta situación en América Latina y, especialmente en el Ecuador. De la claridad histórica con la que se percibe y se analiza el problema, depende muchas veces, lo acertado de las propuestas que se realicen posteriormente para mejorarla.

En Argentina en 1992 por la traba en los procesos judiciales se crea otras alternativas de resolución de conflictos donde la mediación toma cuerpo en estas vicisitudes. En este sentido Gozaini (2001) explica que este proceso busca que las partes puedan manejar su problemática sin generar un ambiente conflictivo. En este espacio mediador asiste a las partes para que puedan sobre llevar el proceso de una manera organizada.

Una de las tipologías de conflicto de mayor utilización, a pesar de ser de vieja data, es la que identifica seis tipos de conflictos escolares: conductas disruptivas, conductas inapropiadas del alumnado a profesores, conductas inapropiadas de profesores hacia los alumnos, vandalismo,

absentismo y violencia entre iguales (Fernández, 1998) es una tipología ampliamente testada, con resultados empíricos que corroboran su pertinencia, algunos autores sostienen que es una de las taxonomías de conflicto escolar más completa. El comportamiento conflictivo de mayor presencia en el entorno escolar es la violencia entre iguales.

Aportando a lo anteriormente expuesto Merino (2006) expone que en la actualidad en los centros educativos la problemática de violencia escolar ha ganado terreno dentro del contexto áulico generando una preocupación por la mejora de la convivencia y la resolución de conflictos de todos los actores de una manera dinámica. La mediación se convierte en una alternativa de solución de estas situaciones de adversidad. Según Vázquez (2009) es un reto grande el vínculo existente entre la mediación y el campo pedagógico. En ese proceso se considera las prácticas de los contextos educativos y los sistemas culturales de los estudiantes teniendo en cuenta todos los elementos que se generan dentro del clima escolar.

Según De Villa Cortés (2012) explica que en México desde 1997 se empezó a aplicar la mediación en ese país, aunque al inicio no creció de manera rápida paulatinamente fue adoptado en todos los estados. Siendo este proceso una alternativa importante para reducir los casos judiciales con otra alternativa viable. En Colombia la mediación como método alternativo de resolución de conflictos busca la interdisciplinaridad para llegar a acuerdos justos con el aporte de un tercero neutral (Arboleda , 2017).

El clima de convivencia escolar, representa uno de los ejes de la política pública en educación, es un tema de amplia discusión y aparece como un campo de estudio e intervención de las condiciones y modalidades en las que conviven y aprenden los alumnos, como resultado de las interacciones entre los agentes de la comunidad educativa, su organización y estructuras; garantes del respeto y la seguridad, no obstante, estos espacios de convivencia, pueden verse perturbados por fenómenos de violencia y conflictividad. De ahí que, a nivel latinoamericano estudios de UNESCO y CEPAL han reportado que violencia, agresiones verbales y recriminaciones cruzadas entre profesores/as y estudiantes son hechos transversales e indeseables en los sistemas educativos (Cervini, Dari y Quiroz, 2015).

En un contexto de reformas y evaluación de la calidad en educación, el clima de convivencia escolar, destaca como objeto de estudio e intervención, en ese sentido, se trae a colación las iniciativas de la UNESCO y sus Estados Miembros celebraron entre el 2001 y el 2010, la *“Década Internacional por una Cultura de Paz y No-Violencia para los Niños del Mundo”*. De acuerdo con estas premisas, la convivencia escolar, debe estar incorporada como un derecho

humano fundamental en la Constitución Nacional de cualquier país, pues es una herramienta para prevenir situaciones de conflictos sociales a futuro, ello queda reflejado en estudios presentados por la UNESCO (2013)

En cuanto a las técnicas e iniciativas legales en materia de convivencia escolar, específicamente en el caso ecuatoriano, Díaz (2014), destaca la existencia de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, según la cual, las técnicas están orientadas a consolidar un conjunto de programas de intervención, cuyo objetivo es contribuir a fortalecer una educación para la democracia y el buen vivir, por ello se impulsan las instituciones como: escuelas del buen vivir y escuelas solidarias que conciben la educación como un instrumento democrático, inherente a estrategias sociales globales como es, por ejemplo, la estrategia nacional intersectorial de planificación familiar y prevención del embarazo adolescente.

El autor antes mencionado destaca que, en algunos países latinoamericanos, la preocupación por los temas de violencia y convivencia escolar, han llevado a un mayor activismo desde la política pública. Por ejemplo, en Colombia, se ha desarrollado una Política Educativa para la Formación Escolar en Convivencia (Ley de convivencia escolar); y en Perú se ha desarrollado SISEVE: Sistema especializado en reporte sobre Violencia Escolar, mientras que Brasil cuenta con un Observatorio de Violencia Escolar/Consejos Escolares; entre otras iniciativas de la Región.

En cuanto a la evaluación de las estrategias de intervención de algunos países de América Latina, es pertinente traer a colación la investigación de Morales y López (2019), realizada mediante un análisis cualitativo documental, que toma como referencia las políticas educativas de 18 países de la región, las autoras destacaron que sólo la mitad de los países diseñaban sus políticas en base a evidencias estadísticas, elaboran diagnósticos generales que dan lugar a agendas globales e intervenciones a escala, corriendo el riesgo de sobre-simplificar las realidades de cada país. Advierten también, el énfasis en políticas, tales como: convivencia pacífica, seguridad escolar, prevención de la violencia escolar, y salud mental, entre otras, programas aplicados sin registros ni monitoreo de los resultados.

1.2. Antecedentes conceptuales

El abordaje de la convivencia escolar desde la psicopedagogía, ha venido consolidándose como campo de estudio e intervención en la escuela, entendiéndola como un espacio de interacción social compleja, marcada por un proceso interrelacional que atraviesa lo interpersonal y lo

colectivo; estructurada por políticas y prácticas institucionalizadas, en una cultura escolar y local, con su propia historicidad, donde coexisten el conflicto y la cooperación. Por supuesto, el abordaje es bastante heterogeneo entre los países latinoamericanos e igualmente lo son sus implicaciones prácticas.

La presente investigación se orienta hacia la búsqueda de técnicas de resolución de conflictos, que puedan afectar la convivencia escolar, a partir del marco interpretativo de la psicopedagogía. Concretamente en este apartado, no se pretende eliminar las discrepancias teóricas que respecto al tema existen, sino elaborar un registro con algunas producciones académicas que, por su importancia puedan considerarse antecedentes referenciales para fundamentar los ejes conceptuales de la investigación, dado que informan teórica y metodológicamente sobre los temas de interés: convivencia escolar, intervención psicopedagógica y resolución de conflictos.

Hay que tener presente, desde el inicio que las teorías en la investigación suelen presentarse, tomando en consideración los elementos conceptuales que puedan colaborar en el análisis de la información contextual, al respecto, en cuanto al abordaje del constructo convivencia escolar, son importantes los aportes de Díaz y Poma (2016), quienes realizaron una investigación documental con un enfoque descriptivo, basado en el análisis y sistematización de los estudios empíricos, sobre convivencia escolar en Latinoamérica entre 2005 y 2014; teniendo como propósito fundamental, indagar sobre los tipos de prácticas escolares, temáticas y metodologías, que caracterizan al corpus de investigaciones, publicadas en revistas indexadas de reconocido prestigio, tales como Redalyc y Scielo.

En la investigación de Díaz y Poma, se presentan importantes hallazgos en cuanto a las diferentes formas que puede adoptar la violencia escolar, desde las más específicas y estudiadas tradicionalmente como el bullying, hasta las más complejas y emergentes como el cyberbullyng. Los autores sostienen que el tratamiento científico del tema convivencia escolar, como cualquier otro campo, exige de estudios críticos que permitan reconocer las características y tendencias en las producciones académicas sobre dicho campo, a partir del análisis de sus investigaciones empíricas.

Así mismo, revela una amplitud de perspectivas para el análisis de la convivencia escolar, que pueden ser clasificados en torno a 7 ejes temáticos: violencia escolar, regulaciones, habilidades, conflicto, comunicación-clima, bullying y diversidad. Se puede observar que, según estos autores, en las aproximaciones al concepto, se movilizan tejidos conceptuales que se

entrecruzan unos más que otros y son alimentados desde enfoques conceptuales muy diversos. En cuanto a las prácticas e intervenciones en la convivencia escolar, se destacan estudios que abordan aspectos de la convivencia escolar fundamentadas en prácticas convencionales más que en programas específicos de intervención, lo que implica, para los autores, dos cosas: el déficit de estudio de experiencias de intervención sobre convivencia escolar, o que estas son aún pocas en la región.

Ahora bien, en el marco de las prácticas de intervención en la convivencia escolar, algunos autores han identificado conductas disruptivas, que atentan contra la armonía y desarrollo del clima escolar, al respecto, De los Santos y Justiniano (2016), proponen acciones estratégicas de intervención de las conductas disruptivas en el nivel de educación secundaria. Estos autores, analizan los factores que inciden en la aparición de las conductas de este tipo, las dimensiones implicadas y la percepción de los actores involucrados, descubriendo que en el momento que los alumnos presentan un accionar disruptivo, ello perturba e involucra a todos los integrantes de la comunidad educativa; quienes pueden sentirse identificados con la manifestación conflictiva y caer, así mismo, en comportamientos parecidos. Es importante tomar en cuenta que esta situación, en el nivel secundario podría ser prevenida si esas técnicas fueran aplicadas en el nivel educativo del que se ocupa esta tesis.

Estos autores sostienen que la intervención debe abordarse desde una perspectiva sistémica, con un planteamiento multidimensional de la orientación que requiere establecer una evaluación de cada alumno que sea considerado de riesgo, así como de cada situación educativa que lo pueda llevar al mismo, asumiendo los factores predisponentes y los de protección. En ese escenario, la mediación y la resolución de conflictos es valorada como una buena técnica únicamente en situaciones disruptivas de “baja intensidad”. En situaciones de mayor conflictividad, es necesario analizar el tipo de conducta, asociándola al contexto estructural que la rodea y poner en marchas técnicas en los contextos relacionados (familia, organización, currículo, normativa, docentes, entre otros factores).

En esa misma línea de análisis, sobre intervenciones psicopedagógicas, Sanchez (2017) realizó una investigación relacionada con la resolución de conflicto a partir de la función orientadora del psicopedagogo. Al respecto, tratando de aprehender la integralidad y complejidad del fenómeno, seleccionó para su investigación el método sistémico estructural, en todas sus dimensiones, con el objeto de intervenir en las conductas observadas dentro de la institución

educativa, relativas a desacuerdos, tensiones interpersonales y los enfrentamientos intergrupales que dañan la convivencia, en el contexto escolar.

Entre los resultados alcanzados, destaca que la solución de conflictos escolares presupone un proceso de formación docente, que se constituya en un modelo de actuación para los estudiantes, un escenario de creación y de crecimiento personal desde una efectiva concepción y perspectiva creativa vivencial, donde se articulen los procesos de enseñanza aprendizaje con la construcción integral de la personalidad a partir del fomento del intercambio de conocimientos y vivencias y el desarrollo de habilidades que favorezcan la toma de decisiones. De igual manera, Vizcarra, Rekalde y Macazaga (2018), con el objeto de comprender las expresiones de conflicto en el contexto escolar, realizaron una investigación, sobre las percepciones que se construyen en torno al concepto conflicto, tomando como referente empírico a tres comunidades educativas, a través de la aplicación de una metodología desde la perspectiva comunicativa crítica.

En cuanto a la comprensión del conflicto, los sujetos de investigación expresaron que entienden por conflicto numerosos términos, tales como: discusión, roce, enfado, pelea, insulto, falta de respeto, falta de empatía. Los escenarios favorecedores de conflicto, los autores, sostienen que los factores que contribuyen a la aparición del conflicto en el ámbito escolar están relacionados con el clima organizacional y las relaciones interpersonales. Por otra parte, De la Oliva, Tobón, Pérez, Romero y Escamilla (2019), analizan las prácticas psicopedagógicas además de los diferentes modelos utilizados en el marco de sus estrategias, los equipos psicopedagógicos concretos en algunos centros de educación básica pública. Esta investigación gira en torno a los aportes del modelo educativo constructivista, a través de un enfoque de intervención socio-formativo por competencias, que tiene como meta analizar la formación de los seres humanos desde la complejidad y desde las exigencias de la sociedad del conocimiento.

Los autores sostienen, que el constructivismo como modelo, constituye uno de los más adecuados para la práctica psicopedagógica, no obstante, los resultados demuestran que la mayoría de los equipos psicopedagógicos objetos de la investigación, intervienen con un modelo clínico de orientación educativa, considerado inadecuado por la literatura científica actual, entre los factores que promueven la desactualización, en algunos casos, está la normativa que rige la orientación educativa de los centros docentes. En esta normativa está implícita la intervención a través del modelo clínico, lo que probablemente crea confusión entre los profesionales con las nuevas propuestas pedagógicas.

En esa misma línea de análisis, se registran los aportes de Ambrosio (2018), quien sostiene a partir de una investigación documental, la importancia que ha adquirido el enfoque de socioformación en la práctica psicopedagógica, considerando las demandas de la sociedad del conocimiento, que aboga por competencias más dinámicas y productivas en el individuo. Desde esta visión, se espera un sujeto emprendedor, con sentido de pertinencia y compromiso, capaces de responder a metas establecidas, con conocimientos de carácter práctico y éticamente preparados para aportar en el terreno económico y social.

En ese mismo orden de ideas, el autor considera que la complejidad del enfoque de la socioformación, implica una transformación paradigmática, una nueva cosmovisión pedagógica, que va más allá de lo meramente instrumental, por el contrario su implementación en la docencia, implica una gran cantidad de cambios metodológicos y filosóficos, que trascienden los contenidos curriculares y se enfoca en resolver necesidades, dificultades o vacíos que acontecen en la comunidad, familia, institución, vida personal, entre otros, por ello involucra una práctica psicopedagógica centrada epistemológicamente en la complejidad.

En otro orden de ideas, en cuanto al tema relacionado con técnicas de resolución de conflicto escolar, de especial interés para la presente investigación, se trae a colación, los aportes de Ramón, García y Olalde (2019), quienes realizaron un estudio descriptivo con un enfoque cualitativo, hermenéutico y analítico – sintético, con el objeto de comprender las diferentes taxonomías del conflicto escolar y las posibles técnicas de intervención del conflicto. Los autores, desarrollaron su trabajo desde un enfoque heurístico-positivo, es decir, plantean que es necesario e importante, dejar de ver los conflictos como un problema y empezar a entenderlos como una parte natural de la convivencia humana.

Entre las diversas taxonomías del conflicto escolar, los autores apuestan por una de las más completas, que establece seis tipos de conflicto: las conductas disruptivas, las conductas inapropiadas o agresiones del alumnado a profesores, las conductas inapropiadas de profesores hacia los alumnos, el vandalismo, el absentismo y el maltrato entre iguales. En cuanto a resolución del conflicto, señalan que es imperativo asumir el sentido positivo de la agresividad, encauzarla y quitarle todo el valor negativo que en ocasiones se le ha adjudicado, una estrategia adecuada para solucionar un conflicto, implica aprender a expresarse y comprender a partir de una auténtica comunicación, que valore la “escucha activa”, como una habilidad fundamental para lograr entender, empatizar e interesarse por el otro.

Estos autores apuestan, por las actuales tendencias de resolución de conflictos, que se fundamentan en la filosofía de paz, le confiere al conflicto carácter dialéctico y valor educativo, a través de un proceso basado en la educación para la paz, se favorece la transformación del individuo y de la sociedad, este estilo demuestra, que cuando se produce un reconocimiento del conflicto por las partes implicadas, siempre será más fácil entrar en una vía negociadora. Entendiendo a su vez al conflicto escolar, como aspecto dinámico y en continuo cambio, que exige el esfuerzo no sólo de la comunidad educativa, sino de la sociedad en conjunto, representa un tejido social en constante movimiento.

Por su parte, López, Tejero y Fernández (2017) realizaron una investigación descriptiva, sobre la percepción del conflicto escolar en la educación primaria, por parte de los futuros docentes en formación inicial, con el objeto de comprender por qué el conflicto es percibido, tanto por estudiantes como por profesores, como un fenómeno negativo, que refleja a su vez un manejo deficiente de los conflictos interpersonales en la escuela, destacando la aplicación de estrategias basadas, generalmente, en técnicas de gestión familiares y reactivas. Los hallazgos de la investigación arrojaron, que las condiciones de formación del profesorado refuerzan: resistencia al cambio; distancias de su entorno comunitario; ausencia de las habilidades sociales y comunicativas.

En esa misma línea de análisis, la investigación de Fillela, Ros, Rueda, Solano y Minguella (2016), analiza el conflicto entre iguales que se produce en el recreo de las escuelas de educación primaria, a través de una observación sistemática con más de 2.529 alumnos. El estudio permite la comprensión y tipificación del conflicto, constatando que el conflicto, es fundamentalmente masculino, los niños recurren regularmente a las agresiones físicas y amenazas, mientras que, en las niñas, son más frecuentes los rumores y el aislamiento social. En cuanto a la intervención del docente, las autoras sostienen que, los docentes detectan e intervienen poco en los conflictos que ocurren en el recreo, no cuentan con la preparación necesaria.

También en cuanto al conflicto, en el contexto de la educación primaria, la investigación de Santana (2018), intenta dar respuesta a las interrogantes de la comunidad educativa para afrontar y gestionar los conflictos escolares, indagando sobre las situaciones conflictivas más comunes en las aulas de clases, valorando variables tales como, el tipo de centro educativo y el sexo. Los resultados de la investigación, arrojaron que existe diferencias significativas en las situaciones de conflicto, observándose una mayor presencia de estas situaciones en los niños,

en cuanto a las diferencias entre centros de educación pública y centros de educación concertada, el autor constató una mayor presencia de situaciones conflictivas en el centro educativo concertado frente al centro de educación público.

Puede agregarse que este apartado tiene como objetivo desarrollar la arquitectura conceptual y terminológica, que fundamenta teóricamente la presente investigación, en congruencia con esa intención, los constructos de análisis están organizados en función de los siguientes campos teóricos: Modelos de intervención desde la práctica psicopedagógica, convivencia escolar como objeto de intervención y técnicas de resolución de conflictos. A partir de una cartografía documental, se registran los aportes intelectuales más relevante en el campo del conocimiento, objeto de estudio.

1.2.1. Aproximación a las diferentes taxonomías sobre modelos de intervención desde la práctica psicopedagógica

Durante los últimos años, se han sistematizado una serie de técnicas de intervención psicopedagógica presentadas bajo una perspectiva modelo-teórica, que se desarrolló intensamente a mitad del siglo XX, surgiendo una infinidad de propuestas de modelos de orientación educativa e intervención psicopedagógica. En cuanto a la noción de “modelo”, Bunge (1972), asigna dos funciones a los modelos científicos: explicación y predicción del fenómeno, las cuales también son características de las teorías científicas; y de igual manera, Giere (1999) se refiere a los modelos científicos haciendo énfasis en que para comprender los procesos científicos hay que partir, inexorablemente, de la noción de modelo , vistos los mismos como construcciones abstractas y primarias de la ciencia en las que se representa el mundo.

El problema en la psicopedagogía, es que ante la diversidad y las diferentes concepciones de modelos no hay claridad teórica en cuanto al paradigma, el marco teórico ni los enfoques más adecuados en la educación (Tobón, 2014). Al respecto, conviene recordar la variedad de tipologías de modelos, aplicados en diferentes escenarios de intervención psicopedagógica, tal como lo presentan Álvarez y Bisquerra (1997) en un primer nivel de sistematización de la práctica de intervención psicopedagógica, encontramos la tipología de los modelos teóricos, considerando las diferentes vertientes intelectuales: conductista, humanista, psicoanalítico, de rasgos y factores, cognitivo, ecléctico, logoterapia de Viktor Frankl, análisis transaccional y Gestalt, entre muchas otras.

Siguiendo al autor previamente citado, en continuidad con la tipificación de los modelos, considerando las formas de intervención, se encuentran los modelos clínicos, de servicio, de programas y de consulta, aunado a las diferentes combinaciones de estos modelos, dando paso a propuestas tales como (Modelo psicopedagógico, modelo socio-comunitario, modelo ecológico, modelos pico, micro y macro, modelos comprensivos, modelos holísticos, modelos sistémicos, sistemas de programas integrados, modelo CEPSI) y finalmente, en el nivel de la organización de la intervención psicopedagógica, encontramos los modelos institucionales (Ministerio de Educación y Cultura (Estado español), Comunidades autónomas, Países de la Unión Europea, entre otros).

Uno de los modelos más cuestionados, es el enfoque clínico de orientación educativa, considerando que se centra exclusivamente en las dificultades de los alumnos, por lo que prescinde del estudio de las restantes variables, que influyen en el proceso educativo de manera contextual, da paso a una intervención individualizada y psicológica, exclusiva del ámbito cognitivo-intelectual, se le considera un paradigma deficitario, dado que privilegia una intervención centrada en la superación y compensación de déficits en el alumno, descansan en una visión patológica de la diferencia (Lorente, 2017).

En respuesta a estos cuestionamientos, uno de los modelos más utilizado y de mayor consenso en la comunidad científica, es el denominado modelo educativo constructivista estratégico de orientación educativa e intervención psicopedagógica (Vélaz de Medrano, 1998; Álvarez y Bisquerra, 1997; Solé, 1998; entre otros). Las dimensiones más importantes a la hora de conceptualizar y valorar este modelo, es partir de la diferenciación, entre enfoque educativo y enfoque clínico de orientación educativa, el enfoque educativo presta especial atención a la vertiente educativa del trabajo psicopedagógico, mientras que el enfoque clínico hace especial hincapié en los aspectos psicológicos de la intervención, con una interpretación restrictiva incluso de la faceta psicológica.

Los principios de intervención psicopedagógica, en el marco del modelo educativo constructivista, parten de un enfoque sistémico de la realidad, de ahí que, Vélaz de Medrano (1998) lo presenta de la siguiente manera: La intervención está orientada hacia toda la comunidad educativa, el papel del equipo psicopedagógico será más de consulta y de formación a directivos, docentes y tutores, con un papel mediador y un estilo colaborador y la intervención se realizará mediante la integración en la organización de proyectos formativos. Es prioridad prestar atención a la interacción social, como uno de los factores para profundizar en los

consensos colectivos, los principios de corresponsabilidad e interdisciplinariedad son fundamentales para el asesoramiento colaborativo.

El abordaje teórico de los modelos de gestión de la convivencia escolar, en palabras de Torrego (2010), se entiende a partir de los planteamientos consensuados en un espacio educativo, para guiar acciones con el fin de abordar situaciones disciplinarias, prevenir y erradicar manifestaciones de violencia, y mejorar los procesos de enseñanza-aprendizaje, por ello, el interés de la investigación se asume como una posibilidad de identificar y comprender la manera cómo los actores involucrados, organizan y definen las actuaciones y decisiones que se realizan al interior de cada institución educativa, como una manera de visibilizar el o los modelos que direccionan el accionar de los actores de cada comunidad.

Es importante, en ese sentido, no sólo tener presente los elementos estructurales de organización de las prácticas de intervención psicopedagógicas, sino también, la coexistencia de diferentes concepciones epistemológicas sobre el quehacer de la psicopedagogía, en relación a los referentes teóricos y metodológicos que las sustentan, como, por ejemplo, la escuela de epistemología Genética de Piaget, la escuela Histórico Cultural de Vygotsky y la corriente Humanista en la Psicología (Rogers). Dichas concepciones asumen a la psicología y la pedagogía de manera integrada, pero desde enfoques diferentes.

En cuanto a los abordajes teóricos, implícitos en la organización de los modelos, se encuentra, por ejemplo, la propuesta de Teixido y Castillo (2013) quienes manifiestan que las concepciones orientadoras de la práctica de intervención, desde hace más de tres décadas, dan cuenta de la existencia de tres formas de actuación para la convivencia escolar, las cuales son designadas, como: segregadoras, curriculares y disciplinarias, estas formas están centradas en restituir el orden a través del castigo/sanción, mantener el control y eficiencia de las instituciones. Al respecto, Carbajal (2016) propone un análisis del concepto de convivencia escolar desde la perspectiva de la justicia social adaptada a la educación.

Por otra parte, Torrego (2006) plantea como concepciones organizadoras de la intervención, los siguientes elementos: lo punitivo, lo relacional e integrado, se pretende controlar los comportamientos disruptivos de los estudiantes mediante la sanción y normas, cabe destacar que en estos dos primeros enfoques subyace una concepción psicológica conductista. Frente a estas tendencias, Sullivan (2000) postula el enfoque de los sentimientos, este enfoque está direccionado a humanizar la relación entre los implicados en el conflicto, destacando la comprensión del conflicto por parte de los involucrados y movilizándolo sentimientos solidarios,

con el fin de promover conciencia de sus comportamientos y de fortalecer sus habilidades sociales.

En la comunidad científica, se observa un consenso en la preocupación por construir un modelo de convivencia que trascienda el enfoque de carácter punitivo, en ese sentido, Fierro y Carbajal (2019) plantean la necesidad de revisar la anarquía conceptual que gira en torno a la comprensión de la convivencia, sustentan que la perspectiva de la justicia social aplicada a la educación, permite la articulación teórica de los estudio de la convivencia desde la educación para la paz, desarrollo socio-emocional y educación en valores, dicha articulación nos ofrece elementos para definir con claridad indicadores de convivencia en cada una de las dimensiones analíticas consideradas, así como un sistema relacional entre gestión escolar, investigación, formación y evaluación.

1.2.2. Aproximación al concepto de convivencia escolar como objeto de intervención

La aproximación conceptual sobre el constructo de convivencia escolar, se halla inmersa en diferentes aproximaciones teóricas, de mucha diversidad intelectual y categorial implícita, así como los diversos referentes que sustentan su construcción. En ese sentido, partimos del concepto de convivencia como tejido social complejo, sustentada en un entramado relacional bio-socio-afectivo y cultural, al respecto, Ortega (2007) agrega que la convivencia no ha de entenderse, sólo como la ausencia de violencia, sino principalmente como el establecimiento de relaciones interpersonales y grupales satisfactorias que contribuyan a un clima de confianza, respeto y apoyo mutuo en la institución escolar.

El concepto de convivencia, desde las representaciones sociales, como marco interpretativo, ofrece una perspectiva que está mediada por las concepciones e imágenes que los actores inmersos en la convivencia construyen en función de sus prácticas, al respecto, Delgado (2018) plantea que los preconceptos y creencias de estudiantes, docentes, directivos docentes y administrativos, permiten ver como el núcleo central de la convivencia, está organizado en la dinámica relacional, lo que no sólo se configura dentro de un contexto, sino también dentro de unas prácticas, es decir, la apropiación de los preconceptos sobre convivencia así como el rol y práctica del psicopedagogo en el campo relacional, dan paso a la formación, identificación y modificación de las prácticas de intervención en la convivencia.

Las prácticas sociales, representan una categoría de análisis complementaria, para entender el campo relacional de la convivencia escolar, ellas permiten visibilizar las experiencias personales, convertidas en referentes de construcción social y cognitiva. El ethos escolar,

constituye una realidad simbólicamente estructurada y lingüísticamente constituida, así se observa el potencial heurístico, de la convivencia como práctica social, considerando su dimensión recursiva-dialógica, en nuestro caso, la escuela y sus agentes, en la dinámica del proceso de convivencia. Para Gherardi (2015) el despliegue y apropiación de la categoría prácticas sociales, en la comunidad científica, se trata de un cuerpo híbrido de propuestas y vertientes teóricas, que confluyen para constituir una alternativa analítica de lo micro-social, centrándose en la práctica como unidad de estudio.

Para Giddens (2003) las ciencias sociales deben estudiar las prácticas sociales ordenadas en tiempo y espacio, aquellas que se auto-reproducen recursivamente. Esa continuidad de prácticas presupone la reflexividad del entendimiento de los agentes humanos, que a su vez sólo es posible por la continuidad de prácticas. No obstante, aclara que la reflexividad no debe entenderse como mera autoconciencia sino como el registro del fluir de la vida social, asumiendo que el registro reflexivo de una acción implica una racionalización. La noción de acción supone la de institución y viceversa, por ello explicar esta relación implica dar cuenta de cómo tiene lugar la estructuración de las prácticas sociales, es decir la producción y reproducción a través del tiempo y del espacio.

El potencial heurístico de la categoría prácticas sociales, emerge en la actualidad, en palabras de Ariztía (2017) como una entidad que antecede analíticamente al individuo y la estructura: es así como, tanto la acción individual, como la capacidad de las instituciones de moldear el mundo social, serían el resultado del despliegue de las prácticas. Se registran avances vertiginosos sobre la teoría de las prácticas sociales, en diferentes áreas de la investigación social, de ahí su pertinencia teórica, para interpretar la complejidad de los procesos inmersos en el constructo de convivencia escolar. Los planteamientos de Ariztía, se hacen más pertinentes cuando se observa la relevancia intelectual que han adquirido los estudios sobre las prácticas sociales, sobre todo en aquellas comunidades científicas dedicadas al análisis de los procesos educativos, sus avances proponen un marco explicativo de los procesos sociales, que permiten evitar replicar dualismos tradicionales en la teoría social, representan un esfuerzo por repensar formas de aproximaciones a lo social, con el objeto de trascender la tensión entre lo individual y lo colectivo (u otros dualismos equivalentes como agencia y estructura).

En esa línea de trabajo, se pueden ubicar los planteamientos de Buendía, Expósito, Aguadez y Sánchez (2015) sobre la relación dialógica que debe existir entre las estructuras curriculares, la formación del profesorado, el clima de convivencia en el espacio escolar, el liderazgo

directivo, entre otros factores, para explicar el complejo proceso de la convivencia escolar, este autor considera que no hay presencia adecuada de materias vinculadas con la gestión de la convivencia en el plan de estudios, se siente insatisfecho con el carácter teórico de esta formación que consideran deficitaria.

1.2.3. Aproximación al concepto y técnicas de resolución del conflicto escolar

Actualmente la concepción tradicional del conflicto lo califica como algo negativo, no deseable, sinónimo de violencia, agresión, discusión, a nivel del imaginario colectivo hay todo un vocabulario y representaciones sociales que se han desarrollado para significar al fenómeno de conflictividad humana. Al respecto, Pérez y Gutiérrez (2016) señalan que, en el ámbito educativo, la concepción negativa del conflicto afecta a todos sus ambientes, proceso de enseñanza-aprendizaje, desarrollo social y funcional de la escuela, el valor negativo que le confieren al conflicto, con estrategias e acción evasiva y de ocultamiento, muestran la necesidad de entenderlo y tratar de transformarlo, como una situación que hay que corregir, con estrategias acertadas, implica entender el conflicto como parte de la naturaleza humana.

Ahora bien, frente a la visión tecnocrática dominante, que considera el conflicto como algo negativo, Castro, Finol y Lovera (2015) plantean que actualmente, se reconoce al conflicto como algo ineludible en las organizaciones y, hasta necesario ya que en su justa medida, el conflicto debe ser concebido como algo funcional; que genera cambios al promover intercambios y confrontaciones entre posiciones que, a la postre pueden mancomunar esfuerzos para encontrar formas más eficaces de funcionamiento organizacional. Es importante, en palabras de Martínez (2015) analizar el conflicto desde la perspectiva del aprendizaje, entendiéndolos como una oportunidad para mejorar la convivencia, resolución del conflicto un enfoque positivo.

En cuanto al conflicto escolar, García (2015) lo define como la oposición entre los intereses de dos personas, una dinámica de desacuerdos que, de no ser adecuadamente procesados, puede escalar hasta situaciones de violencia interpersonal. Por su parte, Martínez (2016) sostiene que, el conflicto tiene su origen en la no satisfacción de las necesidades más vitales del ser humano, implican la esfera de sentimientos tales como: sentido de pertenencia, aceptación y respeto por parte del grupo. Estos sentimientos están relacionados a su vez, con una variedad de emociones, expresadas a través del miedo, ira, desconfianza, suspicacia, desprecio, rechazo, resentimiento, entre otras. En general, responden a necesidades insatisfechas, que deben ser expresadas, escuchadas y atendidas para evitar que deriven en comportamientos violentos.

En cuanto a las técnicas para abordar el conflicto, hay una gran variedad de propuestas, autores como Munduate, Medina (2011); Cerezo y Sánchez (2013) consideran que la intervención, pasa por la habilitación de los recursos formativos en el área docente, relacionados con las competencias para la gestión del conflicto. Competencias que deben ser contempladas curricularmente, en ese sentido, Ruiz, Riuró y Tesouro (2015) apuestan por la incorporación de técnicas alternativas para la gestión de conflictos, tales como: la mediación, negociación y el establecimiento de normas de manera cooperativa que se relaciona con niveles bajos de disrupción en las aulas de clases, así como la aplicación de programas para mejorar las habilidades socio-emocionales de los actores involucrados.

Ahora bien, en el ambiente escolar se presentan diferentes tipos de conflictos, por ejemplo, Luján (2015) tipifica el conflicto como conflictos interpersonales y conflictos interaccionales. Entendiéndose el primero, como aquellos conflictos generados a partir de una persona por intereses contrapuestos o por la amenaza a sus expectativas; el segundo, surge de la interacción entre dos o más personas, dentro de un grupo, siendo a su vez conflictos personales, intragrupal e intergrupales. Este mismo autor, también nos presenta una clasificación de las fases del conflicto: oposición potencial o escalada (búsquedas de sus propios intereses), cognición y personalización (posturas competitivas y agresivas), estancamiento o punto muerto (colaboración con acercamientos y reconocimiento del otro), desescalada o compromiso (resolución o transformación del conflicto).

Es importante a la hora de indagar sobre técnicas de resolución de conflictos, tener presente las diferentes tipologías de conflictos, con el objeto de realizar una aproximación adecuada para su intervención. Se requiere delimitar entre qué es el conflicto y los factores de riesgo que lo provocan, así como entre sus manifestaciones y las actitudes que asumen las personas involucradas para afrontarlos. Para Ramón, Zambrano y Espinoza (2016) hay que identificar entre los factores endógenos que contribuyen a la emergencia del conflicto, factores relacionados con el clima y contexto organizativo, y los elementos en el ámbito de las relaciones interpersonales y socioemocionales. En cuanto a los factores exógenos, están los contextos familiares y socioculturales.

En ese sentido, siguiendo a Ruttledge y Petrides (2012) plantean algunos tipos de comportamientos disruptivos en el aula, asociados a una variedad de expresiones conductuales, que representan elementos de perturbación en el clima escolar, tales como: comportamiento agresivo (gritar, lenguaje abusivo, empujar), comportamiento físicamente disruptivo (romper,

dañar o destrozar objetos), comportamiento socialmente disruptivo (correr en clase, expresar ira), comportamiento desafiante ante la autoridad (negarse a seguir instrucciones, manifestación verbal y gestual desafiante), comportamiento auto-disruptivo (ensimismarse, ignorar el entorno). Todos estos comportamientos califican como conductas disruptivas, ampliamente discutidas en la comunidad académica.

En cuanto a las técnicas de resolución de conflictos en el contexto escolar encontramos una variedad de opciones, en palabras Rojas y Alemán (2016) por ejemplo, la aplicación de programas para mejorar las habilidades socio-emocionales que promueven conductas pro-sociales, con el objeto de prevenir acciones violentas, habilitar espacios de aprendizajes relacionados con el fortalecimiento de competencias para gestionar conflictos, fomentar la autoconfianza y la autoestima en el profesorado y alumnos, también encontramos propuesta de alfabetización en el manejo del conflicto a través del teatro, el juego de roles, lo que conduce a una experiencia del conflicto que implica, no solo los pensamientos, sino también los sentimientos y las experiencias corporales.

En el contexto de la educación para la paz, en palabras de Jares (2001) los niños pueden resolver los conflictos de forma no violenta, creando una nueva cultura del conflicto. Entre las técnicas destacan recursos didácticos como textos y libros que abordan diferentes conflictos y formas de resolución; relatos de casos, teatro, juegos cooperativos, entre otros. Una de las experiencias interesantes para destacar, relacionada con la educación infantil, es el rincón de los conflictos, un espacio en el que las niñas y niños puedan resolver sus conflictos por sí mismos o con la mediación del profesor o profesora. Este espacio puede contribuir a que los niños y niñas internalicen el conflicto como algo natural y no necesariamente negativo.

Otra de las técnicas de resolución de conflicto, según Martínez (2018) consiste en la mediación escolar, caracterizada por su naturaleza pacífica, voluntaria y confidencial, estilo de interacción colaborativo, formativo y transformador. Está constituida por una variedad de modelos, que giran en torno a tres grandes escuelas (escuela tradicional lineal de Harvard, escuela transformativa y escuela circular-narrativa). Un aspecto importante a considerar para garantizar la efectividad del modelo de mediación, es la identificación correcta de la tipología de conflictos que serán intervenidos, con el fin de diferenciarlos de aquellos que constituyen faltas graves o delitos que ameritan de otro tipo de intervención y estrategia.

En el marco de la regulación del conflicto, las técnicas de resolución, se orientan hacia programas de cooperación entre escuela, sociedad y diálogo entre los actores de la comunidad

educativa (profesores, padres y alumnos), al respecto Navarro y Galicia (2016) proponen programas de competencia social, centrados en el uso de metodologías socio-educativas (pedagogía humanista amigoniana, investigación acción y la teatralización de historias con marionetas, para la resolución dialogada de conflictos), apuestan por la implementación de programas dinámicos, que favorecen el aprendizaje social, mediante aspectos lúdicos y la aplicación de iniciativas preventivas que logren trabajar la tolerancia y la convivencia positiva desde los primeros episodios de la educación escolar, haciendo especial énfasis en la educación primaria.

En lo que respecta a los programas de competencia social, consisten en la formación de habilidades y estrategias socio-cognitivas, implican el desarrollo de competencias relacionadas con las habilidades sociales, de autocontrol, regulación de las emociones, reforzamiento social y las técnicas para resolver conflictos de manera adecuada, permitiendo que el niño cuente con las herramientas socio-cognitivas, para hacer frente con éxito a las diferentes problemáticas que cotidianamente se le presentan. Los objetivos del programa se orientan hacia la promoción de los valores relacionados con la convivencia y su centralidad está en el niño, estimularlo a medida que se desarrolla, promoviendo un proceso educativo gradual, con técnicas educativas que promuevan la adquisición paulatina de competencias, responsabilidades y de un desarrollo socio-educativo efectivo.

Considerando la importancia del desarrollo de las capacidades afectivas y comunicativas en los estudiantes, para un adecuado manejo dialógico del conflicto, Rodríguez (2015) señala la influencia de la inteligencia emocional en las competencias comunicativas en niños de educación primaria, para este autor, el proceso de alfabetización emocional en el aula, se realiza a partir de la observación y escucha activa del docente, con el objeto de precisar la capacidad de concentración e interrelación que poseen los alumnos. En ese sentido, el aula es el espacio privilegiado, para manejar las competencias emocionales, de tal manera que los alumnos aprendan a relacionarse consigo mismos, con los demás y su entorno, para generar un clima escolar capaz de modular las emociones de manera correcta.

Finalmente, en el ámbito académico –curricular, se ha optado por una perspectiva formativa sobre el conflicto, reconociendo su importancia para la construcción de la convivencia y ofrecer oportunidades a los alumnos para desarrollar un análisis profundo de los conflictos interpersonales y sociales, en pro de una educación para la paz. La convivencia escolar queda entendida entonces, como un proceso de interacción humanística que permea todas las demás

esferas de la vida de los niños en la escuela, es decir, sus interacciones académicas con sus maestros y sus pares, deben quedar implicadas en la comprensión de “los otros”, como seres humanos que le acompañan y le apoyan en su desarrollo intelectual y personal.

1.3. Antecedentes Contextuales

Desde el punto de vista del contexto al cual está referido esta investigación, es preciso ubicarlo a nivel macro, en Latinoamérica y, más específicamente en el Ecuador y su sistema educativo. Concretamente, la investigadora se ha concentrado en un análisis de la realidad socioeducativa que se vive en la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda”, una institución de carácter fiscal que se encuentra ubicada en el cantón El Guabo, Provincia de “El Oro”, zona 7, distrito de Machala 07D01. Esta escuela es considerada una de las más antiguas del Cantón pues, de acuerdo con Naranjo (2018), inicio sus labores en 1939, como resultado de las gestiones adelantadas por el Abg. Luis Alberto León.

En lo que respecta a su dinámica funcional y sus componentes humanos y estructurales, la institución atiende alrededor de 1600 estudiantes entre mujeres y hombres, distribuidos entre las jornadas matutina y vespertina desde el nivel inicial hasta la educación básica. Su planta docente se encuentra compuesta por 54 docentes de género femenino y 6 de género masculino; quienes se encuentran bajo la dirección de una directora y dos subdirectoras apoyadas en unas cuatro personas que realizan el trabajo de Consejería Estudiantil y también aquellas actividades de corte administrativo en la institución. La infraestructura física de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda”, es bastante completa si se toma en cuenta el número de estudiantes que allí se forman y los docentes que laboran. Sintéticamente se puede señalar que cuenta con el bloque 1, en donde se realiza la jornada matutina que incluye de tercero a quinto grado y la vespertina, con sexto y séptimo año de EGB; por su parte, en el bloque 2 se desarrolla la jornada matutina para la Educación Inicial 2, preparatoria y Segundo grado. Así mismo, en cada bloque está ubicada una bodega y los baños diferenciados por género; mientras que en el bloque 1, funciona la dirección, el departamento de Consejería y la sala para reuniones docentes.

Por otra parte, atendiendo a su naturaleza académica, esta escuela se plantea una orientación humanística, basada en valores como la libertad, el respeto y la tolerancia, dando a entender que sus alumnos deben ser formados en un clima de convivencia sana y de armonía. Este clima de concordia solo puede ser alcanzado si, tanto los docentes como los estudiantes, directivos y la comunidad en general observan una serie de principios tales como: el respeto mutuo, la

formación autonómica y crítica de los alumnos, la complementariedad entre derechos y deberes, la ética como esencia del comportamiento individual y colectivo, el esfuerzo personal y la meritocracia como soporte para la socialización, entre otros.

Sin embargo, a partir de la observación no participante por parte de la investigadora, así como de algunas entrevistas informales realizadas al personal docente de la institución se logra determinar que el énfasis de la práctica pedagógica, en el nivel de educación inicial, está centrado en la atención de aquellos aspectos relacionados con la formación cognoscitiva o de destrezas y habilidades de los alumnos, obviando los aspectos socioemocionales relacionados, precisamente, con el fomento de una sana convivencia entre los miembros de esta comunidad educativa. Esta situación se ve agravada por la carencia formativa que tienen algunos docentes para el manejo adecuado de los conflictos que suelen presentarse entre el alumnado, que puedan ocurrir como consecuencia lógica de la interacción entre todas las personas que hacen vida institucional en la escuela.

Por consiguiente, se plantea la necesidad de construir técnicas que, pensadas desde la psicopedagogía, puedan ser utilizadas para mejorar el clima de convivencia escolar en esta institución. Se trata de emprender un conjunto de técnicas de resolución de conflictos, debidamente sustentadas en un aprendizaje emocional por parte de los alumnos que, estando aún ubicados en un nivel inicial, se formen culturalmente para la paz, sin pretender eliminar, por supuesto, la naturalidad del conflicto en estas edades, lo importante es contribuir a esa formación integral de los niños y niñas, que cursan estudios en la Escuela de Educación Básica General Manuel Serrano Renda, una formación que abarque desde lo cognitivo hasta lo emocional.

1.3.1. Análisis de la información obtenida a través de la observación de los estudiantes de primer año de educación general básica

La observación se realizó mediante la ficha de observación previamente elaborada (ver anexo A). En la observación registrada se puede constatar que los estudiantes no suelen compartir sus materiales educativos con sus compañeros de clase, como también, participan muy poco en diversas actividades grupales. Por tanto, el compañerismo, la relación amistosa, de colaboración y de apoyo entre los estudiantes es casi nula. Por otro lado, se constata que hay escasa asertividad con sus pares. Es decir, ciertos estudiantes tienen dificultades para expresarse de manera amable, generosa, abierta y apropiada con sus amigos y amigas del salón de clases. Por lo general, expresan sus ideas u opiniones en forma agresiva, recurriendo algunos

de ellos a la violencia verbal contra sus compañeros. A menudo se escuchan frases como *¡gorda fea! ¡pareces chanco! ¡ahí viene el hipopótamo!* como insultos comunes dentro del aula.

1.3.2. Análisis de la información obtenida a través de la entrevista aplicada a los padres de familia.

La información obtenida de los padres de familia se obtuvo de una entrevista previamente diseñada (ver anexo B). En dicha entrevista, los padres de familia nos comunican que ellos en su hogar enseñan y practican “a veces” los valores morales con sus hijos e hijas. Porque la mayoría de ellos se dedican gran parte del día a sus trabajos y, por lo general, el tiempo que pasan con sus hijos e hijas es muy poco. Esta respuesta sostiene que la honestidad, el respeto, la lealtad, la paciencia, la solidaridad, la magnificencia, la amistad, la bondad y la obediencia están insuficientemente aprendidas. Cuando se les preguntó si se sienten satisfechos como padre o madre al observar el comportamiento de su hijo/a, la respuesta mayoritaria fue “a veces”, lo que significa que existe un cierto nivel de conciencia sobre esta debilidad. Por lo que, la mayoría de los padres de familia, creen que es necesario que se impartan talleres de capacitación que les permita ayudar a modificar el comportamiento de su hijo/a.

Los padres de familia también manifiestan que les cuesta expresar muestras de afecto hacia sus hijos e hijas, ya sea esta muestra de afecto mediante un abrazo, un beso en la mejilla o en la frente, o prepararle su comida favorita, son expresiones o actos muy pocos realizados para demostrar cuanto los aprecian o aman. Estas dificultades detectadas en los padres de familia serán atendidas en varios de los talleres que conforman la propuesta de intervención psicopedagógica.

Cuando se preguntó a los padres de familia sobre si aplican métodos correctivos adecuados, la mayoría de ellos respondieron que “a veces”, lo que significa que emplean otros métodos no convencionales y, a la vez, que están conscientes de que su forma de corregir no es la apropiada. Como también, están conscientes que “a veces” participan activamente en eventos escolares donde se integra a toda la comunidad educativa. Motivo por el cual, se considera que aplicar la propuesta de intervención psicopedagógica, sería de gran utilidad para mejorar tanto la forma de emplear correctivos como la importancia de participar activamente en eventos escolares.

Se constata también que la mayoría de los padres de familia en la pregunta si dentro de su hogar existe violencia física o verbal hacia su hijo/a. la mayoría de ellos respondieron “a veces” en sus hogares si existe violencia física o verbal hacia su hijo/a. Es decir, sucede cuando un padre de familia critica ofensivamente, insulta y amenaza a sus hijos. Por lo general, ocurre cuando los integrantes de la familia son muy cerrados, en las que no hay un intercambio comunicativo

efectivo, afectando en última instancia, que el comportamiento del niño se replique con sus compañeros de clases.

1.3.3. Análisis de la información obtenida a través de la entrevista aplicada a los docentes

La información obtenida de parte de los docentes en relación a los conflictos en la convivencia escolar, obtenida a partir de una entrevista previamente elaborada (ver anexo C), es que no se encuentran orgullosos con el comportamiento de sus alumnos en relación a la convivencia escolar. Los docentes manifestaron que algunos estudiantes “a veces” comparten materiales educativos con otros compañeros. Por lo general, se comportan de manera individualista con respecto a sus pertenencias. Por otro lado, manifestaron que un grupo de estudiantes casi “nunca” participan activamente en clases con sus compañeros, lo que demuestra dificultades en sus interrelaciones sociales para compartir y trabajar cooperativamente con sus pares dentro del salón de clases.

A partir de las problemáticas evidenciadas, los docentes desean aprender algún tipo de técnicas de modificación de conductas, con el objetivo de poder aplicarlas y reducir las problemáticas en relación a la convivencia escolar. Como también, para poder emplear dichas técnicas a las dificultades asociadas a la falta de atención durante las clases. Otro aspecto a referir, es que los profesores manifestaron que “a veces” se suscitan casos de violencia física y verbal dentro del aula. Por lo cual, aprender técnicas de modificación de conductas es necesario para atenuar el patrón conductual de agresividad, egoísmo y, no menos importante, en sus interrelaciones sociales para trabajar y socializar con sus compañeros de clases.

1.3.4. Análisis de la información obtenida a través de la entrevista aplicada al director de la escuela

La información obtenida del director de la escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda” del cantón El Guabo, se obtuvo de una entrevista previamente diseñada (ver anexo D). En dicha entrevista, el director de la escuela nos comunica que si conoce el código de convivencia institucional pero rara vez se lo aplica, sumado a ello, el código de convivencia institucional no ha sido socializado con toda la comunidad educativa. Esto nos indica que difícilmente se promueve la participación activa y democrática entre los estudiantes, en la cual se garantice la convivencia comunitaria y armónica en el día a día de la vida institucional.

Por otra parte, el director menciona que no existe una óptima comunicación entre docentes, padres de familia, estudiantes y directivo. Esto nos indica, que existen dificultades en la

convivencia armónica y de comunicación entre ellos. Motivo por el cual, el director de la escuela considera que los docentes conozcan y apliquen métodos alternativos de resolución de conflictos dentro del aula de clases, para mejorar no sólo las interrelaciones entre los estudiantes, sino también, entre estudiantes, docentes, padres de familia y directivo.

También menciona que no conoce sobre la mediación de conflictos y en qué manera puede ayudar a resolver un problema que se pueda originar entre docentes y estudiantes. Motivo por el cual, el director de la escuela considera relevante capacitarse sobre la mediación de conflictos en el ámbito educativo. Aunado a ello, también considera importante que se manejen técnicas de resolución de conflictos dentro de la institución educativa. En la propuesta se presentan acciones dirigidas a lograr este acercamiento.

CAPÍTULO 2

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se detallan una serie de procesos metodológicos que se han abordado para conseguir los objetivos trazados en esta investigación. Además, se refiere el tipo de investigación que se siguió para revisar la información. El paradigma o enfoque por el cual se identifica el objeto de estudio; se puntualiza la población y muestra, los métodos teóricos, empíricos, la descripción de los instrumentos, las técnicas de recolectar la información

2.1. Tipo de investigación

El proceso de investigación amparó su sustentación dentro del paradigma cualitativo porque buscó explicar las relaciones variadas y participativas del objeto de estudio y la sustentación históricas, filosóficas y conceptuales que están presentes en un determinado contexto, que se muestra de manera integral asumiendo un argumento real y dinámico. Justamente esto lo corrobora Osses, Sánchez y Ibañez (2006) cuando explican que “La investigación cualitativa, está orientada al estudio en profundidad de la compleja realidad social, por lo cual, en el proceso de recolección de datos, el investigador va acumulando numerosos textos provenientes de diferentes técnicas” (p. 119).

Con base a lo anteriormente descrito esta investigación es de forma no experimental al tratarse de “estudios en los que no se varia en forma intencional la variable independiente para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, 2014 p.67). El proceso de estudiar el objeto de estudio fue en su entorno natural, sin interferir en su desenvolvimiento o desarrollo, ya que observamos a los estudiantes en su entorno escolar habitual, sin interferir en su comportamiento. De igual manera, Fontaines (2012) explica que las investigaciones aplicadas se basan en conocimientos generados en procesos investigativos básicos, el capítulo uno detalla epistemes del objeto de estudio resultado de investigaciones básicas, por ello este documento se enmarca en este perfil.

2.2. Paradigma o enfoque

La información recolectada en la presente investigación fue procesada bajo el enfoque cualitativo, el cual “aborda las realidades subjetiva e intersubjetiva como objetos legítimos de conocimiento” (Galeano, 2004 p. 57) desde la identificación de problemas, construcción de

objetivos y análisis de información, la cual se contextualizo acorde a características y cualidades cualitativas de las diferentes unidades de análisis y objeto de estudio, este tipo de enfoque “estudia la realidad en su contexto natural tal y como sucede, sacando e interpretando los fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, etc.” (Blasco & Pèrez, 2007).

2.3. Población y muestra

El presente trabajo investigativo se realizó con los estudiantes del nivel preparatorio que corresponde a primer año de la escuela de educación básica General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo en el año lectivo 2020-2021, al ser una población manejable para aplicación de instrumentos y análisis de datos se utilizó a la totalidad de los estudiantes como muestra, la cual “ es una parte de sujetos o elementos que resultan representativas de la población” (Fontaines, 2012 p. 37) esta población que resulta significativa para la sociedad tiene como problemática la convivencia inadecuada entre pares en el ámbito escolar por tal razón la unidad de análisis corresponderá a los estudiantes de nivel preparatorio.

Dentro de esta investigación se contó como muestra en la unidad de análisis a los estudiantes matriculados en el nivel preparatorio que corresponden al primer año de educación básica paralelo “A” “B” y “C”, al igual que las tres docentes que imparte clases en este nivel y los padres de familia correspondientes; en lo que corresponde a la población se tomó a todos los paralelos de preparatoria que suman la cantidad de 90 estudiantes y las docentes de estos paralelos que son tres, al igual que los padres de familia; en lo que corresponde a la elaboración de las técnicas de resolución de conflictos se necesitó contar con una población de profesionales que servirán de muestra de expertos la cual “incluye profesionales que seleccionan la región para observar desde su perspectiva” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 68) para la cual hemos necesitado 6 profesionales en el ámbito de la psicología y psicopedagogía.

2.4. Métodos Teóricos

Los métodos teóricos que se utilizaron en esta investigación permitieron procesar la información de diferentes fuentes bibliográficas tanto del pasado como de investigaciones actuales. Además en cada capítulo se utilizó diferentes métodos, es así que el método histórico

lógico permitió detallar cada episteme de fuentes bibliográficas científicas de forma coherente, y siguiendo una línea de tiempo lógica, el cual “puede aplicarse no sólo a la disciplina que generalmente se denomina historia, sino que también es posible emplearlo para garantizar el significado y fiabilidad de los hechos pasados en las ciencias naturales y básicas, derecho o cualquier otra disciplina científica” (Behar Rivero, 2008 p.78).

También se implementó el uso del método Inductivo-Deductivo, el cual define a la parte Inductiva “como una forma de razonamiento por medio de la cual se transita del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, tal método es utilizable, porque detecta lo común en los fenómenos individuales” (Díaz V., 2006 p.35), permitiéndonos conocer la problemática de investigación desde lo particular hasta lo general; De igual manera el ámbito Deductivo de este método “parte de principios generales, leyes y axiomas que reflejan las relaciones generales, estables, necesarias y fundamentales entre los objetos y fenómenos de la naturaleza” (Díaz V., 2006 p. 62), en general esta metodología permitirá brindar generalizaciones sobre el estudio de la problemática.

2.5. Métodos empíricos

En este trabajo de investigación se utilizó técnicas empíricas para las unidades de análisis como docentes, estudiantes, padres de familia y grupo de expertos. La entrevista es un método empírico usado en esta investigación, (Fontaines, 2012) menciona que la entrevista es un diálogo o medio para recabar información específica y delimitada. Otro método empírico que se estableció para recolectar la información es la observación, este método consiste en realizar acciones sin involucrar ningún tipo de comunicación con los sujetos investigados (Fontaines, 2012), estas acciones se realizan a las actividades de los estudiantes investigados.

2.6. Técnicas para el procesamiento de los datos obtenidos

Una vez finalizado el trabajo de campo se procedió a la aplicación de la técnica de análisis de contenido (Guix, 2008). Esta técnica permite mediante un proceso sistemático, objetivo, replicable y válido, la comprensión e interpretación de los contenidos textuales. Esta técnica se caracteriza por ser reactiva, es decir no altera el escenario en el cual se produjo el acto comunicado, como también, es muy sensible al entorno, dicho de otro modo, es capaz de procesar significados simbólicos. La información obtenida en la presente investigación proviene de las entrevistas y observaciones no participantes realizadas a los actores principales de este estudio (estudiantes, docentes, director y padres de familia). A partir de esta información, mediante un proceso de análisis y síntesis, se realizó inferencias para conocer e

interpretar al objeto de estudio. Esta interpretación relacionada a la convivencia escolar, permite sustentar las técnicas de intervención que se proponen en el capítulo tres.

Operacionalización de variable convivencia escolar

La convivencia escolar hace referencia a la coexistencia pacífica entre los miembros de una institución educativa (estudiantes, docentes, directores y padres de familia). Es decir, mantener una interrelación positiva entre ellos, que genere un ambiente adecuado para el desarrollo integral de los alumnos, en el marco de la igualdad y respeto por sus derechos y diferencias (Gamal, Pérez, Elipe, Casas y Del Rey, 2019).

En la presente investigación se describirán variables independientes y dependientes, que serán explicadas a continuación:

Variable independiente: este tipo de variable se caracteriza por producir cambios en la variable dependiente, mediante la manipulación por parte del investigador. En esta investigación, la variable independiente son las técnicas de resolución de conflictos.

Variable dependiente: este tipo de variable se caracteriza por ser alterada o modificada por acción de la variable independiente. En esta investigación, la variable dependiente es la convivencia escolar de los estudiantes de primer año de educación general básica de la Escuela General Manuel Serrano de la provincia de El Oro, cantón El Guabo, situado en la parte urbana de la ciudad.

Tabla 1

Operacionalización de la variable convivencia escolar.

Dimensiones	Indicadores
Comportamiento	<ul style="list-style-type: none">• Interrelaciones positivas con sus compañeros de clase.• Responsabilidad con sus tareas escolares.• Puntualidad al ingresar a la escuela.• Violencia a nivel físico o verbal.• Desarrollo de habilidades socioemocionales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de los acuerdos y compromisos que constan en el código de convivencia institucional.
Rol familiar	<ul style="list-style-type: none"> • Enseñanza y practica de valores morales. • Cumplimiento de la responsabilidad de sus actividades escolares. • Muestras de afecto hacia su hijo/a. • Aplica métodos correctivos ante la indisciplina. • Existe buena comunicación • Asiste a eventos escolares.
Labor docente frente a la convivencia escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Promueve un clima escolar favorable • Potencializa actividades cooperativas entre los estudiantes. • Emplea técnicas de modificación de conductas • Interviene ante algún tipo de violencia • Promueve el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el Código de Convivencia de la institución.
Gestión del director en cuanto convivencia escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Socializa el Código de Convivencia a la comunidad educativa. • Interviene ante situaciones conflictivas institucionales. • Promueve que la comunicación mejore entre docentes, padres de familia, estudiantes y directivo. • Conoce y aplica la mediación de conflictos. • Promueve técnicas de resolución de conflictos.

Fuente: elaboración propia

CAPÍTULO 3

PROPUESTA

En este capítulo se presenta el diseño de técnicas educativas, orientadas a la resolución de la problemática de la convivencia escolar en los niños de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda” del cantón El Guabo. Estas técnicas educativas se diseñaron en base a los análisis de datos recolectados, las mismas que facilitaron, a través de la información obtenida, proponer alternativas de solución.

3.1. Propuesta

Los resultados expuestos en el primer capítulo demuestran que dentro de la institución educativa los docentes directivos y padres de familia efectivamente conocen sobre la mediación de conflictos pero de manera muy ligera debido a que los métodos que utilizan no son efectivos en la disminución de situaciones de violencia y convivencia armónica dejando en evidencia esas falencias y la necesidad de implementar técnicas de mediación de conflictos que permitan atender los conflictos y mejorar la convivencia en un entorno de paz y armonía. A partir de esto, el diseño de técnicas educativas de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar en los estudiantes de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda” del cantón El Guabo generará el aporte necesario para paliar la problemática planteada. En este acápite se explica de manera clara el aporte de la autora a toda la comunidad educativa; en este caso el diseño de técnicas educativas para la resolución de conflictos que se originan en la convivencia escolar.

3.2. Justificación

En la actualidad muchas instituciones educativas se generan a diario situaciones conflictivas que en muchos de los casos tienen raíces en el contexto familiar y social. Estas situaciones afectan de manera significativa a la convivencia escolar, entre estudiantes, docentes, familiares y directivos. Es así que, poseer las destrezas necesarias para mediar las situaciones conflictivas se torna importante y trascendental para poder contrarrestar las dificultades de convivencia y, los problemas que se suscitan por las interrelaciones deterioradas entre los estudiantes.

La presente propuesta hace énfasis a un enfoque integral debido a que todos los actores sociales deben de conocer y aplicar las técnicas de mediación. Con el objetivo de poder emplearlas tanto dentro como fuera de la institución educativa. Debido a que, las dificultades de convivencia escolar y los problemas de conducta no sólo ocurren en el contexto áulico, sino también, en el familiar y social. Desde un aporte teórico y práctico la mediación de conflictos beneficia potencializar y promover el vínculo afectivo del niño o niña con su entorno escolar. Es así que, la mediación fortalece los lazos sociales, las interrelaciones interpersonales y, no menos importante, promueve los espacios de disciplina, puntualidad, responsabilidad y adaptabilidad.

De esta manera, se propone como técnica de resolución de conflictos la implementación de un plan de capacitación sobre la mediación, la cual es fundamental y necesaria como estrategia psicopedagógica. Esto con el objetivo de optimizar la convivencia escolar, mediante la mediación de conflictos escolares. Para ello, se debe capacitar a docentes, padres de familia y directivos para que conozcan las ventajas de esta estrategia de intervención y, a la vez, poder emplearlas ante las dificultades escolares. Utilizar esta técnica admitirá mejorar las destrezas socioemocionales, comunicacionales, interrelacionales y, lo más importante, la suscitación de acuerdos y compromisos entre los alumnos, profesores, padres de familia y directivos.

3.3. Fundamentación del aporte práctico

La aplicación de técnicas de mediación que permitan resolver conflictos sirve como herramienta psicopedagógica dentro y fuera del contexto áulico. Dado en que muchos niños y niñas replican conductas inadecuadas dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Las técnicas de mediación se convierten en un instrumento útil para cambiar estos contextos. (Jequier, 2016). El aporte operativo de esta guía conducirá con técnicas mediadoras a docentes, familiares, director y estudiantes del plantel educativo. El aporte metodológico de la elaboración de técnicas mediadoras para la resolución de conflictos sustenta sus bases en la observación y en la entrevista. Además, la aplicabilidad de las técnicas mediadoras permitirá el manejo de emociones, la reducción de conflictos y, la mejora de la convivencia.

3.3.1. Fundamentación Psicopedagógica

La psicopedagogía como ciencia social se caracteriza por estudiar y analizar los procesos de aprendizaje y enseñanza. La misma que se fundamenta en los procesos cognitivos, afectivos, emocionales y sociales del individuo. Es decir, la psicopedagogía estudia las emociones y la

conducta del estudiante, para posteriormente poder aplicar la metodología didáctica en el contexto áulico. En el contexto escolar, el abordar desde una perspectiva psicopedagogía los conflictos de convivencia y de interrelaciones entre ellos estudiantes, docentes, familiares y directivos permiten reducir de manera significativa las dificultades y obstáculos escolares, lo que genera un ambiente armónico y de organización. Las técnicas de mediación para la resolución de conflictos se convierten en una herramienta clave al momento de atenuar o erradicar las dificultades de convivencia escolar.

Según Ibarrola y Concha (2013) exponen que “La mediación escolar se muestra como una técnica educativa que interviene en el conflicto al mismo tiempo que lo previene, forma en cualidades personales e interpersonales y mejora el entorno” (p.1). las técnicas educativas de mediación permiten disminuir de manera notoria los conflictos educativos sensibilizando y a la vez capacitando de manera activa a los integrantes de la comunidad educativa. Además (Gema, 2008) explica que el aporte psicopedagógico de la mediación es clave debido a que este ayuda a las partes involucradas a buscar alternativas viables que beneficien a los intervinientes. Justamente la aplicabilidad de esta técnica genera un impacto en la disminución de los problemas educativos.

La planificación de técnicas educativas de mediación que ayuden a clarificar las problemáticas en el contexto escolar contribuye en la convivencia armónica dentro del proceso de enseñanza aprendizaje. La mediación de conflictos como técnica permite palear este tipo de situaciones que se generan comúnmente en las instituciones educativas. De lo anteriormente mencionado Messi , Rossi y Ventura (2016) explican que la acción de la psicopedagogía en el ámbito educativo permite reeducar a los integrantes de la comunidad educativa mediante mecanismos preventivos e intervenitivos para la mejora de las problemáticas que se encuentren suscitando.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo General

- Diseñar técnicas educativas de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar en los estudiantes de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo.

3.4.2. Objetivos Específicos

- Planificar un cronograma de capacitación mediante talleres sobre técnicas educativas de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar en estudiantes de nivel preescolar
- Establecer un plan de socialización de técnicas educativas de mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar.
- Elaborar un plan de capacitación mediante talleres dirigidos a los docentes y directivo, sobre intereses, derechos y poder durante la mediación, escucha activa y empatía
- Elaborar un plan de capacitación mediante talleres dirigidos a padres de familia, sobre elementos básicos para realizar una adecuada mediación dentro del contexto familiar, reconocimiento y manejo de emociones.

3.5. Cronograma anual de actividades

Tabla 2

Comunidad educativa	Capacitación: talleres	Horas de ejecución	Abril				Mayo				Junio				Julio				agosto				septiembre				octubre			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Director de la institución Comité de padres representantes estudiantiles	Socialización de las actividades planeadas sobre técnicas educativas de mediación de conflicto para mejorar la convivencia escolar	2 H:00																												
Docentes y directivos	Taller sobre Intereses, derechos y poder	2 H:00																												

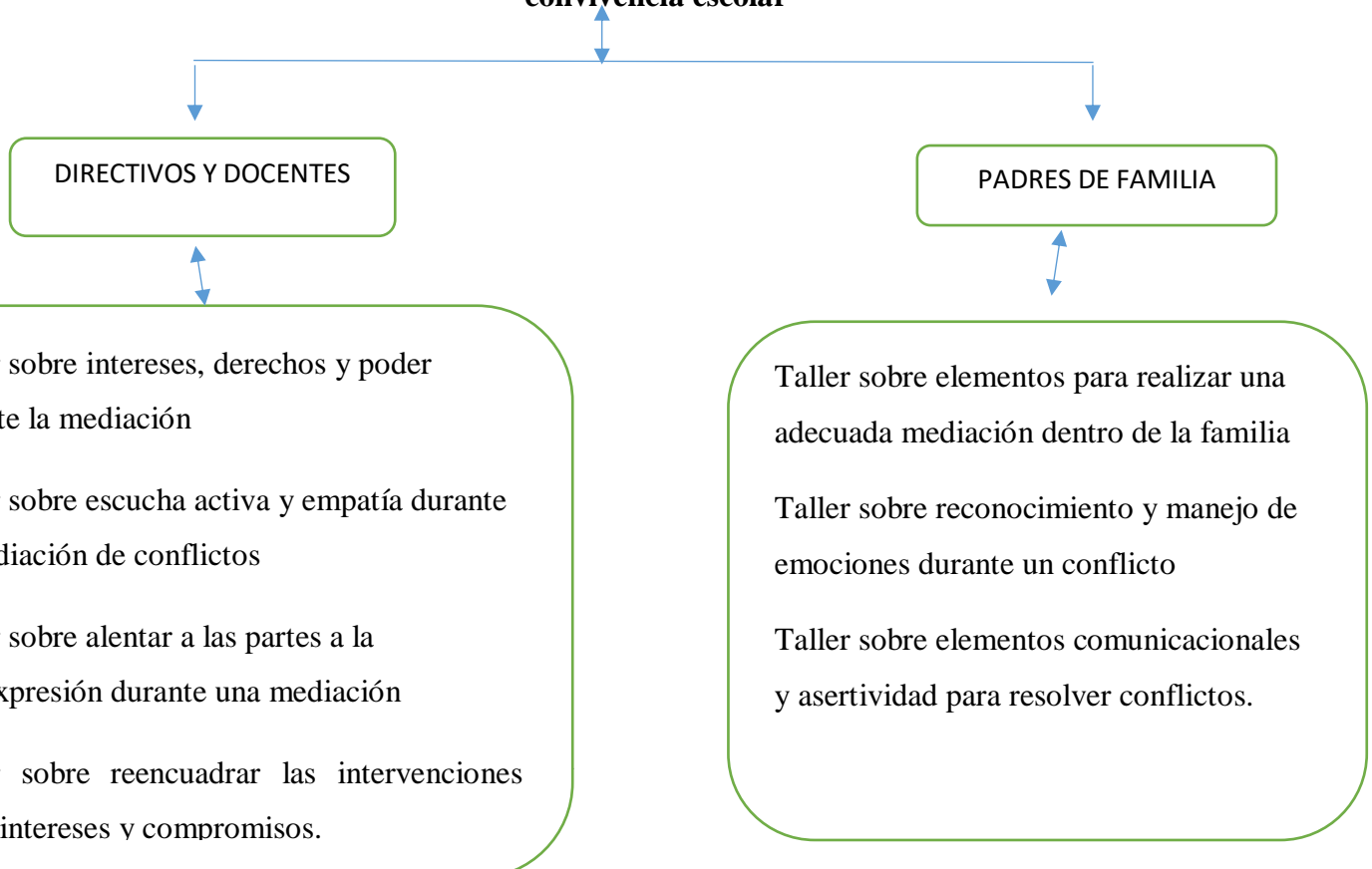
3.6. Socialización de las actividades planeadas sobre técnicas educativas de mediación de conflicto para mejorar la convivencia escolar dirigida a director de la institución, comité de padres y representantes estudiantiles

En este espacio se expone la organización de la propuesta de intervención sobre técnicas de mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar y de forma puntualizada se explica las fechas en que se ejecutarán los talleres a directivos, docentes y padres de familia exhibiendo de manera muy estructurada los temas que se abordarán para fortalecer la convivencia escolar. En la figura uno se presenta un organigrama con el esquema de la propuesta en el que se expone a cada uno de los actores educativos para una comprensión adecuada de los aspectos teóricos y prácticos (directivos, docentes y padres de familia), además consta los temas de los talleres que serán abordados.

Figura 1.

Propuesta de intervención enfocada en técnicas de mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar.

Organigrama sobre talleres técnicas de Mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar



Los talleres dirigidos a docentes y directivos buscan otorgar de técnicas necesarias para que puedan ser utilizadas durante la práctica diaria en todo el proceso educativo con miras a mejorar la convivencia escolar. Es por ello que se ha planificado actividades que constituyen de manera clave para desarrollar conocimientos sobre mediación de conflictos.

Taller: 1

Integrantes: Docentes y directivos de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo

Tiempo: 120 minutos

Objetivo: Determinar elementos básicos sobre intereses, derecho y poder durante la mediación dirigido a docentes y directivos para ser aprovechados de manera activa durante el proceso de interacción con los integrantes de la comunidad educativa.

Tabla 1.

Intereses, derechos y poder durante la mediación de conflictos

Tiempo	Actividad	Estrategias	Metodología	Recursos	Responsables
20 minutos	acoplamiento entre los participantes	<p>Bienvenida, presentación de los participantes dentro de los talleres</p> <p>Explicación de normas y reglas que se aplicaran durante la ejecución de los talleres</p> <p>Dinámica: conflicto de los animales.</p>	<p>Lluvia de Ideas</p> <p>debates</p> <p>preguntas y respuestas</p> <p>Grupos colaborativos</p>	<p>Materiales:</p> <p>hojas</p> <p>dispositivo móvil para tomar las fotografías</p> <p>Papelotes</p>	<p>Maestrante Psc. Cinthya Johanna Reyes Pacheco</p> <p>Lcdo. Ramiro Lomas mediador de conflictos profesional</p>
25 minutos	Introducción de la técnica	Video: intereses, derechos y poder	Lluvia de ideas: ¿Cómo nos sentimos cuando	Computador Parlantes	

		dentro del conflicto.	<p>existe un interés o cuando creemos que tenemos poder?</p> <p>Globos con un papel dentro con situaciones de conflictos donde existen ventajas y desventajas</p>	<p>Video</p> <p>Globos</p>
30 minutos	Desarrollo	Intereses, derechos y poder durante la mediación de conflictos	Reconocimiento y manejo de la técnica para reconocer los intereses, derechos y el poder y aplicarlos correctamente durante el proceso de mediación	<p>Computador</p> <p>Proyector</p> <p>Diapositivas</p> <p>Hojas de trabajo</p> <p>marcadores</p>
30 minutos	Desarrollo	Aplicación de la mediación en los diferentes conflictos educativos	<p>Preguntas y respuestas sobre la aplicación de la mediación en los diferentes conflictos educativos</p> <p>Preguntas de reflexión y estrategias de aplicación</p>	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos
15 minutos	Cierre	Conclusión	<p>Lluvia de ideas</p> <p>Compromisos</p> <p>Evaluación del encuentro</p>	<p>Marcadores</p> <p>Pizarra digital</p> <p>Ejemplos prácticos</p>

Fuente: Elaboración propia

Taller: 2

Integrantes: Docentes y directivos de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo

Tiempo: 120 minutos

Objetivo: Identificar elementos importantes de la escucha activa y la empatía para manejar la comunicación entre las partes intervinientes.

Tabla 4.

Escucha activa y empatía durante la mediación de conflictos

Tiempo	Actividad	Estrategias	Metodología	Recursos	Responsables
20 minutos	Recibimiento de los participantes	<p>Bienvenida, presentación de los participantes dentro de los talleres</p> <p>Explicación de reglas que se aplicaran durante la ejecución de los talleres</p> <p>Dinámica: el mensaje</p>	<p>Lluvia de Ideas</p> <p>debates</p> <p>preguntas y respuestas</p> <p>Grupos colaborativos</p>	<p>Materiales:</p> <p>hojas</p> <p>dispositivo móvil para tomar las fotografías</p> <p>Papelotes</p>	<p>Maestrante Psc. Cinthya Johanna Reyes Pacheco</p> <p>Lcdo. Ramiro Lomas mediador de conflictos profesional</p>
25 minutos	Introducción de la técnica	Video: el puente	<p>Lluvia de ideas: ¿Cómo nos sentimos cuando una de las partes no sede?</p> <p>Que desventajas existen cuando las partes no</p>	<p>Computador</p> <p>Parlantes</p> <p>Video</p>	

			seden en un conflicto	
30 minutos	Desarrollo	Escucha activa y empatía durante la mediación de conflictos	Reconocimiento y manejo de la técnica de escucha activa y empatía durante el proceso de mediación	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Aplicación de la escucha activa y la empatía en la mediación	Preguntas y respuestas sobre la aplicación de la técnica de la escucha activa y la empatía en la mediación en los diferentes conflictos educativos Preguntas de reflexión y estrategias de aplicación	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra digital Ejemplos prácticos

Fuente: Elaboración propia

Taller: 3

Integrantes: Docentes y directivos de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo

Tiempo: 120 minutos

Objetivo: Exponer sobre la autoexpresión a las partes intervinientes durante la mediación

Tabla 5.

Alentar a las partes a la autoexpresión durante una mediación

Tiempo	Actividad	Estrategias	Metodología	Recursos	Responsables
20 minutos	Recibimiento de los participantes	<p>Bienvenida, presentación de los participantes dentro de los talleres</p> <p>Explicación de reglas que se aplicaran durante la ejecución de los talleres</p> <p>Dinámica: el escultor</p>	<p>Lluvia de Ideas</p> <p>debates</p> <p>preguntas y respuestas</p> <p>Grupos colaborativos</p>	<p>Materiales:</p> <p>hojas</p> <p>dispositivo móvil para tomar las fotografías</p> <p>Papelotes</p>	<p>Maestrante Psc. Cinthya Johanna Reyes Pacheco</p> <p>Lcdo. Ramiro Lomas mediador de conflictos profesional</p>
25 minutos	Introducción de la técnica	Video: mimitame	<p>Lluvia de ideas: ¿Cómo nos sentimos cuando no podemos expresar algo de manera clara?</p> <p>Que desventajas existen cuando no se expresa algo claro en un conflicto</p>	<p>Computador</p> <p>Parlantes</p> <p>Video</p>	

30 minutos	Desarrollo	Alentar a las partes a la autoexpresión durante una mediación	Que es alentar a las partes a la autoexpresión como técnica	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Aplicación de la técnica alentar a las partes a la autoexpresión durante la mediación	Preguntas y respuestas sobre la aplicación de la técnica alentar a las partes a la autoexpresión durante la mediación Preguntas de reflexión y estrategias de aplicación	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra digital Ejemplos prácticos

Fuente: Elaboración propia

Taller: 4

Integrantes: Docentes y directivos de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo

Tiempo: 120 minutos

Objetivo: Exponer sobre la autoexpresión a las partes intervinientes durante la mediación

Tabla 6.

Reencuadrar las intervenciones hacia intereses y compromisos

Tiempo	Actividad	Estrategias	Metodología	Recursos	Responsables
20 minutos	Recibimiento de los participantes	<p>Bienvenida, presentación de los participantes dentro de los talleres</p> <p>Explicación de reglas que se aplicaran durante la ejecución de los talleres</p> <p>Dinámica: los papeles arrugados</p>	<p>Lluvia de Ideas</p> <p>debates</p> <p>preguntas y respuestas</p> <p>Grupos colaborativos</p>	<p>Materiales:</p> <p>hojas</p> <p>dispositivo móvil para tomar las fotografías</p> <p>Papelotes</p>	<p>Maestrante Psc. Cinthya Johanna Reyes Pacheco</p> <p>Lcdo. Ramiro Lomas mediador de conflictos profesional</p>
25 minutos	Introducción de la técnica	<p>Video: cómo solucionar un conflicto</p>	<p>Lluvia de ideas: ¿Cómo nos sentimos cuando no podemos resolver un conflicto?</p> <p>Que desventajas existen cuando no se resuelve un conflicto</p>	<p>Computador</p> <p>Parlantes</p> <p>Video</p>	

30 minutos	Desarrollo	Reencuadrar las intervenciones hacia intereses y compromisos	Que es como Reencuadrar las intervenciones hacia intereses y compromisos técnica	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Aplicación de la técnica reencuadrar las intervenciones hacia intereses y compromisos durante la mediación	Preguntas y respuestas sobre la aplicación de la técnica reencuadrar las intervenciones hacia intereses y compromisos durante la mediación Preguntas de reflexión y estrategias de aplicación	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra digital Ejemplos prácticos

Fuente: Elaboración propia

3.7. Talleres sobre técnicas de mediación de conflictos dirigidos a padres de familia y/o representantes.

Taller: 5

Integrantes: padres de familia o representantes de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo

Tiempo: 120 minutos

Objetivo: dotar de elementos básicos para realizar una adecuada mediación dentro del contexto familia.

Tabla 7.

Elementos básicos para realizar una adecuada mediación dentro del contexto familia

Tiempo	Actividad	Estrategias	Metodología	Recursos	Responsables
20 minutos	Recibimiento de los participantes	<p>Bienvenida, presentación de los participantes dentro de los talleres</p> <p>Explicación de reglas que se aplicaran durante la ejecución de los talleres</p> <p>Dinámica: barreras a la solución</p>	<p>Lluvia de Ideas</p> <p>debates</p> <p>preguntas y respuestas</p> <p>Grupos colaborativos</p>	<p>Materiales:</p> <p>hojas</p> <p>dispositivo móvil para tomar las fotografías</p> <p>Papelotes</p>	<p>Maestrante Psc. Cinthya Johanna Reyes Pacheco</p> <p>Lcdo. Ramiro Lomas mediador de conflictos profesional</p>
25 minutos	Introducción de la técnica	<p>Video: cómo solucionar un conflicto</p>	<p>Lluvia de ideas: ¿Cómo nos sentimos cuando no podemos resolver un conflicto?</p>	<p>Computador</p> <p>Parlantes</p> <p>Video</p>	

			Que desventajas existen cuando no se resuelve un conflicto	
30 minutos	Desarrollo	Elementos para realizar una adecuada mediación dentro de la familia	Que elementos se utiliza para realizar una adecuada mediación dentro de la familia	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Aplicación de elementos para realizar una adecuada mediación dentro de la familia	Preguntas y respuestas sobre la aplicación de elementos para realizar una adecuada mediación dentro de la familia Preguntas de reflexión y estrategias de aplicación	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra digital Ejemplos prácticos

Fuente: Elaboración propia

Taller: 6

Integrantes: padres de familia o representantes de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo

Tiempo: 120 minutos

Objetivo: dotar de elementos para el reconocimiento y manejo de emociones durante el conflicto para realizar una adecuada mediación dentro del contexto familia.

Tabla 8.

Reconocimiento y manejo de emociones durante un conflicto

Tiempo	Actividad	Estrategias	Metodología	Recursos	Responsables
20 minutos	Recibimiento de los participantes	<p>Bienvenida, presentación de los participantes dentro de los talleres</p> <p>Explicación de reglas que se aplicaran durante la ejecución de los talleres</p> <p>Dinámica: mis emociones y yo</p>	<p>Lluvia de Ideas</p> <p>debates</p> <p>preguntas y respuestas</p> <p>Grupos colaborativos</p>	<p>Materiales:</p> <p>hojas</p> <p>dispositivo móvil para tomar las fotografías</p> <p>Papelotes</p>	<p>Maestrante Psc. Cinthya Johanna Reyes Pacheco</p> <p>Lcdo. Ramiro Lomas mediador de conflictos profesional</p>
25 minutos	Introducción de la técnica	<p>Video: mis emociones durante un conflicto</p>	<p>Lluvia de ideas: ¿Cómo nos sentimos cuando no podemos manejar las emociones durante un conflicto?</p> <p>Que desventajas existen cuando</p>	<p>Computador</p> <p>Parlantes</p> <p>Video</p>	

			no manejamos las emociones	
30 minutos	Desarrollo	Reconocimiento y manejo de emociones durante un conflicto dentro de la familia	Como reconocemos y manejo las emociones durante un conflicto	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Aplicación y manejo de emociones durante un conflicto dentro de la familia	Preguntas y respuestas sobre el manejo de emociones durante un conflicto dentro de la familia Preguntas de reflexión y estrategias de aplicación	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra digital Ejemplos prácticos

Fuente: Elaboración propia

Taller: 7

Integrantes: padres de familia o representantes de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo

Tiempo: 120 minutos

Objetivo: dotar de elementos comunicacionales y de asertividad para resolver conflictos dentro del contexto familia.

Tabla 9.

Elementos comunicacionales y de asertividad para resolver conflictos.

Tiempo	Actividad	Estrategias	Metodología	Recursos	Responsables
20 minutos	Recibimiento de los participantes	<p>Bienvenida, presentación de los participantes dentro de los talleres</p> <p>Explicación de reglas que se aplicaran durante la ejecución de los talleres</p> <p>Dinámica: teléfono descompuesto</p>	<p>Lluvia de Ideas</p> <p>debates</p> <p>preguntas y respuestas</p> <p>Grupos colaborativos</p>	<p>Materiales:</p> <p>hojas</p> <p>dispositivo móvil para tomar las fotografías</p> <p>Papelotes</p>	<p>Maestrante Psc. Cinthya Johanna Reyes Pacheco</p> <p>Lcdo. Ramiro Lomas mediador de conflictos profesional</p>
25 minutos	Introducción de la técnica	<p>Video: la comunicación en familia.</p>	<p>Lluvia de ideas: ¿Cómo nos sentimos cuando el resto de integrantes de la familia no se comunican?</p> <p>Que desventajas existen cuando no existe</p>	<p>Computador</p> <p>Parlantes</p> <p>Video</p>	

			comunicación y asertividad	
30 minutos	Desarrollo	Elementos comunicacionales y de asertividad para resolver conflictos	Como reconocemos elementos comunicacionales y de asertividad para resolver conflictos	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Aplicación de elementos comunicacionales y de asertividad para resolver conflictos	Preguntas y respuestas sobre elementos comunicacionales y de asertividad para resolver conflictos Preguntas de reflexión y estrategias de aplicación	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra digital Ejemplos prácticos

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO 4

VALORACIÓN DE LA PERTINENCIA Y FACTIBILIDAD

La valoración de la pertinencia y factibilidad de la propuesta de técnicas educativas de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar en los estudiantes de nivel preescolar de la Escuela de Educación Básica “General Manuel Serrano Renda del cantón El Guabo., se orientará mediante la corroboración de expertos en el área del conocimiento. Este proceso busca conocer, analizar y conjeturar los criterios de los profesionales sobre la viabilidad de la presente estrategia educativa de mediación en los contextos educativos. La valoración de los expertos que emiten al valorar el contenido que no sólo es teórico, sino también práctico, admiten avalar la propuesta psicopedagógica. La misma que se empleará a los participantes (estudiantes, docentes, padres de familia y directivos). Para ello, se presenta a los profesionales expertos en el área del conocimiento un cuestionario con algunos indicadores que facilitará la revisión de la propuesta y, a la vez, emitir su criterio calificativo.

En cuanto a la elección de estos expertos, se contó una muestra total de 6 profesionales. Estos participantes desempeñan sus actividades laborales en instituciones universitarias, por lo cual son idóneos para valorar el comportamiento del estudiante. También los jueces son expertos sobre el tema de la mediación de conflictos en la convivencia escolar, por lo cual son idóneos para valorar los contenidos teóricos-prácticos de la presente propuesta de intervención. Posterior a la selección de los expertos, se envió la carta de aceptación de la validación, el cuestionario de validación y, el documento base de la propuesta.

A continuación, se presenta algunas características académicas- profesionales de los expertos:

Experto 1: Marco Adrián Criollo Armijos, Magíster en metodología aplicada a las ciencias del comportamiento humano y la salud. Sus estudios de postgrado los realizó en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, España. Psicólogo clínico. Sus estudios de grado los realizó en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Actualmente es docente de la UTMACH, en la facultad de Ciencias Sociales, docente de la carrera de Psicopedagogía.

Experto 2: Ayork Magaly Alvarado Armijos, psicóloga clínica, master en educación especial, labora en fundación Quimera durante 5 años

Experto 3: Tania María Sánchez Armijos, Licenciada en Psico rehabilitación y educación especial, Magister en neuropsicología psicología y educación. Labora en el distrito de educación Arenillas como pedagoga de apoyo a la inclusión.

Experto 4: Hugo Ricardo Caicedo Ibáñez, Licenciado en ciencias de la educación especialidad Psicología educativa y orientación Vocacional. Master en educación Especial, actualmente labora como docente de la carrera de Psicopedagogía de la Universidad Técnica de Machala.

Experto 5: Lcdo. Wilson Leopoldo Peñaloza Peñaloza, Licenciado en ciencias de la educación especialidad Psicología Educativa y Orientación Vocacional , sus estudios los realizó en la Universidad Técnica de Machala, Magister en Gerencia Educativa por la universidad Técnica de Machala, Master en Psicopedagogía por la universidad internacional de la Rioja España, Coordinador de la Carrera de Psicopedagogía de la Universidad Técnica de Machala, docente de la Universidad Técnica de Machala, en la facultad de Ciencias Sociales, docente de la maestría en psicopedagogía Universidad Técnica de Machala y docente de la carrera de psicopedagogía.

Experto 6: Ramiro Lomas Acosta Universidad Central de Quito, especialista en culturas juveniles y contextos escolares. Mediador en el ámbito educativo, familia, laboral.

En la validación de la propuesta de intervención se considera que los indicadores sean pertinentes y factibles para poder aplicar y conseguir la consecución de los objetivos de la presente propuesta. En este estudio, para la validación de la propuesta se presentan los siguientes indicadores y criterios:

1. Claridad: Está diseñado con un lenguaje sencillo.
2. Objetividad: Es aplicable la presente guía de técnicas de resolución.
3. Actualidad: Contemporáneo a los cambios y problemas que se suscitan en la convivencia escolar.
4. Organización: Evidencia sistematización de contenidos teóricos prácticos.
5. Suficiencia: La cantidad y calidad de los contenidos son aptos.
6. Intencionalidad: Guía apropiada para la valoración psicopedagógica.
7. Consistencia: Confiabilidad de los aportes teóricos que sustentan la investigación.
8. Coherencia: Pertinencia entre índices, indicadores y criterios propuestos.
9. Metodología: Los métodos utilizados responde a los objetivos propuestos.
10. Pertinencia: Es apropiado y aplicable la guía de resolución de conflictos.

Referente al dictamen de la aplicabilidad del cuestionario a los expertos se emplean los siguientes niveles de calificación: a) Regular; b) Buena; c) Muy bueno; d) Excelente.

Una vez aplicado el cuestionario de validación a los expertos, se obtuvieron un consenso en relación a la calificación otorgada acorde al criterio evaluado, la puntuación se ubica en 95%, la misma que indica que la validación es “excelente”, es decir, que los contenidos teóricos y prácticos a desempeñar desarrollados en los talleres con técnicas educativas de mediación de conflictos, son apropiados para mejorar la convivencia escolar y las interrelaciones entre estudiantes, docentes, padres de familia y directivo. En este sentido se realiza un análisis de los profesionales que se ejemplifica de la siguiente manera:

Criterios	Eva. 1	Eva.2	Eva.3	Eva.4	Eva.5	Eva. 6	Promedio V Aiken
<i>1. Claridad</i>	.95	.95	.96	.91	.96	.96	.95
<i>2. Objetividad</i>	1	.95	.96	.93	.96	.96	.96
<i>3. Actualidad</i>	.95	.95	.96	.91	.96	.96	.95
<i>4. Organización</i>	.90	.95	.96	.93	.96	.96	.96
<i>5. Suficiencia</i>	95	.95	.96	.94	.96	.96	.96
<i>6. Intencionalidad</i>	1	.95	.96	.94	.96	.96	.96
<i>7. Consistencia</i>	.95	.95	.96	.93	.96	.96	.95
<i>8. Coherencia</i>	.90	.95	.96	.94	.96	.96	.95
<i>9. Metodología</i>	1	.95	.96	.92	.96	.96	.96
<i>10. Pertinencia</i>	.95	.95	.96	.95	.96	.96	.95
Promedio por evaluador	.95	.95	.96	.93	.96	.96	.95

Fuente: Elaboración propia

Los expertos en el área del conocimiento concuerdan que la propuesta posee claridad, organización y pertinencia que todos los elementos planificados permiten viabilizar a las técnicas educativas de mediación de conflictos como un elemento fundamental para mejorar la convivencia armónica de los estudiantes.

CONCLUSIONES

- La fundamentación teórica-científica referente a la mediación de conflictos analizada en el capítulo 1, deja en constancia la relevancia de estudiar, conocer y aplicar la mediación como estrategia educativa en múltiples situaciones de conflicto que se generan en el área familiar, escolar o personal. La misma permitirá al estudiante, docente, padre de familia y directivos mejorar sus interrelaciones sociales y genera una cultura de paz.
- Los resultados obtenidos de las observaciones no participantes, las entrevistas aplicadas a los docentes, directivos, padres de familia y los estudiantes de la Escuela de Educación Básica General Manuel Serrano Renda, dejan constancia que los conocimientos sobre mediación de conflictos son superficiales, muchos docentes y padres de familia desconocen sus ventajas como estrategia educativa, suscitándose inconvenientes a la hora de abordar estas vicisitudes al no contar con la preparación adecuada.
- La planificación de actividades mediante un cronograma de talleres sobre técnicas educativas de mediación de conflictos permitirá a los estudiantes, docentes, directivos y padres de familia mejorar sus interrelaciones sociales. Además, facilitará su aplicabilidad en diversas situaciones.
- El diseño de los talleres sobre técnicas educativas en mediación de conflictos dirigidos a los docentes, padres de familia y directivos, permitirá optimizar sus estados emocionales, mejorar sus interrelaciones sociales, promover la comunicación como estrategia de escucha y, no menos importante, la elaboración de acuerdos y compromisos para aplicarlos en el diario vivir.

RECOMENDACIONES

- A los profesores se les recomienda emplear estas técnicas educativas de mediación para la resolución de conflictos, en su práctica diaria. Esto con la finalidad de minimizar las problemáticas dentro y fuera del aula de clases
- Al director de la Escuela de Educación Básica General Manuel Serrano Renda, se sugiere que efectúe dentro del plan de capacitación promover las habilidades, destrezas y pericias de los profesores en relación a las técnicas educativas en mediación de conflictos, que permitan reducir significativamente los problemas internos del contexto escolar.
- A la familia se recomienda poner en práctica las temáticas abordadas durante los talleres para disminuir los conflictos en los diferentes ámbitos de interacción y mejorar la comunicación e interacción familia, estudiante escuela.

Bibliografía

- Álvarez, M. y. (1997). Los modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Universidad de Sevilla., 22-25.
- Ambrosio, R. (2018). La socioformación: un enfoque de cambio educativo. *Revista Iberoamericana de Educación*, vol. 76(1), 57-82.
- Arboleda , A. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 81-96. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v17n33/1657-8953-ccso-17-33-00081.pdf>
- Ariztía, T. (2017). La teoría de las prácticas sociales:Particularidades, posibilidades y límites. *CintadeMoebio*(59),221-234. doi:<https://doi.org/10.4067/S0717-554X2017000200221>
- Behar Rivero, D. (2008). *Metolodología de la Investigaciòn*. Sanabria : Shalom.
- Blasco, J. y Pèrez, J. (2007). *Metodologías de investigación en educación física y deportes: ampliando horizontes*. San Vicente (Alicante): Club Universitario.
- Buendía, L. E. (2015). Análisis de la convivencia escolar en las aulas multiculturales de Educación Secundaria., 33(2), 303-319. doi:<http://dx.doi.org/10.6018/rie.33.2.211491>
- Bunge, M. (1972). *Teoría y realidad*. Barcelona: Ariel.
- Carbajal, P. (2016). Educación para una convivencia democrática en las aulas. Tres dimensiones pedagógicas para su análisis. En N. y. Tello, *Violencia escolar: aportes para la comprensión de su complejidad* (págs. pp. 52-81). México: UNAM/SUIVE.
- Castro, E. F. (2015). Conflicto y comunicación informal en las organizaciones educativas. *Omnia*, 87-98.
- Cervini, R., Dari, N. y Quiroz, S. (2015). Género y rendimiento escolar en América Latina. Los datos del SERCE en Matemática y Lectura. *Revista Iberoamericana de Educación*,, 99-116.
- David, D., Tobón, S., Pérez, A., Romero, J. y Escamilla , K. (2019). Evaluación del modelo educativo constructivista de orientación educativa e intervención psicopedagógica desde el enfoque socioformativo. *Educar*, 561-576. doi:[doi:doi.org/10.5565/rev/educar.772](https://doi.org/10.5565/rev/educar.772)
- De los Santos, P., & Justiniano, M. (2016). Propuesta de intervencion ante las conductas disruptivas en la educación secundaria obligatoria. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 8-25.
- De Villa Cortés, J. (2012). La mediación en Guanajuato. *Acta Universitaria*, 22(2), 19-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/416/41623191003.pdf>
- Delgado, A. (2018). Orientación escolar en el marco de la convivencia escolar, una aproximación desde las representaciones sociales. *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía*, 100-112. doi:<http://dx.doi.org/10.15658/rev.electron.educ.pedagog18.03020208>

- Díaz, H. (2014). Contexto nacional e internacional en convivencia escolar. Chile: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Díaz, S., & Poma, L. (2016). Convivencia escolar: Una revisión de estudios de la educación básica en Latinoamérica. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 125-145.
- Díaz, V. (2006). Metodología de la investigación científica y bioestadística. Chile: Rileditoriales.
- Fernández, I. (1998). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Madrid: Narcea.
- Fierro, C. C. (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), 1-14. doi: <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18issue1-fulltext-1486>
- Fillela, G. R. (2016). Análisis del Conflicto entre iguales en las Escuelas de Educación Primaria. *RES, Revista de Educación Social*, 301-313.
- Fontaines, T. (2012). Metodología de la Investigación. Caracas: Jupiter.
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*(1), 265-278. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Galeano, M. (2004). Diseños de proyectos en la investigación cualitativa. Medellín: Universidad EAFIT.
- Gamal, C., Pérez, C., Elipe, P., Casas, J. A., & Del Rey, R. (2019). Convivencia escolar y su relación con el rendimiento académico en alumnado de Educación Primaria. *Revista de Psicodidáctica*, 46-52. doi:<https://doi.org/10.1016/j.psicod.2018.05.001>
- García, M., & Vásquez, R. (2013). La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Un estudio en institutos de la región de Murcia. *Comunitania: International Journal of Social Work and Social Sciences*, 5, 112-135. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.5944>
- García, R. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista Arista Digital*, 1-7. Recuperado el 17 de Abril de 2020, de Disponible: <http://www.afapna.es/web/aristadigital>
- Gema, M. (2008). La Mediación Como Herramienta De Prevención De La Violencia Escolar. *Revista de Mediación*(1), 26-31. Obtenido de <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-01-04.pdf>
- Gherardi, S. (2015). To start practice theorizing anew: The contribution of the concepts of agencement and formativeness. *Organization*, 1-19.
- Giddens, A. (2003). A constituição da sociedade. São Paulo: Martins Fontes.
- Giere, R. (1999). Science without laws. Chicago: University of Chicago Press.
- Gozaini, O. (2001). La mediación y el arbitraje en argentina: situación actual. *Themis revista de derecho*(43), 93- 104. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Guix, J. (2008). El análisis de contenidos: ¿qué nos están diciendo? *Revista de Calidad Asistencial*, 23(1), 26-30. doi:[https://doi.org/10.1016/S1134-282X\(08\)70464-0](https://doi.org/10.1016/S1134-282X(08)70464-0)

- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación . México : Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, D., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación . México D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORIALES,S.A. DE C.V.
- Ibarrola, S., & Concha , R. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. revista de currículo y formación del profesorado, 17(1), 1-18. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/83589713.pdf>
- JARES, X. (2001). Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia. Madrid: Popular.
- Jequier, E. (2016). La mediación como alternativa de solución de los conflictos empresariales en Chile. Razones y mecanismos para su regulación. Revista de Derecho, 29(1), 91-118.
- López, M. T. (2017). Los conflictos escolares y su gestión en la formación inicial del profesorado. un estudio de caso. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 21(4), 293-314. Recuperado el 17 de abril de 2020, de Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=567/56754639016>
- Lorente, E. y. (2017). Perfil y funciones del psicopedagogo en el contexto de una escuela inclusiva. Revista Nacional e Internacional de Educación Inclusiva, 10(1), 117-132.
- Luján, I. (2015). Mediación y Resolución de Conflictos. Las Palmas de Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Martínez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. Educación y Humanismo, 127-142. doi:DOI: <http://dx10.17081/eduhum.20.35.2838>
- Martínez, P. (2015). Autoestima y Optimismo: Un estudio en alumnos de educación primaria. Revista de educación social, 1-21.
- Martínez, P. (2016). La violencia. Conceptualización y elementos para su estudio. Política y Cultura, 7-3. Recuperado el 15 de Abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/267/26748302002.pdf>
- Merino, E. (2006). LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN Y EL APRENDIZAJE COOPERATIVO. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 1(1), 457-465. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311042.pdf>
- Messi , L., Rossi, B., & Ventura , A. (2016). La psicopedagogía en el ámbito escolar: ¿qué y cómo representan los docentes la intervención psicopedagógica? Perspectiva Educativa, Formación de Profesores, 55(2), 110- 128. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3333/333346580008.pdf>
- Morales, M., & López, V. (2019). Políticas de convivencia escolar en América Latina: cuatro perspectivas de comprensión y acción. Archivos Analíticos de Políticas Educativas, 1-28.

- Munduate, L. y. (2011). *Gestión del conflicto, negociación y mediación*. Madrid: Pirámide.
- Naranjo, M. (7 de marzo de 2018). *Diseño de material didáctico interactivo, para la enseñanza-aprendizaje de inglés, a niños y niñas de 8 a 10 años del 5to. grado de educación general básica de la escuela General Manuel Serrano-Cantón El guabo, 2017*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10607/1/T-UCSG-PRE-ARQ-CGGP-84.pdf>
- Ortega, R. (2007). *La convivencia: un regalo de la cultura a la escuela*. *Revista Idea La Mancha*, 50-54.
- Osses, S., Sánchez, I., & Ibañez, F. (2006). *Investigación cualitativa en educación. hacia la generación de teoría a través del proceso analítico*. *Estudios Pedagógicos*, 32(1), 119-133. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/scielo.S0718-07052006000100007>
- Pérez, E. y. (2016). *El conflicto en las instituciones escolares*. *Ra Ximhai*, 163-180. Recuperado el 17 de abril de 2020, de Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461/46146811010>
- primariaNavarro, J. y. (2016). *Prevención del conflicto escolar en primer ciclo de primaria*. *revista de ciencias sociales*, 562-608. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3537/353744533016>
- Ramón, M. Z. (2016). *El trabajo social desde la orientación de género, una mediación educativa*. *Atenas*, 169-183. Recuperado el 14 de abril de 2020, de Disponible: <https://atenas.reduniv.edu.cu/index.php/atenas/article/view/256/438>
- Ramón, M., García, M., & Olalde, A. (2019). *Algunas consideraciones sobre el conflicto escolar*. *CONRADO Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, Volumen 15(Número 67), 135-142.
- Rodríguez, A. (2015). *Inteligencia emocional y conflicto escolar en estudiantes de Educación Básica Primaria. Una experiencia desde el contexto del aula*. *emocional y conflicto escolar en estudiantes de Educaci*, 53-72. Recuperado el Abril de 17 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5527394>
- Rojas, G. y. (2016). *Perception of conflict in university students*. *Cultura y Educación*, 28(2), 269-300.
- Ruiz, R., & Riuró, M. y. (2015). *Estudio del bullying en el ciclo superior de primaria*. *Educación XXI*, 345-368. doi:DOI: 10.5944/educXXI.18.1.12384
- Rutledge, R. y. (2012). *A cognitive behavioural group approach for adolescents with disruptive behaviour in schools*. *School Psychology International*, 33(2), 223-239.
- Salgado, A. (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. *Liberabit. Revista de Psicología*, 13, 71-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/686/68601309.pdf>
- Sánchez, C. y. (2013). *Eficacia del programa CIP para la mejora de la convivencia escolar y la prevención del bullying en alumnos de Educación Primaria*. *Apuntes de Psicología*, 173-181. Recuperado el 14 de Abril de 2020, de

https://www.researchgate.net/publication/261983312_Eficacia_del_programa_CIP_para_la_mejora_de_la_convivencia_escolar_y_la_prevenccion_del_bullying_en_alumnos_de_Educacion Primaria

- Sanchez, M. (2017). La solución de conflictos escolares desde la función orientadora del psicopedagogo. *Argonautas*(9), 1-8.
- Santana, E. (2018). El conflicto en niños y niñas de educación primaria. *IPSE-ds*, 11, 43-54.
- Solé, I. (1998). *La intervención psicopedagógica en el contexto*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Sullivan, K. (2000). *The antibullying Handbook*. . Oxford: Oxford University Press.
- Teixido, J., & Castillo, M. (2013). *Prácticas De Mejora De La*. Málaga: Ediciones Aljibe.
- Tobón, S. (2014). *Proyectos formativos: Teoría y práctica*. México: Pearson.
- Torrego, S. (2010). La Mejora de la Convivencia en un Instituto de Secundaria de Madrid. (U. d. Alcalá., Ed.) *Revista de Currículum y de Formación del profesorado*, 14(1), 50-62.
- UNESCO. (2013). *El Informe Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos*. Obtenido de Disponible en: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SITI_ED-espanol.pdf
- Vázquez , T. (2009). Comunicación, lenguaje y pedagogía: una mirada desde las mediaciones. *Segunda época*(29), 27-36. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n29/n29a03.pdf>
- Vélaz de Medrano, C. (1998). *Orientación e intervención psicopedagógica: Concepto, modelos, programas y evaluación*. . Málaga: Aljibe.
- Vizcarra , M., Rekalde, I., & Macazaga, A. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Magis , Revista Internacional de Investigación en Educación*, 95-10. doi:10.11144/Javeriana.m10-21.pceca

ANEXOS

Anexo A.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
Calidad, Pertinencia y Calidez
**CENTRO DE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
PSICOPEDAGOGÍA**
FICHA DE OBSERVACIÓN
Estudiantes de primer año de educación general básica
Actitud a evaluar: Interacciones en el aula

Fecha:

Grado: PRIMER AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA

No.	Indicadores	si	no	Observaciones
1	Facilita a sus compañeros materiales educativos			
2	Participa en actividades con sus compañeros de aula			
3	Existe compañerismo			
4	Cumple con actividades grupales en clases			
5	Presta atención en clases			
6	Es asertivo con sus compañeros			
7	Asiste con regularidad a clases			
8	Entrega puntualmente sus tareas			
9	Utiliza correctamente su uniforme			
10	Es paciente cuando se realiza una actividad dentro de clases			
11	Exite orden a la hora de salir al receso			
12	Existe violencia física y verbal dentro del aula.			
13	Se levanta constantemente de su puesto y no acata ordenes			
14	Se impacientan demasiado durante la jornada educativa			

Anexo B



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
Calidad, Pertinencia y Calidez
CENTRO DE POSTGRADO PROGRAMA DE
MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA
ENTREVISTA ESTRUCTURAD PARA PADRES DE
FAMILIA

A continuación, se emplearán las siguientes interrogantes, las mismas que facilitarán recopilar información referente a los conflictos en la convivencia familiar. No existen respuestas correctas o incorrectas. De antemano, le agradezco por su sinceridad y colaboración.

INSTRUCCIONES: Marque con un visto (✓) sobre la opción que aprecie conveniente.

Fecha: _____

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Cree usted que en su hogar se enseñan y practican valores morales?			
2	¿Siente satisfacción como padre o madre al observar el comportamiento de su hijo/a?			
3	Cree usted que debe capacitarse en talleres que le permita ayudar a modificar el comportamiento de su hijo/a			
4	¿Las muestras de afecto son constante hacia su hijo/a?			
5	Cuando se genera un conflicto en su hogar aplica métodos correctivos adecuados			
6	¿Cree usted que existe una comunicación adecuada con su hijo/a?			
7	Conoce usted métodos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito familiar			
8	Participa activamente en eventos escolares donde se integra a toda la comunidad educativa.			
9	Cree usted que dentro de su hogar existe violencia física o verbal hacia su hijo/a?			
10	¿Cree usted que es importante recibir información para modificar la conducta de su hijo/a?			

Observaciones:

Anexo C



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
Calidad, Pertinencia y Calidez
CENTRO DE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
PSICOPEDAGOGÍA
ENTREVISTA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A DOCENTES

A continuación, se emplearán las siguientes interrogantes, las mismas que facilitarán recopilar información referente a los conflictos en la convivencia escolar. No existen respuestas correctas o incorrectas. De antemano, le agradezco por su sinceridad y colaboración.

INSTRUCCIONES: Marque con un visto (✓) sobre la opción que aprecie conveniente.

FECHA: _____

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS		
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Cree usted que los estudiantes que usted dirige se facilitan materiales educativos			
2	Cree usted que sus estudiantes participan activamente en clases con sus compañeros.			
3	Cree usted que las actividades grupales se cumplen en clases			
4	¿Conoce técnicas de modificación de conductas?			
5	Considera que sus estudiantes prestan atención durante sus clases			
6	Cree usted que existe violencia física y verbal dentro del aula.			
7	Cree usted que sus estudiantes se levantan constantemente de su puesto y no acatan órdenes.			
8	Siente satisfacción durante su labor docente al observar el comportamiento de sus alumnos			
9	¿Le gustaría recibir capacitación en técnicas de resolución de conflictos?			

Observaciones:

Anexo D



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
Calidad, Pertinencia y Calidez
CENTRO DE POSTGRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
PSICOPEDAGOGÍA
ENTREVISTA ESTRUCTURADA AL DIRECTOR

A continuación, se evidencia 10 enunciados que permiten recopilar información referente a los conflictos que se evidencian dentro de la convivencia escolar. No existen respuestas correctas. De antemano le agradezco por su sinceridad y colaboración.

FECHA: _____

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1	Conoce y aplica el código de convivencia institucional		
2	El código de convivencia institucional ha sido socializado con toda la comunidad educativa		
3	Conoce usted las situaciones conflictivas que se generan dentro de las aulas de clase		
4	Cree usted que existe una óptima comunicación entre docentes, padres de familia, estudiantes y directivo		
5	Conoce usted que los docentes apliquen métodos alternativos de resolución de conflictos dentro del aula de clases		
6	Fomenta el cumplimiento del código de convivencia institucional con sus compañeros docentes		
7	Conoce y aplica la mediación de conflictos cuando se genera un problema entre docentes y estudiantes		
8	Cree usted que es importante que se manejen técnicas de resolución de conflictos dentro de la institución educativa		
9	Cree usted que dentro de la institución existe una práctica continua de valores morales		
10	Desearía capacitarse sobre la mediación de conflictos en el ámbito educativo.		

Observaciones:

Anexo E

CARTA DE PRESENTACIÓN

Machala, 10 de febrero de 2021

Doctor

Wilson Peñaloza

Universidad Técnica de Machala

PROFESOR

Presente. –

Le expreso a usted mis más sinceros sentimientos de consideración y estima, me dirijo a usted con el fin de exponerle mi respeto a su gran labor académica. El motivo de la presente misiva es participarle que me encuentro de maestrante del programa de Maestría en Psicopedagogía de la Universidad Técnica de Machala UTMACH, en reconocimiento a su vasto dominio sobre temas educativos y psicopedagógicos, solicito validar la propuesta con la que optaré a la titulación en el grado de estudios mencionado.

El título del trabajo de investigación es: **“Técnicas Educativas de Resolución de Conflicto en la convivencia escolar”**

Es inherente que por los momentos de crisis sanitaria esta propuesta sea validada por expertos en el tema; considerando su trayectoria y experiencia profesional-laboral, solicito a usted que se digne evaluar en el formato adjunto la antes mencionada propuesta.

De antemano le agradezco por su gentil atención, me suscribo de usted,

Atentamente

Psic. Cinthya Johanna Reyes Pacheco

Maestrante

Adjunto: Propuesta de Psicopedagogía y formato de validación del contenido de la propuesta

Anexo F

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Datos Generales:

1.1 Nombres y Apellidos del Informante

: Marco Adrián Criollo Armijos

1.2 Institución donde labora

: Universidad Técnica de Machala

1.3 Título de la investigación escolar.

: Técnicas educativas de resolución de conflictos en la convivencia

1.4 nombre del instrumento
convivencia escolar.

: Técnicas de resolución de conflicto para mejorar la

CRITERIOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Indicadores	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está diseñado con un lenguaje sencillo																				95	
2. Objetividad	Es aplicable la presente guía de técnicas de resolución																					100
3. Actualidad	Contemporáneo a los cambios y problemas que se suscitan en la convivencia escolar																					95
4. Organización	Evidencia sistematización de contenidos teóricos prácticos																				90	
5. Suficiencia	La cantidad y calidad de los contenidos son aptos																					95
6. Intencionalidad	Guía apropiada para la valoración psicopedagógica.																					100
7. Consistencia	Confiable de los aportes teóricos que sustentan la investigación																					95
8. Coherencia	Pertinencia entre índices, indicadores y criterios propuestos																				90	
9. Metodología	Los métodos utilizados responden a los objetivos propuestos																					100
10. Pertinencia	Es apropiado y aplicable la guía de resolución de conflictos																					95

Dictamen de la aplicabilidad:

a) Regular	b) Buena	c) Muy bueno	d) Excelente
------------	----------	--------------	--------------

Promedio de valoración: 95.5%

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a horizontal line across the middle.

Firma del Experto
CI: 0706508934

ANEXO G

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Datos Generales:

1.1 Nombres y Apellidos del Informante : Ayork Magaly Alvarado Armijos
1.2 Institución donde labora : Fundación Quimera
1.3 Título de la investigación : TECNICAS EDUCATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR".
1.4 Nombre Del Instrumento Técnicas de resolución de conflicto para mejorar la convivencia escolar.

CRITERIOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Indicadores	Deficiente				Regular				Buena				Muy Buena				Excelente			
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	81	8	9	96
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	85	9	9	10
1. Claridad	Está diseñado con un lenguaje sencillo																			9	5
2. Objetividad	Es aplicable la presente guía de técnicas de resolución																			9	5
3. Actualidad	Contemporáneo a los cambios y problemas que se suscitan en la convivencia escolar																			9	5
4. Organización	Evidencia sistematización de contenidos teóricos prácticos																			9	5
5. Suficiencia	La cantidad y calidad de los contenidos son aptos																			9	5
6. Intencionalidad	Guía apropiada para la valoración psicopedagógica.																			9	5
7. Consistencia	Confiable de los aportes teóricos que sustentan la investigación																			9	5
8. Coherencia	Pertinencia entre índices, indicadores y criterios propuestos																			9	5

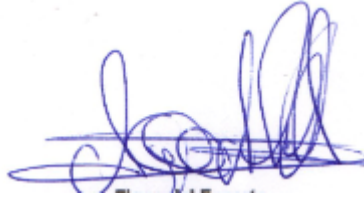
9. Metodología	Los métodos utilizados responde a los objetivos propuestos																				9 5	
10. Pertinencia	Es apropiado y aplicable la guía de resolución de conflictos																					9 5

Dictamen de la aplicabilidad:

a) Regular	b) Buena	c) Muy bueno	d) Excelente
------------	----------	--------------	--------------

95

Promedio de valoración.....



Firma del Experto
CI: 0702806738

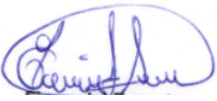
10. Pertinencia	Es apropiado y aplicable la guía de resolución de conflictos																											96
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

Dictamen de la aplicabilidad:

a) Regular	b) Buena	c) Muy bueno	d) Excelente
------------	----------	--------------	--------------

96

Promedio de valoración.....



Firma del Experto
 CI: 1105006751

8. Coherencia	Pertinencia entre índices, indicadores y criterios propuestos																				94	
9. Metodología	Los métodos utilizados responde a los objetivos propuestos																				92	
10. Pertinencia	Es apropiado y aplicable la guía de resolución de conflictos																				95	

Dictamen de la aplicabilidad:

a) Regular	b) Buena	c) Muy bueno	d) Excelente
------------	----------	--------------	--------------

Promedio de valoración: 93 Excelente



LIC.HUGO RICARDO CAICEDO IBAÑEZ, MGS
 CI: 1716999170

	objetivos propuestos																			
10. Pertinencia	Es apropiado y aplicable la guía de resolución de conflictos																			96

Dictamen de la aplicabilidad:

a) Regular	b) Buena	c) Muy bueno	d) Excelente
------------	----------	--------------	--------------

96

Promedio de valoración.....



Firma del Experto
CI: 0703639955

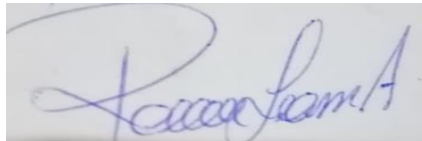
9. Metodología	Los métodos utilizados responde a los objetivos propuestos																				96
10. Pertinencia	Es apropiado y aplicable la guía de resolución de conflictos																				96

Dictamen de la aplicabilidad:

a) Regular	b) Buena	c) Muy bueno	d) Excelente
------------	----------	--------------	--------------

96

Promedio de valoración.....



Firma del Experto
 CI: 0703841235