

**UTMACH**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
CENTRO DE POSGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**MAESTRÍA PROFESIONAL EN PSICOPEDAGOGÍA  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**MEDIACIÓN DE CONFLICTOS UNA HERRAMIENTA PSICOPEDAGÓGICA  
PARA FORTALECER LA CONVIVENCIA ARMÓNICA DE LOS  
ESTUDIANTES DE SÉPTIMO GRADO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN  
BÁSICA CIUDAD DE ZARUMA.**

**PATRICIA DEL ROCIO AGUILAR AÑASCO**

**MACHALA**

**2021**



**UTMACH**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
CENTRO DE POSGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**MEDIACIÓN DE CONFLICTOS UNA HERRAMIENTA PSICOPEDAGÓGICA  
PARA FORTALECER LA CONVIVENCIA ARMÓNICA DE LOS  
ESTUDIANTES DE SÉPTIMO GRADO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN  
BÁSICA CIUDAD DE ZARUMA.**

**PATRICIA DEL ROCIO AGUILAR AÑASCO**

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

**TUTOR: LIC. WILSON PEÑALOZA PEÑALOZA, MGS**

**MACHALA**

**2021**

## **PENSAMIENTO**

"Si te encuentras en conflicto con alguien, hay un factor que puede hacer la diferencia entre dañar tu relación y hacerla más profunda. Ese factor es la actitud."

**JAME WILLIAM**

## **DEDICATORIA**

A Dios, mi fortaleza.

A mis padres, mi luz

A Marco Castro, mi esposo

A mis hijos, Marcos Vinicio y Valeria Marina

A mis nietos Mateo, Analía, Salomé, Santiago y Ezequiel

## **AGRADECIMIENTO**

- Me voy a permitir agradecer a la Universidad Técnica de Machala por haberme aceptado ser parte de ella y poder cursar mis estudios. A cada uno de los docentes que supieron brindar sus valiosos conocimientos y el apoyo para poder llegar a una meta tan anhelada.
- Mi agradecimiento muy sincero a mi Tutor de Tesis Mgs. Wilson Peñaloza Peñaloza, por la dedicación que le puso a mi investigación. Sus conocimientos, orientaciones, paciencia y motivación han sido pilares fundamentales para mi formación, ya que ha sabido inculcar un sentido de responsabilidad en el transcurso del desarrollo de mi Tesis. Ha sido un privilegio poder contar con sus orientaciones.
- A la Escuela de Educación Básica Ciudad de Zaruma por brindarme la oportunidad para poder desarrollar la investigación.
- A mi familia y amigos por estar siempre a mi lado.
- A mis compañeros de estudio, gracias por la amistad y apoyo moral, han aportado de una u otra manera en mi carrera profesional.

## **RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Yo, Patricia del Rocío Aguilar Añasco, C.C. No. 0701745432, declaro que el trabajo de titulación Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de Educación Básica de la Escuela Ciudad de Zaruma, en opción al título de Magister en Psicopedagogía, es original y auténtico, cuyo contenido: Definiciones, datos empíricos, criterios, comentarios y resultados son de mi exclusiva responsabilidad.



Lic. Patricia del Rocío Aguilar Añasco

CI. 0701745432

Machala, 2021/03/05

## REPORTE DE SIMILITUD DE TURNITIN

### MEDIACION DE CONFLICTOS COMO HERRAMIENTA PSICOPEDAGOGICA PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA ARMONICA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Técnica de Machala</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>www.dspace.espol.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>dspace.uniandes.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unemi.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>intellectum.unisabana.edu.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>rua.ua.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>ecotec.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>archive.org</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Por medio de la presente apruebo que el trabajo de Titulación: “Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de educación básica de la Escuela Ciudad de Zaruma”, del autor Patricia del Rocío Aguilar Añasco, en opción al título de Máster en Psicopedagogía, sea presentada al Acto de Defensa.

Lcdo. Wilson Leopoldo Peñaloza Peñaloza  
0703639955

Machala, 2021/03/05



## 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 “Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de educación básica de la Escuela Ciudad de Zaruma”, en el repositorio institucional, así como su adecuación a formatos o tecnología para su uso.



Lic. Patricia del Rocío Aguilar Añasco

CI. 0701745432

Machala, 2021/03/05

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo central diseñar una estrategia metodológica de mediación de conflictos como herramienta para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de la escuela de Educación Básica Ciudad de Zaruma, generando una respuesta viable al problema que se encuentra generalizado en la institución. En este sentido fue importante revisar la literatura que sustenta a la mediación de conflictos como una herramienta que tiene un procedimiento ordenado que lleva a las partes a tomar las mejores opciones y llegar acuerdos justos. El tema se asiste de una investigación de tipo descriptivo debido a que permite conocer de manera detallada y concreta el problema que posee características de mediación precisa, debido a que es una investigación de interés educativo y social. Además, demuestra una asociación de variables y busca medir la categoría de relación entre ellas. Es cualitativa, debido a que se fundamenta en conocer los hechos y poder presentar juicios de valor en lo referente a la actitud comportamental, la percepción de los estudiantes. Los instrumentos manejados para la recolección de datos fueron la encuesta, entrevista y el estudio documental. La información recabada dejó claro que es necesario ejecutar acciones preventivas desde una perspectiva psicopedagógica. La propuesta de capacitación mediante talleres permite dotar a docentes, directivo y estudiantes de herramientas psicopedagógicas enfocadas en la mediación de conflictos para manejar emociones ante una situación conflictiva, seguir los pasos adecuados para mediar y solucionar las adversidades de una manera pacífica.

**PALABRAS CLAVES:** mediación de conflictos, estrategias, herramientas psicopedagógicas, convivencia armónica, violencia escolar

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is to design a methodological conflict mediation strategy as a tool to strengthen the harmonious coexistence of students in the seventh year of basic secondary education of the Zaruma City school, generating a viable response to the problem that is widespread in the institution. In this sense, it was important to review the literature that supports conflict mediation as a tool that has an orderly procedure that leads the parties to make the best options and reach fair agreements. The subject is assisted by a descriptive research because it allows to know in a detailed and concrete way the problem that has precise measurement characteristics, because it is an investigation of educational and social interest. In addition, it demonstrates an association of variables and seeks to measure the category of relationship between them. In addition, it is qualitative, because it is based on knowing the facts and being able to present value judgments regarding the behavioral attitude, the perception of the students. The instruments used for data collection were the survey, interview and the documentary study. The information collected made it clear that it is necessary to carry out preventive actions from a psychopedagogical perspective. The training proposal through workshops allows teachers, managers and students to be equipped with psychopedagogical tools focused on conflict mediation to manage emotions in a conflictive situation, follow the appropriate steps to mediate and solve adversities in a peaceful way.

**KEY WORDS:** conflict mediation, strategies, psycho-pedagogical tools, harmonious coexistence, school violence.

# ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA	
REPORTE DE SIMILITUD DE TURNITIN	
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE ANEXO	
LISTA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS	
LISTA DE FIGURAS	
INTRODUCCIÓN .....	<b>3</b>
CAPÍTULO 1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN PROCESO DE CONVIVENCIA ESCOLAR .....	<b>10</b>
1. Antecedentes históricos de la conciliación y la mediación de conflictos. ....	<b>10</b>
1.2. Antecedentes conceptuales y referenciales .....	14
1.2.1 Aporte de los Modelos y programas en el proceso de mediación de conflictos. ....	14
1.2.2 El conflicto en el ámbito educativo y los procesos de mediación.....	15
1.2.3 La mediación de conflictos en contextos educativos principios, normativas, procesos y habilidades del mediador.....	18
1.3 Antecedentes contextuales .....	23
1.3.1 La mediación educativa una herramienta psicopedagogía en la resolución de conflictos.....	23
1.3. 1. Análisis de los resultados .....	26
1.3.1.1 Información recopilada de la encuesta dirigida a docentes de séptimo grado de educación general básica.....	26
1.3.1.2. Información recopilada de la encuesta dirigida a estudiantes de séptimo grado de EGB. .....	28

1.3.1.3. Información recopilada entrevista dirigida a directivo de escuela Ciudad de Zaruma. 32

**CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ..... 34**

2.1	Tipo de estudio o investigación realizada .....	34
2.2	Modalidad de la Investigación. ....	34
2.3	Nivel o tipo de investigación.....	35
2.4	Técnicas e Instrumentos de Investigación. ....	35
2.5	Métodos teóricos .....	35
2.6	Métodos empíricos .....	37
2.7	Población y Muestra.....	37

**CAPÍTULO 3 PROPUESTA METODOLÓGICA BASADA EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN PROCESO DE CONVIVENCIA ESCOLAR ..... 41**

3.1	Propuesta .....	41
3.2	Justificación .....	41
3.3	Fundamentación legal .....	43
3.4	Fundamentación Psicopedagógica .....	43
3.5	Objetivos .....	44
3.5.1	<i>Objetivo General</i> .....	44
3.5.2	<i>Objetivos Específicos</i> .....	44
3.6	Cronograma anual de actividades. ....	47
3.7	Socialización de las actividades planificadas sobre mediación de conflictos como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica.....	50
3.8	Plan de capacitación mediante talleres dirigido a directivo y docentes .....	51
3.9	Plan de capacitación mediante talleres dirigido a estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma. ....	60

**CAPÍTULO 4 VALORACIÓN DE EXPERTOS SOBRE LA PERTINENCIA Y FACTIBILIDAD ..... 68**

**CONCLUSIONES ..... 71**

**RECOMENDACIONES..... 72**

**BIBLIOGRAFÍA ..... 73**

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1</b> .....	79
<b>Anexo 2</b> .....	82
<b>Anexo 3</b> .....	85
<b>Anexo 4</b> .....	87
<b>Anexo 5</b> .....	88
<b>Anexo 6</b> .....	89
<b>Anexo 7</b> .....	91
<b>Anexo 8</b> .....	93
<b>Anexo 9</b> .....	95
<b>Anexo 10</b> .....	97

## LISTA DE ILUSTRACIONES Y TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Matriz de consistencia.....	39
Tabla 2: Cronograma anual de actividades .....	47
Tabla 3: Pasos para realizar una adecuada mediación de conflictos .....	51
Tabla 4: Manejo de emociones durante la mediación de conflictos.....	53
Tabla 5: Estrategias comunicacionales durante una mediación.....	56
Tabla 6: Elaboración de acuerdos y compromisos.....	58
Tabla 7 Pasos para realizar una adecuada mediación de conflictos entre estudiantes .....	60
Tabla 8: Manejo de emociones para la resolución de conflictos.....	63
Tabla 9: Manejo de conflictos dentro y fuera del aula.....	65
Tabla 10: Apreciación profesional de la revisión de la propuesta .....	70

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Conflictos dentro del aula.....	28
Figura 2. Parte activa en situaciones de conflicto en el aula.....	29
Figura 3. Actuación de los docentes cuando se genera un conflicto.....	29
Figura 4. Conocimiento sobre mediación de conflictos en el ámbito educativo.....	30
Figura 5. Mediación una herramienta Psicopedagógica.....	42



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el manejo de conflictos en los contextos familiares, educativos y sociales se ha vuelto un tema de gran interés debido al acrecentado aumento de estos y a las repercusiones que se dan durante los procesos de convivencia, sin olvidar que esta problemática tiene un recorrido histórico que ha permitido buscar diferentes acciones para su intervención (Córdova, 2016). El comportamiento social de las niñas y niños tiene raíces en su interacción familiar, abordarlo en edades tempranas es de vital importancia para inculcar en ellos buenas prácticas, que evitarán comportamientos extremos durante el proceso de enseñanza aprendizaje y cuando lleguen a ser adolescentes.

La mediación es entendida como un proceso de resolución de problemas, que busca que las partes inmersas en el mismo lleguen a acuerdos justos. Además, se considera a esta herramienta como un método para resolver conflictos escolares que se apoya de un tercero neutral, para guiar a los intervinientes de forma cooperativa y a su vez puedan resolver el problema que los enfrenta. Así lo corrobora Hernández y Rodríguez (2004) en su investigación sobre la mediación como técnica de resolución de conflictos en contextos escolares, donde se manifiesta que este recurso tiene mucha historia en este ámbito porque se centra en problemas de intereses ideológicos, emocionales, comunitarios en el que pueden actuar dos o más personas.

Además, la mediación es importante en la resolución de conflictos, debido que utiliza valores, procedimientos y una práctica que busca la generación de acuerdos y en actuar democrático que beneficie a todas las partes. Este proceso tiene raíces filosóficas enmarcadas en el pensamiento hegeliano tomando connotaciones en el campo del pensamiento social, es decir de ser una categoría relacional (Vásquez, 2009). Justamente en esta filosofía moderna tiene un enfoque distinto de reflexión buscando entender las relaciones complejas del ser humano con su realidad personal y social. Además, la filosofía subyacente a la mediación es la apropiación de los problemas y la responsabilidad de su solución entre las partes involucradas, por arriba de acciones impuestas que determinen un ganador o perdedor otorgando a un tercero la capacidad de conducir un proceso para llegar a un acuerdo justo (Carrasco, Villá y Ponferrada, 2016).

En lo que se refiere al conflicto se entiende por una situación en la que dos o más personas, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen durante el curso de acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses generando una fricción (Fuquen, 2003). Esta visión se mantiene debido a que se comprueba que la incompatibilidad de las conductas genera acciones como respuestas a intereses distintos. El conflicto acarrea un sinnúmero de situaciones que no solo puede afectar a las partes sino a quienes se encuentran en el medio que estos se desenvuelven. En muchos contextos educativos se percibe el conflicto en las aulas, salas de profesores, patios, en el nivel directivo, a tal punto que es un hecho que forma parte de la vida cotidiana, sin embargo, esta situación genera al mismo tiempo la oportunidad para aprender nuevas formas de convivencia y hacerse cargo de un aprendizaje a partir de los conflictos que nos rodea. Justamente Vinyamata (2015) expone que “los conflictos están presentes constantemente en la vida humana, tanto individual como colectivamente. Crisis y violencia influyen decididamente en la emotividad, la salud y la convivencia y viceversa” (p.10). Esta diversidad se encuentra en la interrelación diaria de todos los estudiantes dentro del ámbito escolar.

Los orígenes de los problemas de convivencia escolar se han analizado desde hace muchos años, es por ellos que los estudiantes recuerdan su infancia en las instituciones y los espacios de violencia del cual fueron víctimas en alguna ocasión. Quizá esta problemática no llamaba la atención, pero en la actualidad va tomando fuerza debido a que estos problemas cada día se agudizan. Es importante resaltar que la convivencia armónica es el nexo importante de las relaciones humanas, sin embargo, la presencia de situaciones negativas no permite dar paso a hechos significativos que ayuden a edificar una buena base armónica.

Los docentes al estar permanentemente en contacto con los alumnos, se percatan de los conflictos que se presentan entre niños y niñas, por las demostraciones de actitud y la manifestación de conductas inadecuadas dentro y fuera del aula de clases, lo que provoca que se surjan disputas, que afectan no solo a los protagonistas del conflicto emocionalmente sino físicamente. En tal sentido se busca un nuevo camino con la mediación de conflictos en los contextos educativos, para tratar de encontrar una solución acertada a estas vicisitudes.

La mediación de conflictos se ha convertido en un medio alternativo disciplinario, que pretende orientar el desarrollo integral de niños y niñas en busca de una cultura de paz, con la finalidad de encontrar una solución apropiada a los problemas enmarcados en la

institución educativa. Es por ello que el Ministerio de Educación en su “Normativa sobre resolución de conflictos en las Instituciones educativas” y amparado en el Art. 190 de la Constitución de la República del Ecuador, determinan poner en vigencia el Acuerdo Ministerial 0434-12 expedida por la la ministra de educación, en el cual se establece que es parte fundamental de niños y niñas el desarrollo de una cultura de paz y por ende las instituciones educativas deben ser espacios adecuados y democráticos para la solución de conflictos.

En la provincia del El Oro específicamente en el cantón Zaruma la realidad no es distinta al resto del país debido a que en los centros educativos se vivencian conflictos dentro y fuera de las aulas que en muchos casos no son abordadas de una manera eficaz a pesar de existir códigos de convivencia, reglamento interno o poseer el apoyo de un psicólogo de enlace. Siendo común vivenciar bullying, conductas negativistas desafiantes, violencia física, psicológica, violencia de género, maltrato institucional y deserción escolar. El desconocimiento de herramientas, estrategias u otras formas de solución de conflictos en los directivos, docentes, estudiantes y familias pueden generar conflictos a mayor escala desencadenando ideas erróneas que los lleve a entender que es normal que suceda esto en la convivencia diaria dentro de los contextos educativos.

El interés por el abordaje de este tema de investigación surge para contribuir al mejoramiento de la convivencia armónica y en los procesos de enseñanza aprendizaje de los estudiantes que presentan disrupciones en sus conductas y en el cumplimiento de normas durante la interacción y socialización con toda la comunidad educativa. La implementación de la mediación como estrategia psicopedagógica en los contextos educativos es una realidad latente debido al sinnúmero de situaciones que afectan de una u otra forma a quienes conforman la comunidad educativa.

Como posibles denominaciones externas que originan este problema se puede señalar las siguientes:

- Situaciones de violencia física en el aula de clase.
- Ofensas verbales entre estudiantes como insultos.
- Crean conflictos a los compañeros por cualquier situación.
- Irrespeto al realizar las compras en el bar escolar.
- Incumplen las normas del código de convivencia, en cuanto a disciplina.
- Desobedecen a los profesores de turno.
- No permiten participar a otros compañeros en actividades.

- Generan situaciones de agresividad al momento de ir al baño.
- Bromas muy pesadas.

Tomando en cuenta los antecedentes que anteriormente se han expuesto, se formuló el siguiente problema científico: ¿Cómo fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de la escuela de educación básica Ciudad de Zaruma? Este problema científico permite determinar el objeto de investigación como el proceso de convivencia escolar en estudiantes de séptimo grado de Educación Básica de la escuela Ciudad de Zaruma.

Es importante reconocer que dentro de la institución educativa existe desconocimiento y algunas limitaciones de alternativas que ayuden a orientar este proceso de mediación de conflictos. Es por ello que se toma en consideración las siguientes causas.

- Los docentes no están capacitados acerca de mediación de conflictos en el ámbito educativo.
- La institución educativa carece de un algoritmo de acción ante conflictos escolares.
- Existe una cultura limitada en el hogar y en la institución sobre resolución de conflicto.

Esta situación permite declarar el siguiente objetivo: Diseñar una estrategia metodológica de mediación de conflictos como herramienta para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de educación general básica de la escuela Ciudad de Zaruma. Este objetivo permitirá encontrar una respuesta viable al problema que se encuentra generalizado en la institución.

El campo de acción pertinente es la mediación de conflictos al que se define como un proceso de resolución en el cual las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona que viene a constituirse en el mediador para llegar a un acuerdo acertado y satisfactorio. La característica de la mediación vendría hacer una negociación. En este trabajo de investigación para poder cumplir con el objetivo se plantea la siguiente hipótesis: Si se diseña una estrategia metodológica de mediación de conflictos fortalecerá la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de educación general básica de la escuela Ciudad de Zaruma.

Para el desarrollo de esta investigación ha sido necesario indagar y describir variables que permitan definir y direccionar de manera operativa y a su vez se pueda medir referentemente los indicadores de la realidad directamente observable. Dentro de este proceso se cuenta con la variable dependiente e independiente. La variable dependiente

considerada es convivencia armónica, que es la capacidad de establecer relaciones interpersonales de forma armónica y fundamentada en la práctica de valores entre los estudiantes. La variable independiente definida es Estrategia metodológica de mediación de conflictos, que indica una proyección de un sistema de acciones metodológicas planificadas y sustentadas en la mediación de conflictos para la convivencia armónica. Estas variables conllevan a tener un panorama más claro de la situación investigativa en el espacio donde se desenvuelven los estudiantes, por lo expuesto se realiza un análisis de la operacionalización de la variable en cuanto a su dimensión direccionada con los indicadores.

#### Habilidades Sociales

- Aplicar la escucha activa en el desarrollo de las relaciones interpersonales.
- Analizar las capacidades de persuasión ante un conflicto.
- Capacidad para gestionar situaciones de conflicto.
- Manejo de protocolos de actuación ante conflictos escolares dentro y fuera del aula.
- Conocimiento y manejo de técnicas de resolución de conflictos.

#### Estilos de comunicación

- Desarrollo de la habilidad de la empatía como destreza social.
- Selección de canales de comunicación para la sincronía y sintonía emocional.
- Manejo de habilidad verbales, no verbales
- Reconocimiento de las barreras en la comunicación.

#### Gestión del clima del aula.

- Conoce y comprende las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa.
- Justifica la relación del contexto socioeconómico con el comportamiento.
- Percepción y análisis del trato brindado entre los miembros de la comunidad educativa.
- En el desarrollo de esta investigación se han considerado tareas científicas que comprenden:
  - Determinar la evolución y desarrollo de antecedentes teóricos de la mediación de conflictos.
  - Elaborar una estrategia psicopedagógica que permita fortalecer la convivencia armónica.

- Realizar el diagnóstico en docentes en cuanto a las estrategias utilizadas en la solución de conflictos.
- Aportar a mejorar la convivencia armónica entre estudiantes para crear una cultura de paz.

El tema de investigación Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de educación general básica de la escuela Ciudad de Zaruma, se asiste de una investigación de tipo descriptivo debido a que permite conocer de manera detallada y concreta el problema que posee características de medición precisa, debido a que es una investigación de interés educativo y social. Además, demuestra una asociación de variables y busca medir la categoría de relación entre ellas. El propósito de su empleo es alcanzar a describir un objeto a investigar o una situación concreta, identificar sus características y propiedades. Además, es cualitativa, debido a que se fundamenta en conocer los hechos y poder presentar juicios de valor en lo referente a la actitud comportamental, la percepción de los estudiantes. Es un tipo de investigación no experimental en la que se pueden medir dos variables sin necesidad de incluir variables externas para poder determinar conclusiones relevantes.

En la elaboración de la metodología se emplearon métodos teóricos que permiten analizar, fundamentar y argumentar el presente tema investigativo, dentro de los que se encuentran: Histórico-Lógico este permite encontrar lo histórico de una investigación y relacionarla con el estudio de lo real del acontecimiento. Lo lógico se trata de realizar investigaciones sobre el desarrollo del hecho a estudiar. El analítico-sintético para analizar la situación actual, seleccionar la esencia del problema y darle solución al mismo. Se debe desmembrar de un todo, descomponiendo en sus partes o elementos para observar las causas, y relacionar cada reacción mediante la elaboración de una síntesis general del fenómeno estudiado.

Al hacer referencia a los métodos empíricos que se toma en cuenta para el desarrollo de la temática se ha considerado los siguientes: La observación en el momento de la interacción de los estudiantes que permite establecer parámetros para llegar a la comprensión de la situación y poder generar una estrategia de apoyo. Encuestas que se aplican a estudiantes y docentes por medio de preguntas escritas, las mismas que permiten direccionar y encontrar alternativas que ayuden a fortalecer la convivencia armónica.

Entrevista que se aplica a los directivos de la institución, mismas que servirán para conocer y obtener respuestas que reflejen los conocimientos que tienen, intereses, sobre manejo de situaciones conflictivas en el ambiente escolar. Estudio documental, archivos donde se

encuentra la información adecuada y requerida de diferentes autores manifiestan con relación al tema de investigación.

La población a considerarse para este trabajo investigativo es el siguiente:

Una población de 41 estudiantes, se suman 2 docentes que laboran en este subnivel y un director de la institución. Además, se ha segmentado a la población en grupos, tales como: autoridades, profesores, alumnos. En el caso de profesores y autoridades la muestra fue tomada en su totalidad debido a que es número muy reducido.

La tesis se encuentra organizada en cuatro capítulos. En el primer capítulo se evidencian la fundamentación teórica del problema, antecedentes y marco teórico, haciendo un análisis profundo acerca de la mediación de conflictos y de la convivencia armónica.

El segundo capítulo se fundamenta en el diseño metodológico, enfoque de la investigación, manteniendo una dirección dentro del paradigma mixto cualitativo porque trata de explicar las variadas relaciones participativas del objeto de estudio, las implicaciones históricas, filosóficas y conceptuales, humanas que están presentes en un contexto, que se muestra de manera integral asumiendo un argumento real y dinámico; el paradigma cuantitativo porque busca causas del problema, establece consecuencias, asume una realidad estable y cuantificable, poniendo énfasis en el resultado final para la verificación de la hipótesis planteada.

El tercer capítulo contiene la fundamentación y diseño de la propuesta de intervención que se propone para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes.

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 tesis.

## **CAPÍTULO 1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN PROCESO DE CONVIVENCIA ESCOLAR**

En este apartado se realizará una revisión histórica en referencia a la evolución de la conciliación y mediación de conflictos, dando a conocer algunos constructos disciplinares y su recorrido a lo largo del tiempo. A partir de esta revisión se asumirá una visión más clara y precisa sobre la variedad teórica que se posee sobre esta temática.

### **1. Antecedentes históricos de la conciliación y la mediación de conflictos.**

En Argentina en el año de 1992 creó un decreto denominado “Plan nacional de mediación” debido a que el sistema de justicia fue evaluado buscando otros medios alternativos de resolución que tiene similitud con otros países pensando reorganizar este sistema que a nivel de Latinoamérica pasaba problemas crónicos debido a aspectos políticos, de organización y de legislación vigente. Estos aspectos generaban un acceso limitado a muchos servicios legales siendo lentos, deficientes, corruptos y en muchos casos nulos. Al descontento de los ciudadanos se une la desconfianza y el temor a la intervención de los abogados y jueces (Gozaíni, 2001).

Sin embargo, muchos sectores entre esos la comunidad en general desconoce otros métodos alternativos de solución de problemas y las ventajas que estos traerían al sistema social, con estos antecedentes y justamente porque el sistema de justicia en el Ecuador y en el resto de países de Sudamérica existían muchos problemas en la celeridad judicial se toma esta iniciativa que ayudaría de una forma alternativa a resolver algunas problemáticas del sistema, es así que se expide la Ley de arbitraje y mediación, el cuatro de septiembre de 1997 con la finalidad de dar respuesta y apoyo al sistema de justicia en la resolución de conflictos (García, 2001).

Aportando a esto Merino (2006) explica que la mediación de conflictos es una estrategia para solucionar situaciones de convivencia negativa dentro de los centros educativos y que una buena aplicación de este proceso podría ayudar a no retrasar el aprendizaje de los estudiantes debido al tiempo que demanda resolver situaciones de conflictos que afectan la sana convivencia. La mediación es una herramienta importante en la resolución de conflictos, debido a que utiliza valores, procedimientos y una práctica que busca la generación de acuerdos y en actuar democrático que beneficie a todas las partes. Este



proceso tiene raíces filosóficas enmarcadas en el pensamiento hegeliano tomando connotaciones en el campo del pensamiento social, es decir de ser una categoría relacional (Vásquez, 2009).

Estas vías deben ser conocidas y adecuadas, permitiendo alcanzar el bien común de quienes hagan uso de este medio. Esta afirmación junto con la jurisdicción española, le admitieron gestionar otros sistemas que permitirán, en determinadas condiciones, acceder a una vía más rápida y efectiva de los derechos subjetivos vulnerados. Precisamente por estos preceptos se ayuda de la mediación como método alternativo, puesto que ofrecen una opción a la solución al conflicto de forma judicial (Blanco, 2009).

En México 1997 empezó a ejecutarse la mediación como una alternativa en la resolución de problemas entendido como un procedimiento en el que, si bien actúan dos partes con un determinado conflicto, éstas no se someten a la decisión de un tercero que desconoce del conflicto, como en el caso de un proceso judicial. Los intervinientes, a través del simple diálogo, buscan llegar a una solución, siendo asistidas por un mediador, el cual genera un ambiente idóneo para el diálogo, pero que no tiene ninguna autoridad de decisión siendo ellos quienes lleguen a acuerdos mutuos que los beneficie (De Villa Cortés, 2012).

La mediación intercultural es el proceso que permite abordar a espacios de la salud educación y comunitaria sobre todo a las comunidades migrantes tomando como elemento importante de este asunto la concepción lingüística para direccionar la atención de la solución de conflictos en la convivencia en estos espacios. Justamente el enfoque de esta herramienta se centra en la resolución de situaciones de convivencia considerando las relaciones sociales e interpersonales (Urruela y Bolaños, 2012).

En la década de los 70 en Estados Unidos por la insatisfacción y el retraso de las causas en el sistema jurídico apareció y se institucionalizó otras formas de abordar los problemas del sistema social, justamente considerando el aumento de problemáticas y la mejora del sistema que en aquel entonces buscaba adelantos de forma y fondo. Esto a su vez aportaría con el sistema judicial en el abordaje y a priorizar causas de acuerdo a su estado de severidad dando el tiempo necesario a los jueces para tomar medidas acertadas y dejando la tendencia de alternativa por solución de conflictos ( Pérez, 2015).

En España la mediación empieza de manera formal con la promulgación de la ley 1/ 2009 de 27 de febrero, ley 15/ 2009 del 22 de Julio y, por último, ley 5/ 2012, las mismas que buscaban de manera amplia atender las áreas civiles, familiares, comunitarias, laborales, mercantiles abriendo un abanico amplio en la resolución de conflictos y descongestionar

la vía judicial (Hernández y Munuera, 2015). En Europa el derecho que poseen los ciudadanos se convirtió en ejes fundamentales del estado para buscar acciones distintas de protección garantizándole alternativas jurídicas efectivas que le posibiliten de recursos reales ante la vulneración de los mismos.

La ley de arbitraje y mediación del Ecuador en sus Art, 43,44 y 45 explican que la mediación es un procedimiento para resolver conflictos para lo cual las partes inmersas en ese proceso son asistidas por un tercero neutral denominado mediador buscando llegar a acuerdos comunes que verse de manera extrajudicial y permita finiquitar el conflicto. Este proceso solo se puede solicitar a los centros de mediación autorizados y a mediadores estrictamente acreditados a este medio podrán someterse personas naturales o jurídicas. La solicitud de mediación se consignará por escrito y deberá contener direcciones domiciliarias de las partes sus números telefónicos y una descripción del problema que será objeto de mediación (Ley de Arbitraje y Mediación, 2015).

La implementación de la mediación en los contextos educativos en una realidad latente debido al sinnúmero de situaciones que afectan de una u otra forma a quienes conforman esta comunidad, ante esta situación aparece una interrogante ¿Se estará aplicando correctamente el proceso de implementación de la mediación en este contexto? Los actores claves que dan respuesta a esta interrogante son los docentes y directivos que estén acreditados para mediar en estos contextos (Díaz, Luján, Rodríguez y Rodríguez, 2015).

Justamente en esta filosofía moderna tiene un toque distinto de reflexión buscando entender las relaciones complicadas del ser humano con su realidad personal y social. Además, la filosofía subyacente a la mediación es la apropiación de los problemas y la responsabilidad de su solución de las partes involucradas, por arriba de acciones impuestas que determinen un ganador o perdedor otorgando a un tercero la capacidad de conducir un proceso para llegar a un acuerdo justo (Carrasco, Villá y Ponferrada, 2016). En Colombia la solución de conflictos mediante la mediación permitía llegar a acuerdos de manera voluntaria. Este campo de acción es muy amplio y se convierte en una herramienta socio jurídica muy práctica, al principio no se encontraba sustentada por ninguna ley en la legislación colombiana, pese que en otros países ya existía un sustento legal, sin embargo, existía poca difusión de esta alternativa en los claustros universitarios que continuaba formando de manera tradicional a los profesionales en derecho que poco o nada hacían para que se pueda utilizar de mejor manera la mediación de conflictos como

una alternativa o forma de apoyo a los procesos judiciales que de por sí se retrasaban (Arboleda, 2017).

En su investigación Arboleda (2017) expresa que la mediación y la conciliación permiten resolver situación de una manera rápida y efectiva fusionando la interdisciplinariedad como tendencia moderna en todos los contextos, buscando llegar a acuerdos pacíficos mediadores de paz en aspectos familiares debido a que en estos espacios un eje transcendental es la parte emocional donde se involucran sentimientos y emociones de las partes actoras, en este proceso es importante que los profesionales juristas sean capaces del manejo de disciplinas psicológicas para la dirección integral del conflicto debido a que el grupo familiar es el pilar clave del desarrollo social y afectivo. Aportando a lo anteriormente mencionado Castrillón (2017) describe que dentro de los procesos de mediación familiar se observan juegos de poder que directa o indirectamente son llevados dentro del proceso de resolución de problemas, la intención aquí del mediador es limitar la presión de jerarquías para que no existan desbalances emocionales entre las partes.

Dentro del campo penal la conciliación es considerada como la finalización de un litigio que en áreas civiles, comerciales, administrativas y laborales sí sería de mucha ayuda, en cambio cuando se habla de un delito otro sería el camino a seguir por que esta figura conciliatoria podría interferir en la pena que se podrá aplicar a quien comete ese delito. Por su parte la mediación en este sistema penal todavía no es bien visto como elemento de resolución de conflictos por su falta de claridad entre los operadores de justicia y la escasa relación jurídica con la legislación penal (Acosta y Medina, 2017).

En su investigación Roque (2018) expresa que la mediación en el Ecuador fue instituida en 1995 mediante decreto ejecutivo que a posterior se darían algunas reformas enmarcadas en la ley ecuatoriana, buscando establecer una cultura de paz y nuevas alternativas de resolución de conflictos. En este país también se referencia la tendencia de la mediación considerando la llamada Ley de Mediación de Argentina o de Conciliación en Colombia y Perú, además que en otros países de Sudamérica este proceso se empieza a culturizar de manera más lenta.

Con estos antecedentes históricos se puede visualizar que existen diferentes perspectivas o realidades en varios países donde buscan una alternativa en la resolución de conflictos debido a los problemas que en su momento estuvo atravesando el sistema judicial de cada uno. Ecuador no estuvo exento a esta realidad y justificadamente tomando algunos referentes legales de otros países es que empieza a buscar o implementar a la mediación

como método alternativo de solución de conflictos en el ámbito administrativo, laboral, judicial, familiar, educativo y comunitario.

## **1.2. Antecedentes conceptuales y referenciales**

### **1.2.1 Aporte de los Modelos y programas en el proceso de mediación de conflictos.**

En su investigación Hernández (2014) realiza un análisis de tres modelos dentro del proceso de mediación los cuales han aportado significativamente al quehacer profesional de manera multidimensional, destacando, en cada caso, los principales elementos característicos de cada línea de pensamiento y sus correspondencias más relevantes con la perspectiva intercultural: Modelo tradicional lineal (Harvard), para un manejo efectivo del proceso separa a las personas y el conflicto buscando disminuir la tensión, donde el mediador aprovecha la información recabada para luego ser utilizada como elemento mediador en la búsqueda de intereses comunes y opciones de beneficio mutuamente consensuado. Modelo transformativo (Bush y Folger): pretende ir más allá de un acuerdo o la consecución de un objetivo común dentro del proceso de mediación sino más bien mejorar las relaciones interpersonales entre los partes de una manera integral utilizando la asertividad y empatía. Modelo circular narrativo (Sara Cobb): este en cambio realiza una diferencia clave entre conflicto y disputa de las partes para intervenir directamente en el plano de la comunicación y la causalidad que en este proceso es lo que más se ve afectado.

Autores como Gomes y Martins (2016) en su investigación realizada en Brasil exponen que algunos programas y proyectos de Justicia Restaurativa en Heliópolis y Guarulhos fueron aplicados durante los años 1996 hasta el 2012, contribuyendo de manera positiva en la aplicabilidad de la mediación de conflictos en los sistemas escolares, mediante prácticas restaurativas, con la finalidad de sensibilizar a los integrantes de la comunidad educativa. Lo más importante de las actividades del mediador dentro de este programa giraba en la neutralidad dentro del proceso y las estrategias que este utiliza para que las partes involucradas utilicen el diálogo como elemento clave.

En su investigación Miranzo (2018) expresa que el programa de mediación escolar AMEDIAR es importante dentro del contexto educativo debido a que este apoya el cumplimiento de capacidades enmarcados en los programas de formación educativa para

una sana convivencia escolar. Sostiene que esta herramienta beneficia el crecimiento social, afectivo, cognitivo y moral de los estudiantes que se formen como mediadores para su ejecución práctica dentro y fuera de los planteles educativos. Entre las características básicas que este programa logra desarrollar en cada individuo se encuentra la autoconfianza y seguridad en sí mismos aspectos claves para resolver conflictos, liderazgo y una actitud pro social.

### **1.2.2 El conflicto en el ámbito educativo y los procesos de mediación**

Dentro de los ambientes de aprendizaje a diario se suscitan un sinnúmero de situaciones que afectan directa o indirectamente los procesos de enseñanza aprendizaje y la convivencia armónica. Entre los más comunes se evidencian violencia física, psicológica, bullying, violencia de género, maltrato institucional, deserción escolar. Al respecto Merino (2006) explica que la iniciación de conflictos en el ámbito escolar es algo inevitable al igual que la aparición de conflicto en el hogar y en contextos sociales, estos a su vez no solo se los debe entender como situaciones negativas sino como puntos de reflexión y de cambio, deben ser abordados de diferente manera: evitándolos, cediendo puntos de vista, asumiendo compromisos que lleven a un bien común. Considerar alguna de las posturas expuestas tendrá una serie de implicaciones a nivel individual y grupal. Autores como Caycedo y Cocunubo (2016) en su investigación explican que las situaciones de intimidación escolar han llevado a plantearse nuevos retos en los contextos escolares que permitan disminuir la violencia desarrollando programas de prevención, sin embargo, en muchos contextos educativos estos esquemas no son ejecutados correctamente o son muy deficientes. Ligado a esto el conflicto es reflejo de fenómenos sociales y familiares que son replicados en los centros escolares por eso la necesidad de acudir a medios alternativos que permitan resolver de una forma más rápida y eficaz. En algunas familias un sin número de niños, niñas y adolescentes a diario experimentan varios tipos de violencia perjudicando de manera directa su psiquis que es un elemento clave al momento de aprender. Estas perturbaciones también afectan la conducta y la interacción al momento de relacionarse con sus compañeros y docentes. Para Alonso y Castellanos, (2006) la violencia física ejercida por los progenitores hacia los infantes genera rebeldía, indisciplina y agresividad. Sin embargo, la familia espera que esos actos de violencia eduquen a los menores pensando que mientras mayor agresión ejerce sobre ellos mejor manejo de acciones.

Por otro lado, otro tipo de violencia que se expresa en este contexto es la psicológica que es la más silenciosa y perturbadora en donde se expresan amenazas, insultos, chantaje e intimidación pensando que con estas acciones van a ejercer respeto y obediencia, sin embargo, eso agudiza las emociones generando rencor, odio y sentimientos de inseguridad.

La violencia de género es otra problemática que fortalece los conflictos en los espacios educativos debido al sin número de situaciones que tienen que vivenciar las mujeres y los más vulnerables los niños en sus hogares que al no ser intervenidas a tiempo pueden desencadenar daños irreversibles. Aportando a lo antes expuesto (Ullauri, Quinche y Gordillo (2020) en su investigación el cantón Pasaje provincia de El Oro exponen que la violencia ejercida por el hombre hacia las mujeres repercute tanto de manera física hasta la sexual, siendo intimidadas y ultrajadas limitándoles tener una vida tranquila. Consideran que esta problemática alcanza datos alarmantes y justamente toman como punto de referencia 130 denuncias presentadas en el Consejo Cantonal del cantón, donde presentan diferentes tipologías y vulneraciones de derechos que en mucho de los casos no existe celeridad en la resolución y ayuda necesaria a quienes padecen estas situaciones. Estudios realizados por Castillo y Pacheco, ( 2008) explican que la violencia en el ámbito escolar es un tema de mucha importancia debido a que los tratos inadecuados como insultos, sobrenombres, burlas golpes entre compañeros (bullying) es visto como algo cotidiano en estos contextos durante su proceso de socialización. Esto ha generado en ciertos espacios desatención de autoridades, docentes y familiares de esta cruda realidad que de no ser intervenida a tiempo y de manera adecuada puede desencadenar una deserción escolar de quien la padece. Esto es corroborado por Pacheco (2018) en su investigación en donde expone que la violencia escolar para algunos estudiantes es vista como una forma normal de diversión durante su proceso de interacción dentro del aula y durante los momentos de esparcimiento en el patio escolar donde se evidencian juegos bruscos e insulto.

Además, Castillo, Chávez y Zoller (2019) en su investigación realizada en Ecuador expresan que los problemas de conducta en los ambientes educativos desencadenan en muchos casos en bajo rendimiento académico, interacción inadecuada y una escasa socialización con el resto de niños, generando llamados de atención perennes tanto de los docentes como de los directivos. Además, ligado a esto el desacato de normas, el obedecer consignas al realizar tareas y arrebatos e impulsividad. A esto se atribuye que el proceso

de vinculación de la familia es crucial para disminuir la deserción escolar al existir un desinterés del educando. Si existe un interés de la familia en vincularse con el contexto educativo de su representado y una interacción adecuada existiría motivación, esto a su vez sería un elemento protector para disminuir todo tipo de violencia escolar (Tarazona et al., 2016).

En algunos ambientes educativos la violencia o el bullying no solo es ejercida entre compañeros de aula, sino también de docentes a estudiantes generando una pérdida de respeto y una interacción de los aprendizajes inadecuada que en muchos casos ha desencadenado en violencia física o verbal del estudiante hacia su docente. Así lo corrobora (Gallego, Acosta, Villalobos, López y Giraldo, 2016) expresando que en muchos contextos educativos los educadores ejercen violencia hacia sus estudiantes haciendo ver que ellos son los que saben todo y que los escolares deben someterse a ese accionar, generando rechazo y un conflicto entre docente y alumno que desencadena en una convivencia inadecuada dentro del proceso de enseñanza aprendizaje.

Las situaciones de maltrato y problemáticas educativas en algunas instituciones educativas ha sido percibida como normales de docentes a estudiantes o entre pares, sin embargo, se minimiza las situaciones de maltrato que varios directivos también ejercen sobre los integrantes del medio escolar. Esto es contrastado por (Houdin, 2013) quien expresa que la violencia ejercida en diferentes centros educativos es producida por los directivos que abusan de su estado de poder para ejercer presión a los diferentes integrantes de esta comunidad.

La mediación dentro de los centros educativos es una herramienta psicopedagógica importante que tiene una relación directa con la formación de valores en el medio familiar y la educación de los maestros en el aula. Este procedimiento puede educar y formar a los estudiantes para ser más empáticos y asertivos dentro de las aulas y con sus círculos de interacción más cercanos y la vez utilicen este medio para enfrentar de mejor manera los conflictos. Además, es importante utilizarla de manera efectiva y eficaz para resolver las situaciones de adversidad tomando responsabilidad con los acuerdos pactados, sobre todo donde se manejen situaciones grupales que afecten a la comunidad educativa. La ejecución de un programa de mediación en todo centro escolar se convertiría en una herramienta de prevención frente a la presencia de violencia institucional abriendo una vía pedagógica para enfrentarla positivamente.

También es importante considerar un estudio realizado en una institución educativa en Costa Rica donde se vivenciaban situaciones de violencia y agresividad dentro de las

aulas de clases y en su contexto familiar y social. En este medio existe una diferencia notoria de la intensidad de violencia entre los niños de cursos inferiores con los superiores en donde la mayoría de agresiones se generan más en los pasillos y aula de clases que en los exteriores del plantel educativo (Moreno, 2005).

La mediación en el ámbito educativo tiene aportes muy significativos a nivel personal y en la sana convivencia áulica, los alumnos y docentes que desempeñan un papel mediador ponen mucho empeño al ayudar a otros miembros de la comunidad educativa teniendo más claro la acción que esto conlleva. Los estudiantes que buscan voluntariamente ser asistidos en los procesos de mediación es porque realmente desean resolver sus problemas, creando una cultura de solución no de violencia que a posterior generara un ambiente idóneo dentro de su contexto educativo, social y familiar (Sánchez, 2016).

Este proceso tiene una finalidad específica llegar a la convivencia armónica y a una cultura de paz trabajando los conflictos no solo con los estudiantes sino también con los docentes, directivos y la familia. En este sentido puede ser mediador cualquier integrante de la comunidad educativa previa formación específica en este proceso. El mediador realizará este proceso de manera voluntaria procurando que las partes dialoguen de manera pacífica para encontrar una solución y acuerdos justos. El mediador debe entender que este asunto no es un juicio, por lo tanto, no existirá ganador ni perdedor, solo un proceso justo que ayude a resolver la situación de conflicto. En este ámbito la mediación sigue un lineamiento en la cual las partes relatan su situación desde su punto de vista, su experiencia y como se sienten en la actualidad, el mediador deberá formular algunas preguntas para entender cada situación y no generar mal entendido y por último los acuerdos que se pacten serán redactados y firmados por los asistentes.

En la provincia de El Oro específicamente en el cantón Zaruma no existen estudios específicos sobre violencia escolar y las repercusiones que estas conllevan en el medio de aprendizaje, pero si se encuentra un panorama parecido a las investigaciones mencionadas en párrafos anteriores sobre problemas de conductas vivenciado en la práctica diaria dentro del contexto educativo.

### **1.2.3 La mediación de conflictos en contextos educativos principios, normativas, procesos y habilidades del mediador.**

Como ya se ha mencionado en párrafos anteriores se entiende a la mediación como un proceso alternativo de solución de conflictos que mediante un tercero neutral busca que



las partes mediante el dialogo lleguen a acuerdos comunes. Además, Hernández y Rodríguez (2004) en su investigación sobre la mediación como técnica de resolución de conflictos en contextos escolares explican que este recurso tiene mucha historia en este ámbito porque se centra en problemas de intereses ideológicos, emocionales, comunitarios donde pueden actuar dos o más personas. En este proceso el mediador busca generar un espacio idóneo donde se permita establecer un dialogo igualitario de las partes en disputa utilizando palabras sencillas, no debe entenderse que existirá un ganador o perdedor sino acuerdos concretos de beneficio. Mediante esta técnica se pretende eliminar valores competitivos sustituyéndolos por colaborativos que permitan motivarlos hacia el cambio.

Para Boqué (2006) la búsqueda de acciones mediadoras dentro de los contextos educativos potencia los procesos de formación y de gestión institucional. El enfoque que acoja el centro es indicador de porte hacia una cultura de paz y de convivencia armónica. Existen algunas formas de generar procesos de resolución de conflictos en los que se destaca la mediación y el arbitraje ambos con sus características, pero aportan acciones comunicativas propias de la educación. Aportando a lo antes expuesto García , Martínez y Sahuquillo (2012) en estos años la mediación se ha mostrado como una respuesta pedagógica pertinente para intervenir en la escuela, familia y sociedad multicultural, constituyendo un elemento educativo importante que permite no sólo afrontar de forma parcial los conflictos suscitados, durante la relación humana, sino que además permitirá generar una cultura de la convivencia.

En su aporte Pizarro (2018) explica que en ámbito educativo el proceso de la mediación debe darse de manera voluntaria entre varios miembros, buscando solucionar un problema que permitirá plantear acuerdos siendo importante considerar el ambiente que se da durante todo el proceso y los mecanismos lingüísticos que se utilizan. Quienes realicen el papel de mediar deber estar capacitados y acreditados para una ejecución más efectiva.

En la mediación escolar existen algunos principios que se utilizan para la solución de conflictos fundada en la aplicación de una serie de valores y procedimientos que instruyen hacia una cultura de la Paz y el diálogo sin necesidad de llegar a instancias legales. A continuación de describirá de manera más detallada estos principios para realizar un proceso justo: Voluntariedad: las personas involucradas en el proceso asisten libres sin ninguna presión, pudiendo participar, permanecer o retirarse cuando cualquiera de las partes así lo decidan. El mediador no obliga a nadie a permanecer forzada en la mesa de diálogo. Libre composición: las partes inmersas en el proceso pueden proponer caminos

de resolución en presencia de un tercero neutral los pactos serán aceptado de manera deliberada. Confidencialidad: todo lo tratado en el proceso de mediación es de carácter confidencial, para lo cual se firma un convenio entre las partes que intervienen en la causa (Caycedo, et al. , 2016).

Para Aguilar y González (2018) en cambio existen cuatro principios importantes dentro del proceso de mediación: Voluntariedad: en este se expresa que en ningún momento las partes están inmersas a estar obligadas a este proceso y a llegar a un acuerdo obligado. Imparcialidad: este principio es clave en el proceso debido a que el mediador debe ser imparcial no tener favoritismo o sentimentalismo por alguna de las partes para evitar alianzas. Además, debe ser muy observador y tratar de encontrar alguna desigualdad que pueda afectar la acción mediadora y así poderla equilibrar. Neutralidad: esta se enfoca mucho en los sentimientos y emociones del mediador. En muchas situaciones o contextos los sentimientos de las partes pueden llegar afectar las emociones del tercero neutral y es allí donde este debe ser fuerte y determinado para que exista una buena dirección. Confidencialidad: este principio si obliga a todas las partes inmersas en el proceso de mediación a guardar las respectivas reservas de las situaciones expuestas ante el centro de medicación o ante las personas acreditadas de llevar las acciones en beneficio de las personas.

La legislación ecuatoriana se encarga de garantizar los derechos y deberes de todos los ciudadanos dentro y fuera del país sobre todo dentro del marco educativo y de protección contra todo tipo de violencia. En este sentido la Carta magna de este País enuncia en sus Art. 26 explica que todos los ciudadanos del Ecuador tienen derecho a la educación durante todo su período de vida, por tanto, es prioridad del estado generar políticas públicas que fortalezcan este derecho generando los recursos necesarios que viabilicen la educación encuadrados en igualdad social e inclusión para generar un buen vivir. Mientras que el Art. 27 establece que la educación se centrará en el desarrollo integral del ser humano respetando los derechos de todas las personas será obligatoria, impulsará la equidad de género y el desarrollo de capacidades y actitud crítica importantes para la ejecución de actividades productivas ( Const, 2008).

Así mismo dentro de la legislación se contempla leyes que protegen los derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes sobre todo tipo de violencia en diferentes contextos de interacción; en este sentido el Código de la Niñez y Adolescencia (2012) expresa en sus Art.50 que todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a que se respete y proteja su integridad personal entendida como su parte física, psicológica y

sexual. Es decir que no deben ser sometidos a maltratos o a tratos degradantes. En concordancia con lo anteriormente expresado el Art. 67 expresa que maltrato es toda acción que genera daño a un niño, niña o adolescente, sea este aplicado por los progenitores o cualquier persona ajena al hogar incluido los docentes y autoridades. Los maltratos no solo pueden ser físico, psicológicos o sexuales también se suman la negligencia o descuido grave y el maltrato institucional. En este mismo apartado legal en el Art. 294 expresa que la mediación es factible siempre y cuando no trasgreda los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

También es importante considerar lo que establece la Ley Orgánica de Educación Intercultural (2011) en su Art. 63 donde enuncia que el sistema nacional de educación posee todas las competencias legales necesarias para conocer y actuar de oficio o a petición de cualquier parte afectada situaciones que trasgreda los derechos dentro del proceso educativo dentro de cualquier institución pública, privada o fisco misional de todo el país.

Todo ser humano tiene la capacidad de poder resolver adversidades en su diario vivir, sin embargo, cuando no se conduce de manera adecuada las emociones las situaciones pueden desencadenar en conflictos. En este sentido el mediador debe poseer y desarrollar algunas habilidades que le permitan operar de manera idónea los problemas que otras personas no pueden sobrellevar entre las más importantes se puede mencionar buena empatía, capacidad para generar propuestas acertadas de solución, manejo lingüístico adecuado, un parafraseo correcto de las ideas presentadas por las partes intervinientes y poder persuadir.

Al respecto (Caycedo et al., 2016) explican que todo mediador debe poseer algunas habilidades básicas para direccionar este medio alternativo de resolución de conflictos entre los cuales refieren los siguientes: capacidad para generar variedad de alternativas de posibles soluciones entre las partes, persuasión hacia las partes a la hora de proponer alternativas mediáticas con escasa información proporcionada, predisposición para trabajar bajo presión, calculadores al momento de direccionar un conflicto.

En cambio en su investigación Lozano y Varel (2012) exponen que el mediador debe poseer una formación intensa debido a que este será un punto clave en el proceso de resolución de conflictos para esto debe poseer algunas cualidades básicas que se detallaran a continuación: ser imparcial, absteniéndose a denotar juicios sobre lo que está correcto o incorrecto. Escucha activa, denotar interés al proceso para que las partes se sientan cómodos, Habilidades comunicativas, estas permitirán generar un ambiente

cómodo y asertivo parafraseando las ideas claves. Herramientas que afiancen posibilidad de generar acuerdos, capacidad para manejar estrategias de manejo emocional que permitan separar a las partes del problema llevándolos a ver este proceso como una herramienta funcional. Empatía comprensión de sentimientos expresados por las partes y manejo de estos durante la toma de decisiones. Creatividad, capacidad de entender a cada proceso como único poniendo de por medio todas las habilidades comunicacionales posibles como estrategia para cada situación. Confidencialidad, explicar a las partes que la información manejada durante el proceso es confidencial. Interés, compromiso durante el proceso y tener claro que todas las mediaciones pueden tener éxito. Respeto de puntos de vista, evitar disputas durante el proceso. Autoevaluación, reconocer aciertos y desaciertos para mejorar la práctica de la mediación con una actitud proactiva.

Los procesos de mediación se encuentran enmarcados en la ley de cada país y tiene como prioridad la resolución de conflictos utilizando métodos alternativos, para que inicie este asunto debe existir común acuerdo entre las partes, se empieza enviando una solicitud a los actores directos donde se designa un mediador acreditado o una institución mediadora que promueva la solución de la situación, explicando a los solicitantes que si ya se encuentra en curso una acción judicial no se acepta realizar el proceso, además se expone que en caso de no justificar la inasistencia de cualquiera de las partes se entenderá que desisten de la mediación. En caso de aceptar y cumplir con lo anteriormente mencionado las partes se contactarán con el mediador el cual les explicará acerca de su acreditación, costos del proceso, experiencias, características y de las acciones jurídicas que se pueden tomar en caso de que una de las partes incumpla con los acuerdos pactados. En una segunda sesión las partes presentan por escrito sus datos personales, datos del mediador o institución que realizará el proceso, la situación conflictiva que se someterá a medición, los costos, la declaración de aceptación voluntaria y el lugar donde tendrá efecto la acción, se recoge esta información y se establece hora y fecha del proceso (Aguilar y González , 2018).

La mediación en el ámbito educativo tiene objetivos claves en la resolución de conflictos debido a la existencia de un sin número de situaciones que debilita la convivencia escolar, para que se cumplan las acciones propuestas un tercero neutral será quien maneje el proceso para llegar a acuerdos justos y se centran en: erradicar todo tipo de violencia que conllevan los conflictos, esto tendrá efecto abordando todos los aspectos negativos del conflicto. Construir aprendizajes de los problemas que servirán como herramientas para solucionar conflictos similares. Mayor involucramiento de los estudiantes en actividades

educativas. Fortalecer la autoestima de los integrantes de la comunidad educativa de manera integral. Generar el desarrollo de habilidades para solucionar problemas y de pensamiento crítico. Desarrollar una comunicación asertiva. Abrir espacios de debate respetando la diversidad de las personas. Crear una cultura de paz dentro del contexto áulico reduciendo los comportamientos negativos.

### **1.3 Antecedentes contextuales**

#### **1.3.1 La mediación educativa una herramienta psicopedagogía en la resolución de conflictos**

La psicología y la pedagogía cumplen un rol importante dentro del contexto educativo, por una parte, la psicología permite comprender los procesos psicológicos básicos y los diferentes comportamientos del ser humano en su quehacer diario, mientras que la pedagogía estudia los procesos de enseñanza aprendizaje utilizando varias herramientas, técnicas y metodologías que a posterior le permitan al individuo convertir esos aprendizajes en acciones prácticas. Justamente Pérez (2007) explica en un sentido amplio que la psicología explora la dimensión psíquica del ser humano, sus características, aciertos, limitaciones y como este las lleva a la practica en su contexto de interacción. Según Calzadilla (2004) la pedagogía facilita a los educadores y a los estudiantes el proceso de aprendizaje debido a que estos son complejos por excelencia y a sus características personales y comportamentales. Es allí donde esta ciencia elabora y utiliza métodos transdisciplinarios en la formación académica para una construcción social adecuada.

Los espacios educativos actuales están teniendo retos importantes debido al aumento de problemas de conducta, bajo rendimiento académico, espacios reducidos de aprendizaje y violencia dentro y fuera de las aulas. Todos los agentes educacionales deben dar respuestas a todas estas situaciones desde una mirada diversa y es allí donde la psicopedagogía enmarca aspectos importantes en la formación docente y en su actuar como ciencia debido a una convivencia diaria dentro de los entornos educativos, la cultura del contexto y la interacción de los agentes educativos. Además, aborda la relación entre sujeto y objeto de aprendizaje apropiándose e interiorizando su estudio en las características y formas de aprender del estudiante para luego intervenir si existe algún

desfase en la apropiación de conocimientos debido a factores internos o externos (Rojas , Estévez y Domínguez, 2018).

Autores como Messi, Rossi y Ventura (2016) expresan que la participación del psicopedagogo en las problemáticas educativas es importante debido a que este utiliza herramientas adecuadas para el abordaje de las dificultades de aprendizaje y las diferentes problemáticas del contexto educativo, familiar social y comunitario. Es decir que su accionar profesional esta asociad a la prevención, diagnóstico e intervención.

En este sentido Osiria y Pemberton (2014) exponen “Las herramientas psicopedagógicas están conformadas por un conjunto de técnicas encaminadas a implicar a los estudiantes en la actividad de aprendizaje y que se desplieguen con habilidades” (p.2). Estas herramientas serán utilizadas por psicopedagogos, docentes estudiantes y directivos para que desde la práctica cotidiana puedan servir en la disminución de problemáticas educativas.

La psicopedagogía y la mediación se encuentran directamente relacionadas debido a que la primera centra su accionar en la prevención, evaluación, diagnóstico e intervención y la segunda se apega a la prevención y resolución de conflictos generando acuerdos justos. La prevención desde la perspectiva psicopedagogía busca generar en los ciudadanos formas adecuadas de afrontar las diferentes crisis en todas las etapas del desarrollo individual, familiar, educativo y social. Durante ese proceso se espera que las personas adquieran conductas saludables y competencias interpersonales que ayuden a neutralizar la aparición de conductas inadecuadas (Grañeras y Parras , 2008).

La ejecución de la mediación como herramienta psicopedagógica recibe el nombre de mediación educativa y a diferencia de la mediación y arbitraje debido a que esta se centra unicamente en los conflictos educativos englobando una experiencia rica de aprendizaje y formación para quienes son participe de este proceso, conectando al individuo con sus valores, sentimientos y el respeto hacia los demás y a su vez fortalecer esta herramienta para resolver futuros conflictos dentro y fuera del aula. Esto es corroborado por Ibarrola y Iriarte (2013) cuando expresan “La mediación escolar se muestra como una estrategia educativa que interviene en el conflicto al mismo tiempo que lo previene, forma en cualidades personales e interpersonales y mejora el entorno” (p.367).

Para Prawda (2008) es necesario que el mediador educativo desarrolle y aplique algunas técnicas como herramienta dentro de la mediación las cuales se describen a continuación: la comunicación, discurso, escucha, negociación, parafraseo, preguntas y acuerdos.

Debido a que los problemas pueden darse en el patio, aula, pasillos, baños, siendo indispensable conocer donde ocurrió la situación y así poder establecer un proceso justo. La comunicación dentro de un proceso de diálogo es clave sobre todo expresar de manera empática contenidos que no afecten o generen interpretaciones incorrectas sobre todo dentro de un proceso de mediación.

Al respecto Restrepo y Campos (2010) expresan que la comunicación y las diversas formas de expresión juegan un papel importante entre el mediador y los sujetos mediados debido a los diferentes mecanismos y estructuras simbólicas al momento de estructurar el mensaje y comunicar. Esta acción se convierte en una puerta de entrada a dos mundos diferentes donde cada uno cree en muchos casos tener la razón sobre el problema que los aqueja.

El discurso se conecta de manera importante con la comunicación este debe ser ordenado, coherente y sencillo que les permita a las partes informar sobre lo que paso detallando aspectos relevantes que permitan tomar las mejores alternativas de solución. Para que exista un discurso adecuado el mediador debe estar capacitado y desarrollar habilidades lingüísticas que se fortalecen con la práctica. Para (Zaldua, 2006) “discurso es un método que puede complementar el procesamiento de la información y del análisis de contenido para lograr representar conocimiento y la experiencia” (p.1). Este proceso les permite conducir y seguir pautas adecuadas de comunicación durante el proceso de resolución de problemas.

La escucha como técnica permite que cada una de las partes inmersas en un proceso de resolución de conflictos se coloque en los zapatos del otro y pueda reflexionar sobre como esa situación le puede afectar generando mecanismos de tolerancia y aceptación que permitan al final del proceso exponer propuestas claras de solución.

La negociación es un medio que permite satisfacer algunas problemáticas para llegar acuerdos y encontrar soluciones viables. Para que esta técnica tenga una adecuada efectividad es necesario que contenga algunos elementos como: opciones, beneficios, justicia, obligaciones y comunicación. Lo que se busca con la negociación es llegar a obtener un resultado equilibrado en forma eficiente y amistosa, con iniciativas de mutuo beneficio, entre las cuales se pueda escoger. Esto es corroborado por Paz (2004) cuando expresa que “Negociar es redefinir el problema para generar la mejor opción que satisfaga los intereses de las partes y, en consecuencia, éstas puedan comprometerse en un acuerdo que puedan cumplir” (p.81).

El parafraseo tiene como finalidad repetir lo que cada una de las personas inmersas en el proceso replican, dejando a un lado el apego afectivo hacia alguna de las partes, es decir expresando un mensaje claro que les permita entender lo que está sintiendo cada individuo cuando expone su argumento. De esta manera las partes mediadas podrán comunicarse, sin nada que empañe el mensaje.

Las preguntas dentro del proceso de mediación permiten aclarar las ideas de los involucrados, el mediador las aplica en procura de obtener información de las partes. Preguntar y repreguntar es una técnica que con la práctica se ira perfeccionando. Existen dos formas de establecer las preguntas la primera de manera abierta lo que permitirá adquirir información diversa sobre la problemática y un estado de confianza con el tercero neutral teniendo como finalidad aumentar la información para viabilizar posibles alternativas de solución. Y por último preguntas cerradas que tendrán como respuesta acciones concretas como si o no, las cuales permiten dejar en claro relatos o afirmaciones.

El acuerdo admite que los intervinientes resuelvan y respeten las condiciones, en las que se llevará el proceso de mediación y las potenciales soluciones. El arreglo sólo lo concluyen las partes involucradas en el conflicto, sin que el mediador sugiera alternativas. El trabajo de este profesional es lograr un clima idóneo y las estrategias necesarias para que los mediados generen espacios de diálogo que les permita llegar al acuerdo.

### **1.3.1. Análisis de los resultados**

En este acápite se expone los puntos fuertes del análisis de la información recopilada con la aplicación de métodos empíricos como la encuesta realizada a docentes y estudiantes, además de la entrevista al directivo de la escuela Ciudad de Zaruma, permitiendo tener un panorama más claro de la realidad.

#### **1.3.1.1 Información recopilada de la encuesta dirigida a docentes de séptimo grado de educación general básica.**

En el proceso de recolección de información de la planta docente se planteó conocer la apreciación que tienen los docentes sobre convivencia armónica dentro del séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma, para lo cual se aplicó una encuesta con preguntas estructuradas en relación al comportamiento de los estudiantes y su accionar en la interacción antes, durante y después del proceso de enseñanza aprendizaje.



Los conflictos en los ambientes educativos se agudizan de manera vertiginosa en la interacción diaria al preguntarles a los educadores ¿Cuándo se genera una situación de conflicto dentro del aula generalmente cómo se siente afectado? expresan en que siempre se afectan ante este tipo de situaciones siendo muy claros al mencionar su afectación ante los conflictos suscitados en su contexto escolar debido a que algunas ocasiones los estudiantes pierden el control y se agreden de manera física y verbal.

Además, cuando se indaga sobre ¿Cuándo se presenta una situación de conflicto dentro del contexto áulico, dialoga con los involucrados? explican que siempre utilizan el diálogo con los involucrados como mecanismo directo para frenar las situaciones de violencia y no parcializarse a una de las partes. Esto deja claro que el dialogo es la herramienta utilizada por los docentes frente a una situación de conflicto.

En relación a si ¿Actúa de manera adecuada cuando se genera un conflicto entre estudiantes? un docente expresa que siempre responde de manera adecuada a las situaciones adversas dentro del aula de clases y otro opina que a veces actúa de manera adecuada cuando se generan conflictos entre estudiantes denotando que ya existe una limitante de actuación frente a situaciones de conflictos entre estudiantes.

En relación a factores que afectan las conductas ¿Cree usted que la familia es un factor desencadenante en el desarrollo de conductas conflictivas de los estudiantes dentro de los contextos educativos? un docente encuestado expresa que el contexto familiar siempre es un factor de desarrollo de conductas conflictivas en los hijos y el otro profesional enuncia que a veces el grupo familiar desencadena conductas conflictivas en los hijos y estos los replican en los contextos educacionales.

En relación a la aplicación de estrategias se preguntó ¿Con qué frecuencia usted aplica estrategias para solucionar conflictos dentro del contexto escolar? los dos profesionales encuestados que indican que siempre utilizan estrategias en la resolución de situaciones de conflicto para mejorar la convivencia armónica creando un ambiente adecuado que facilita el desarrollo de aprendizajes.

Ante la interrogante ¿Aplica usted algún proceso de mediación de conflictos dentro del ámbito educativo? un docente expresa que siempre lo realiza y el otro profesional opina que a veces lo ejecuta reflejando cierto grado de desconocimiento de lo que es la mediación de conflictos y sus procesos sobre todo dentro del ámbito educativo

Cuando se indaga si se ¿Capacita a sus estudiantes sobre mediación de conflictos como método alternativo de resolución de conflictos? los dos profesionales encuestados indican que a veces capacitan a sus educandos sobre este método alternativo de resolución de

conflictos para mejorar la convivencia armónica creando un ambiente adecuado que facilita el desarrollo de los aprendizajes.

Cuando se preguntó si ¿En su institución educativa se aplica la mediación como método alternativo de resolución de conflictos? un docente expresa que siempre se lo emplea y el otro profesional explica que a veces lo ejecuta dejando claro que todavía existen profesionales que no aplican este método alternativo en la práctica diaria.

### 1.3.1.2. Información recopilada de la encuesta dirigida a estudiantes de séptimo grado de EGB.

En el proceso de recolección de información de los estudiantes se planteó conocer la apreciación que tienen los mismos sobre convivencia armónica dentro del séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma. A continuación, se detalla lo mencionado por los educandos:

En relación a ¿Cuándo se genera una situación de conflicto dentro del aula generalmente se siente afectado? nueve estudiantes siempre se ven afectados 25 educandos se afecta a veces, cinco encuestados nunca se afectan y un 3% de encuestados corresponden a otros. Estos datos reflejan un porcentaje considerable de estudiantes que se encuentran afectados por las situaciones de conflictos dentro del aula de clases generando preocupación y una situación de inestabilidad en la convivencia diaria.

Figura 1. Conflictos dentro del aula

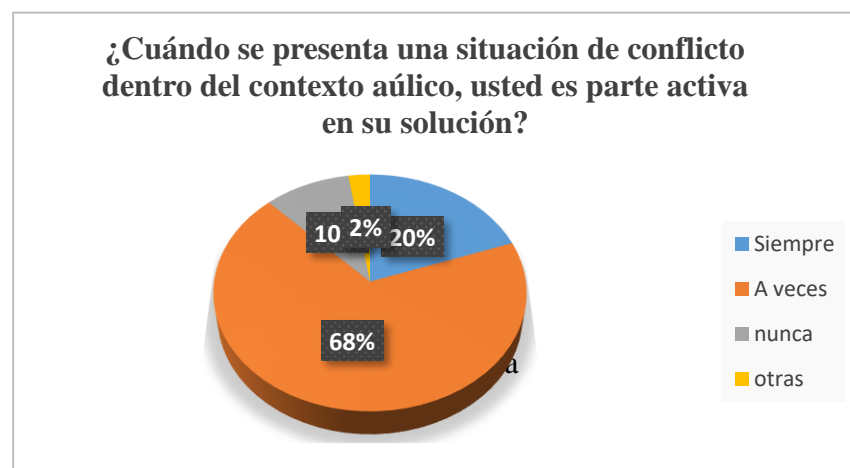


Cuando se indaga ¿Con qué frecuencia escucha a sus maestros después de haberse suscitado una situación de conflicto dentro del aula? 31 estudiantes siempre escuchan a sus maestros ocho estudiantes a veces los escuchan y dos encuestados nunca los escuchan. Estos datos reflejan un porcentaje considerable de estudiantes que se encuentran entre los rangos a veces y nunca que no generan una escucha hacia sus docentes, quienes lo único que buscan es generar espacios de diálogo y resolución de las situaciones de adversidad. Ante la pregunta ¿Cree usted que existe una comunicación asertiva entre estudiantes y docentes en el contexto áulico? 24 estudiantes expresan que siempre existe una comunicación asertiva con sus maestros 14 estudiantes menciona que a veces existe este

tipo de comunicación y tres encuestados expresan que nunca existe una comunicación asertiva. Estos datos evidencian un grado de preocupación de los estudiantes que se encuentran entre los rangos a veces y nunca que no generan una comunicación asertiva entre estos integrantes de la comunidad educativa, dificultando el aprendizaje y la convivencia armónica.

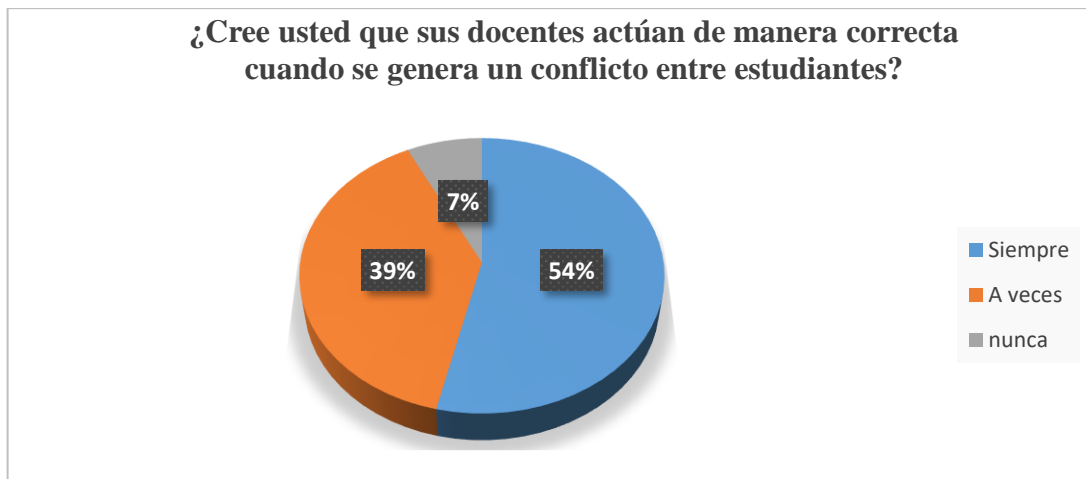
Con respecto a ¿Cuándo se presenta una situación de conflicto dentro del contexto áulico, usted es parte activa en su solución 28 estudiantes expresan que a veces son parte activa, ocho estudiantes mencionan que siempre, cuatro encuestados expresan que nunca y uno estudiante menciona que otros? Estos datos dejan evidencia clara que los estudiantes que se encuentran entre los rangos a veces y nunca no son parte activa en la solución de los conflictos dejando una brecha para que la comunidad educativa se sensibilice y capacite sobre alternativas de solución de conflictos.

*Figura 2. Parte activa en situaciones de conflicto en el aula*



Así también en cuanto ¿Cree usted que sus docentes actúan de manera correcta cuando se genera un conflicto entre estudiantes? 22 estudiantes expresan que siempre, 16 estudiantes mencionan que a veces y 3 encuestados expresan que nunca. Estos resultados dejan evidencia clara en los rangos a veces y nunca que los docentes no actúan de manera correcta cuando se suscita un conflicto contraponiéndose con lo expresado en la encuesta realizada a los docentes donde ellos expresan que si actúan de manera correcta ante este tipo de situaciones.

*Figura 3. Actuación de los docentes cuando se genera un conflicto*

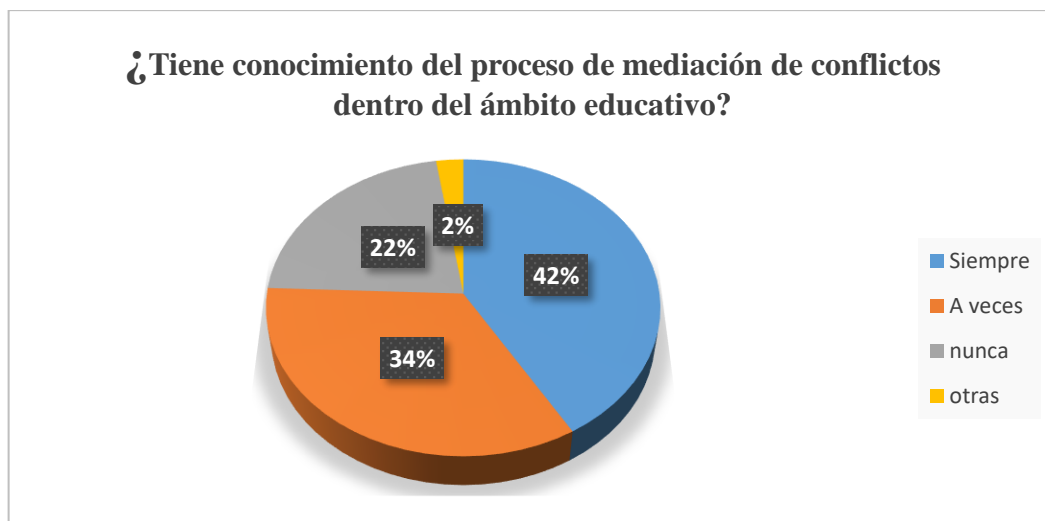


Elaboración propia

Cuando se indaga si ¿Ha escuchado qué es la mediación de conflictos? 22 estudiantes expresan que siempre han escuchado sobre la mediación, 10 estudiantes mencionan que a veces y nueve encuestados expresan que nunca. De esta manera un porcentaje considerable de estudiantes expresa que a veces ha escuchado y otro nunca dejando claro la necesidad de conocer esta alternativa de resolución de conflictos como herramienta psicopedagógica.

En relación a la pregunta si ¿Tiene conocimiento del proceso de mediación de conflictos dentro del ámbito educativo? 17 estudiantes expresan que siempre han tenido conocimiento sobre el proceso de mediación, 14 estudiantes mencionan que a veces, nueve encuestados expresan que nunca y un encuestado expresa que otras. De esta manera se sigue evidenciando un porcentaje considerable de estudiantes que expresa que a veces y otro nunca conoce este proceso dejando claro la necesidad de ser capacitados sobre esta alternativa de resolución de conflictos.

*Figura 4. Conocimiento sobre mediación de conflictos en el ámbito educativo*



Elaboración propia

Ante la pregunta ¿Su docente le ha mencionado sobre mediación de conflictos como método alternativo de resolución de conflictos? 22 estudiantes expresan que su docente siempre les ha mencionado sobre la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, 10 estudiantes mencionan que a veces, ocho encuestados expresan que nunca y un encuestado expresa que otras. De esta manera los estudiantes siguen evidenciando en un porcentaje considerable que a veces y otras nunca conocen del proceso de mediación dejando establecido la necesidad de ser capacitados sobre este proceso alternativo.

Con relación a si ¿En su institución educativa se aplica la mediación como método alternativo de resolución de conflictos? 28 estudiantes expresan que en su institución educativa siempre se aplica la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, ocho estudiantes mencionan que a veces, cuatro encuestados expresan que nunca y un encuestado expresa que otras. De esta manera queda establecido que existe un porcentaje de estudiantes que expresa que en la institución no se aplica la mediación de conflictos como método alternativo dejando el espacio pertinente para capacitar a los actores educativos para disminuir conflictos.

Los datos recogidos mediante encuestas dejan evidencia de la problemática educativa a cerca de los conflictos y la convivencia dentro de la institución educativa y la importancia de manejar métodos alternativos de solución de conflictos o espacios que promuevan la misma, debido a que los estudiantes expresan que los docentes y las estrategias utilizadas no están ayudando dentro de la convivencia escolar. En este sentido Ibarrola y Iriarte (2013) dejan en claro que “La mediación escolar se muestra como una estrategia

educativa que interviene en el conflicto al mismo tiempo que lo previene, forma en cualidades personales e interpersonales y mejora el entorno” (p. 367).

### **1.3.1.3. Información recopilada entrevista dirigida a directivo de escuela Ciudad de Zaruma.**

En el proceso de recolección de información del directivo se planteó conocer la apreciación que tiene la autoridad sobre convivencia armónica dentro de la escuela ciudad de Zaruma. A continuación, se describe lo mencionado por el mismo:

Ante la pregunta ¿Cree usted que en la institución educativa que usted dirige se generan situaciones conflictivas entre docentes y estudiantes? En lo personal creo que en todas las instituciones educativas se generan situaciones de violencia de estudiantes hacia docentes y viceversa, en nuestra escuela si se dan estos casos que han sido expuestos por algunos docentes. Sin embargo, se han tomado las medidas adecuadas que han permitido subsanar esos impases.

En el aporte ante la pregunta ¿Cómo autoridad conoce que es la mediación de conflictos dentro del ámbito educativo? bueno sé que es una acción que permite intervenir y solucionar problemas dentro de los contextos educativos y así poder disminuir las situaciones de violencia entre los integrantes de la comunidad educativa utilizando las mejores herramientas para que las partes involucradas lleguen a acuerdos justos.

Con respecto a ¿Cree usted que los docentes que laboran en la institución educativa conocen que es la mediación de conflictos dentro del ámbito educativo? en realidad, creo que si conocen lo que es la mediación de conflictos porque si intervienen cuando se generan problemas dentro del aula de clases y durante la interacción de los estudiantes en los patios del plantel. Además, han manifestado de manera verbal las situaciones conflictivas y de rendimiento académico de sus estudiantes.

Ante la interrogante ¿Cree usted que los docentes que laboran en la institución educativa deben recibir capacitaciones sobre mediación de conflictos dentro del ámbito educativo? en realidad todo lo que forme al claustro docente es beneficioso sobre todo lo que permita resolver situaciones conflictivas y el manejo adecuado de las mismas sin vulnerar derechos buscando mejorar las formas de educar y desarrollar una comunicación asertiva entre estos entes claves del medio escolar.

El aporte de la pregunta ¿Cree usted que los estudiantes que asisten a la institución educativa que usted dirige deben recibir capacitaciones sobre mediación de conflictos

dentro del ámbito educativo? deja claro que sería muy beneficioso ya que los estudiantes por diferentes situaciones conductuales, familiares o de interacción dentro del aula generan conflictos de diferente índole estos espacios de formación permitirían conocer formas adecuadas de resolver estos impases y ponerlo en práctica no solo en la institución sino en sus hogares y en los diferentes contextos donde ellos actúen.

En relación con la interrogante ¿Cree usted que la mediación de conflictos sería una herramienta importante para mejorar la convivencia armónica dentro de la institución educativa? en realidad, creo que debería conocer más sobre esta herramienta para mejorar la gestión dentro de la intuición educativa sobre todo en la resolución de situaciones de violencia escolar para mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje. Esta herramienta ayudaría de manera clave a toda la comunidad educativa y a su vez fortalecería las competencias y la convivencia armónica.

En conclusión, a este apartado, mediante la revisión de los antecedentes históricos, referenciales, conceptuales y contextuales se pudo consolidar los inicios teóricos y el proceso que posee la mediación de conflictos. Estos fundamentos pueden aportar de manera significativa en el abordaje de situaciones escolares, considerando a la mediación como una herramienta psicopedagógica.

## **CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

En este apartado se presenta algunos elementos de la metodología empleada para el abordaje de la mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de la escuela Ciudad de Zaruma. La enunciación del marco metodológico admite puntualizar y demostrar cada aspecto seleccionado en la investigación, denomínese métodos y técnicas utilizadas para recoger información de los elementos implicados. Además, ayuda a fundamentar y detallar de manera clara la metodología durante el proceso investigativo, tanto en los componentes teóricos y técnicos, con la intención de generar las soluciones pertinentes al problema establecido.

### **2.1 Tipo de estudio o investigación realizada**

El trabajo de investigación mantuvo una dirección dentro del paradigma cualitativo porque trató de explicar las variadas relaciones participativas del objeto de estudio, las implicaciones históricas, filosóficas y conceptuales, humanas que están presentes en un contexto, que se muestra de manera integral asumiendo un argumento real y dinámico. Justamente esto lo corrobora Salgado (2007) cuando expone que la investigación cualitativa busca comprender de manera profunda el significado de la información y su esencia, más que la medición de sus características comportamentales. La elaboración del documento final, se logró una vez culminado el análisis de todos los puntos de cada capítulo; de esa manera se consiguió un documento con la debida fundamentación bibliográfica y con el aporte estadístico de las personas investigadas.

### **2.2 Modalidad de la Investigación.**

Para la realización de este trabajo se utilizó las siguientes modalidades de investigación:

#### **Bibliográfica o Documental.**

En este contexto fue necesario realizar la búsqueda de información en libros, revistas electrónicas y de la revisión de artículos científicos de revistas indexadas donde se exponen criterios teóricos importantes y resultados que demuestran la veracidad de esos estudios.



### **De Campo.**

La presente investigación fue de campo porque el estudio sistemático de los hechos se realizó en el lugar en que se producen, tomando contacto con la realidad de los estudiantes, docentes y el directivo de la institución educativa para obtener información.

### **2.3 Nivel o tipo de investigación**

#### **Investigación Descriptiva:**

Se asistió de una investigación de tipo descriptivo debido a que permitió conocer de manera detallada y concreta el problema que posee características de medición precisa, debido a que es una investigación de interés educativo y social. Además, demostró una asociación de variables y buscó medir la categoría de relación entre ellas. El propósito de su empleo es alcanzar a describir un objeto a investigar o una situación concreta, identificar sus características y propiedades. Permitted organizar y sistematizar elementos importantes dentro del trabajo indagatorio. En este proceso se manipuló la investigación descriptiva mediante la descripción de las cualidades, reacciones y disposiciones dadas por la autoridad, maestros y estudiantes de séptimo grado de la institución educativa frente a los conflictos que se suscitan dentro del espacio educativo.

### **2.4 Técnicas e Instrumentos de Investigación.**

La presente investigación utilizó las siguientes técnicas e instrumentos:

Encuesta dirigida a docentes

Encuesta dirigida a estudiantes

Entrevista dirigida a directivos para lo cual se utilizará una guía de entrevista estructurada.

### **2.5 Métodos teóricos**

Los métodos teóricos permiten recopilar, abordar y conocer la interrelación, características y cualidades del objeto de estudio; centrándose en sus orígenes (Del Sol Fabregat, Castañeda y Mirabal, 2017). En esta investigación sobre Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica se administraron los siguientes métodos teóricos:

Método Histórico-Lógico

Se manejó este método con la finalidad de explorar investigaciones que se han ejecutado sobre mediación de conflictos y convivencia armónica y su aplicabilidad en el contexto escolar.

#### Método Inductivo-Deductivo

Se manejó este método para fundar las posibles causas del problema objeto de estudio, tomando como punto de partida la observación de un sinnúmero de hechos producidos en el contexto educativo considerando como base algunos fundamentos teóricos. Se espera llegar a predecir cuales fueron los factores que causaron los conflictos para así tomar acciones correctivas que permitan solucionar estas vicisitudes (Prieto, 2017).

#### Método Dialéctico

Se lo abordo durante todo el proceso argumentativo siendo reflexivo y crítico en relación al objeto y campo de estudio, a partir del cotejo de los postulados y proposiciones de las teorías estudiadas. Estos elementos se pueden evidenciar en el desarrollo de los diferentes títulos del trabajo de investigación (Ortiz , 2011).

#### Método Hermenéutico

Se lo manipuló durante todo el proceso investigativo para facilitar la comprensión del manuscrito, a partir de la paráfrasis y la contribución del autor. Su utilidad se enfatiza en las ciencias sociales; este procedimiento ha sido de gran utilidad en el abordaje de la mediación de conflictos como método alternativo de resolución de conflictos (Arráez, Calles y Moreno de Tovar, 2006).

#### Analítico-Sintético

Mediante este método se pudo percibir los diferentes comportamientos y como estos factores generan conflictos en el contexto educativo, lo que permitió integrar estos conocimientos y así asumir una postura teoría metodológica que rijan una propuesta de intervención (Lopera, Ramírez, Zuluaga y Ortiz , 2010).

#### Método sistémico

Este método permite orientar y organizar las actividades de intervención puesto en práctica el capítulo tres. La planificación de un sistema de talleres de formación a docentes y directivos basados en la mediación de conflicto como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica, permitirá apropiarse de los procesos adecuados de resolución pacífica de conflictos y así disminuir la violencia y mejorar la interacción con toda la comunidad educativa.

## **2.6 Métodos empíricos**

Estos métodos sostienen la actuación ajustándose a procedimientos metódicos que se ejecutan con la intención de buscar y obtener información acerca del objeto de estudio. Además, son propios de la etapa diagnóstica para la recolección de datos y la delimitación del problema. El investigador cualitativo necesita lograr una comprensión completa de la realidad que quiere cambiar y para lograrlo es necesario el mayor contacto directo con los participantes.

Se manipularon técnicas como la entrevista, aplicada al directivo (anexo 1), encuesta aplicada a los docentes (anexo 2) y a estudiantes de séptimo grado (anexo 3). Para la construcción de estos instrumentos se consideró elementos relevantes sobre los conflictos escolares en relación a: los comportamientos en el aula y a la hora de receso, la práctica de valores, el cumplimiento de normas, relación alumnos docentes.

Se realizó una entrevista al director de la escuela para recabar información acerca del manejo de la mediación como método alternativo de los docentes y sobre los conflictos escolares más frecuentes. La información recabada permitió tener un panorama más amplio del objeto de estudio,

Se aplicó una encuesta a los estudiantes y docentes de séptimo grado, para puntualizar elementos sobre el conocimiento o desconocimiento de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos y los conflictos más frecuentes que se suscitan en el contexto educativo.

Se manipuló el método Delphi, para la validación de la propuesta de intervención. Este método radica en la dotación de información a través del dictamen y reflexión de expertos sobre un tema determinado (Valdés y Suárez, 2013). En este caso la aplicación de un plan de capacitación al directivo y los docentes sobre la mediación de conflictos como estrategia psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica.

## **2.7 Población y Muestra**

La población o universo es la cantidad de elementos a indagar con relación a ciertas características. En algunos contextos no se puede investigar a toda la población, debido a factores económicos, de tiempo, técnicas o situaciones ajenas a los investigadores

Como el número de población no es extensa se procedió a seleccionar el total del objeto a investigar. Para el presente estudio se tiene una población de cuatro estudiantes, dos profesores, uno autoridad.

Para que la muestra pueda tener un grado de confiabilidad, debe ser representativa, práctica, económica y eficiente en su aplicación. Sin embargo, por más perfecta que sea este elemento, siempre existirá una diferencia entre el resultado que se obtiene de esta y el resultado del universo; esta diferencia es lo que se conoce como error de muestreo; por esta razón, mientras más grande es la muestra menor es el error del muestreo, y por lo tanto existe mayor confiabilidad en sus resultados. En el caso de profesores y director la muestra fue tomada en su totalidad debido a que es número muy reducido.

Como conclusión de este capítulo se puede mencionar que la selección y descripción metodológica permite tener una vía clara hacia la recopilación, análisis e interpretación de datos acerca de los conflictos en el entorno escolar, y con esa realidad clarificada poder establecer una propuesta que permita intervenir de manera organizada la problemática.

## OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

**Tabla 1: Matriz de consistencia**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	INDICE O PONDERACIÓN
<p>Convivencia Armónica de los estudiantes de educación básica media.</p> <p>Es la capacidad de establecer relaciones interpersonales de forma pacífica y armónica fundamentada en la práctica de valores entre los estudiantes.</p>	<p><b>Habilidades Sociales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aplicar la escucha activa en el desarrollo de las relaciones interpersonales.</li> <li>-Analizar las capacidades de persuasión ante un conflicto.</li> <li>-Capacidad para gestionar situaciones de conflicto.</li> <li>-Manejo de protocolos de actuación ante conflictos escolares dentro y fuera del aula.</li> <li>-Conocimiento y manejo de técnicas de resolución de conflictos.</li> </ul>	<p>Siempre (3)</p> <p>Rara vez (2)</p> <p>Nunca (1)</p>
	<p><b>Estilos de comunicación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollo de la habilidad de la empatía como destreza social.</li> <li>-Selección de canales de comunicación para la sincronía y sintonía emocional.</li> <li>-Manejo de habilidades verbales, no verbales</li> <li>-Reconocimiento de las barreras en la comunicación.</li> </ul>	<p>Siempre (3)</p> <p>Rara vez (2)</p> <p>Nunca (1)</p>

	<b>Gestión del clima del aula</b>	<p>-Conoce y comprende las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa</p> <p>-Justifica la relación del contexto socioeconómico con el comportamiento.</p> <p>-Percepción y análisis del trato brindado entre los miembros de la comunidad educativa.</p>	<p>Siempre (3)</p> <p>Rara vez (2)</p> <p>Nunca (1)</p>
--	-----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

*Fuente: elaboración propia*

## **CAPÍTULO 3 PROPUESTA METODOLÓGICA BASADA EN LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN PROCESO DE CONVIVENCIA ESCOLAR**

En este capítulo se expone de manera clara el aporte de la investigadora a la comunidad educativa abordada; en este caso, el diseño de un plan de capacitación mediante talleres sobre mediación de conflictos como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de la escuela de educación básica Ciudad de Zaruma, fundamentada en los procesos dinámicos que posee la mediación para que tenga una efectividad en la resolución de conflictos, utilizando varias técnicas que dinamizan el proceso. Esto se ejecuta considerando la información recogida con los diferentes instrumentos aplicados en el contexto educativo y fundamentado con los aportes teóricos.

### **3.1 Propuesta**

Los resultados expuestos en el capítulo uno demuestran que dentro de la institución educativa los docentes directivos y estudiantes efectivamente conocen sobre la mediación de conflictos pero de manera muy superficial 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 herramientas psicopedagógicas que permitan atender los conflictos y mejorar la convivencia en un entorno de paz y armonía. A partir de esto, se diseña un plan de capacitación mediante talleres en mediación de conflictos como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de la escuela de educación básica Ciudad de Zaruma. Este plan de capacitación estará dirigido a docentes, estudiantes y directivo con la finalidad de que estos agentes educativos repliquen esta herramienta a toda la comunidad educativa.

### **3.2 Justificación**

Los contextos educacionales en la actualidad presentan diferentes realidades lo que conlleva a diversificar las competencias de los integrantes de esta comunidad. Los conflictos no están exentos a esta realidad dificultando de manera notoria la convivencia armónica entre estudiantes, docentes, directivos y el contexto familiar. En este sentido el sistema educativo considera que toda la comunidad debe poseer las competencias

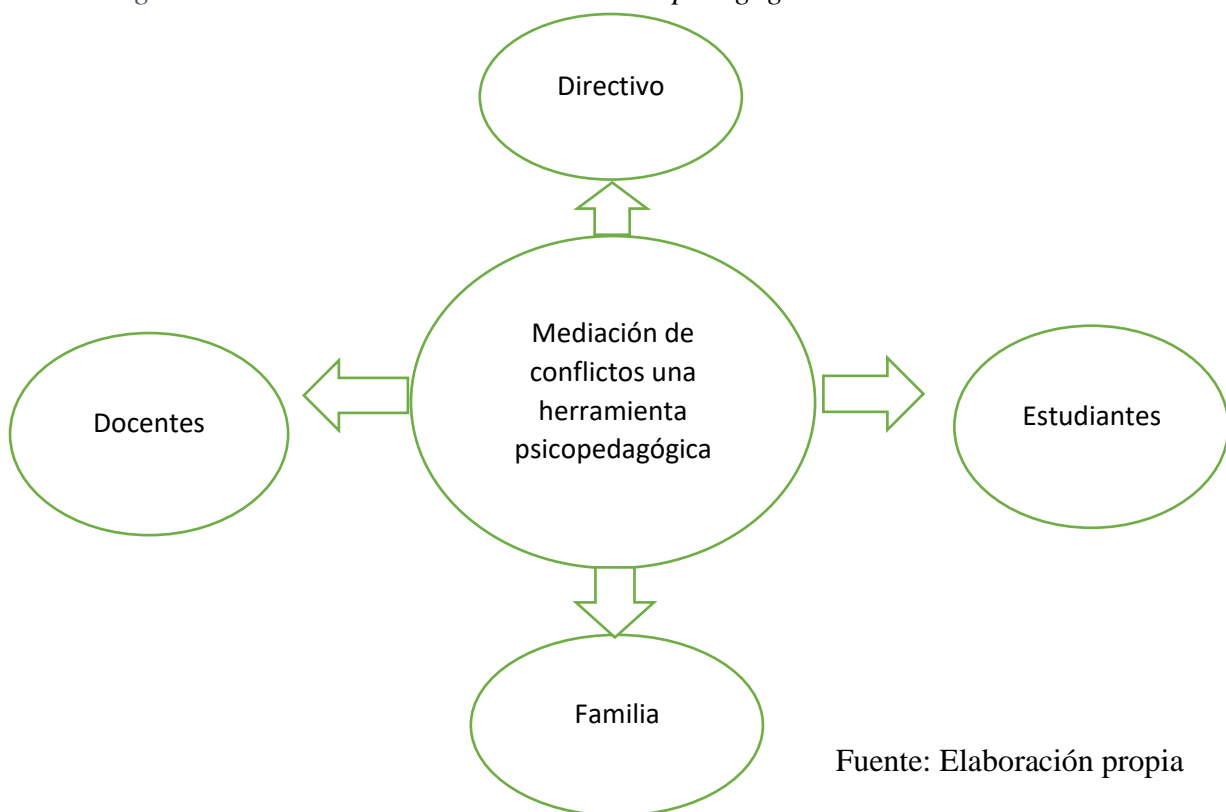
necesarias para mediar situaciones de conflicto que no solo afectan la convención interna y externa, sino que dificulta los procesos de enseñanza aprendizaje.

Esta propuesta acoge un enfoque integral en la medida que todos los actores deben manejar herramientas mediadoras que se concreten en la práctica diaria dentro y fuera de la institución, debido a que los problemas de conducta y convivencia dentro del aula de clases se han agudizado generando malestar en los integrantes del contexto de aprendizaje. Beneficia las relaciones interpersonales, genera intenciones comunes entre estudiantado y profesorado, atendiendo la diversidad y a su vez facilita espacios de disciplina. Se relaciona a espacios seguros de convivencia que crean formas positivas de concebir, pensar y actuar (Ibarrola y Iriarte, 2013).

El diseño e implementación de un plan de capacitación sobre mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica, buscará paliar los conflictos escolares con una acción preventiva debido al desconocimiento de estrategias mediadoras entre los diferentes actores educativos, al mismo tiempo que se desarrollan destrezas socioemocionales, comunicacionales, cohesión del grupo, la formación en valores y sobre todo la generación de acuerdos y compromisos.

En la figura uno se expone el accionar que tiene la mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica y la acción preventiva e interventiva en los docentes, estudiantes, directivos y familia.

*Figura 5 Mediación una herramienta Psicopedagógica*



Fuente: Elaboración propia



### **3.3 Fundamentación legal**

- La constitución de la república del Ecuador como ley suprema de todo ciudadano expone en su Art. 16.- Todas las personas, de manera individual o colectiva, tienen derecho de comunicarse de forma libre respetando su cultura de manera inclusiva y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma.
- La constitución de la república del Ecuador en su Art. 190.- reconoce otros medios alternativos de resolución de conflictos, pero no en todos los ámbitos jurídicos, sino que explica que existen situaciones que no se pueden mediar para lo cual se acudirán a los procesos legales respectivos.
- El código de la niñez y adolescencia en su artículo en sus Art.- 9, 10.11, exponen la responsabilidad del estado, la sociedad y la familia y la corresponsabilidad de estos en el cuidado, protección y educación y la exigibilidad de derechos
- La Ley Orgánica de Educación Intercultural, aspectos claros sobre los métodos alternativos de resolución de conflictos
- En la Ley de Arbitraje y Mediación Art 1, 2, 5,7 expone que es un mecanismo alternativo de resolución de conflictos donde las partes involucradas se pueden someter a este acto de mutuo acuerdo.
- El manual de convivencia institucional, documento que es socializado a toda la comunidad educativa en donde se expone todos los acuerdos con los actores claves del sistema educativo.

### **3.4 Fundamentación Psicopedagógica**

La psicopedagógica en la práctica educativa ha recibido varias denominaciones como: intervención, psicoeducación, educativa, pedagógica, sin embargo, su quehacer práctico lo centra en un accionar orientativo, preventivo, diagnóstico e interventivo (Ramirez y Henao, 2011). Además, promueve estrategias para ser aplicadas por los docentes, familia y contexto comunitario justamente por los cambios continuos que se dan en el sistema social, educativo y familiar.

En el ámbito educativo al abordar desde una visión psicopedagógica los conflictos entre estudiantes, docentes y directivos permite reducir de manera notoria estas vicisitudes

generando un ambiente de armonía y de organización. La prevención juega un papel clave como estrategia de erradicación de violencia o conductas inadecuadas.

El accionar psicopedagógico en los contextos educativos se realiza con el aporte de varios modelos que acoge al individuo de manera individual como grupal considerando la realidad interna y externa del mismo. Además, se considera las representaciones sociales que cada individuo sostiene de su entorno y la replicas que realiza en su sociabilidad. Para Gema (2008) la eficacia de la intervención psicopedagógica como elemento preventivo de los conflictos escolares originados dentro del aula debe ser abordada de manera integral utilizando métodos alternativos como la mediación de conflictos

La mediación como estrategia psicopedagógica centra su utilidad y eficacia en la conciencia plena de los actores educativos y la acción directa en la solución de conflictos que no está ajena a cualquier realidad, sin embargo, muchas veces el desconocimiento de este tipo de herramientas limita la prevención de muchas situaciones conflictivas.

El diseño, organización y planificación de actividades que ayuden a clarificar el proceso de mediación de conflictos en el contexto escolar contribuye en la convivencia armónica dentro del proceso de enseñanza aprendizaje. La mediación de conflictos como herramienta permite palear este tipo de situaciones que se generan a diario en el aula de clases.

Para Rodríguez , Sánchez y Rojas (2008) la mediación de conflictos busca trabajar de manera sistémica en el ámbito escolar donde comúnmente se generan situaciones adversas de manera individual o grupal organizando espacios donde un tercero neutral aplique estrategias que ayuden a clarificar las situaciones de adversidad.

### **3.5 Objetivos**

#### **3.5.1 *Objetivo General***

Diseñar una estrategia psicopedagógica de mediación de conflictos como herramienta para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de educación básica media de la escuela ciudad de Zaruma.

#### **3.5.2 *Objetivos Específicos***

- Organizar un cronograma anual de capacitaciones con estrategias de mediación

de conflictos destinadas a prevenir situaciones de convivencia escolar inadecuada.

- Elaborar un plan de capacitación mediante talleres dirigidos a los docentes y directivo, sobre pasos para realizar una adecuada mediación de conflictos, manejo de emociones, estrategias comunicacionales durante una mediación y elaboración de acuerdos y compromisos.
- Elaborar un plan de capacitación mediante talleres dirigidos a estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma, como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica y adquirir elementos preventivos en manejo de emociones, pasos para realizar una adecuada mediación, manejo de conflictos dentro y fuera del aula.

### 3.6 Cronograma anual de actividades.

Tabla 2: Cronograma anual de actividades

Agentes educativos	Capacitación: talleres	Horas de aplicabilidad	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
			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 educativa Comité ejecutivo Gobierno estudiantil	Socialización de las actividades planificadas sobre mediación de conflictos como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica	2 H:00																												
Docentes y directivo	Taller sobre pasos para realizar una	2 H:00																												



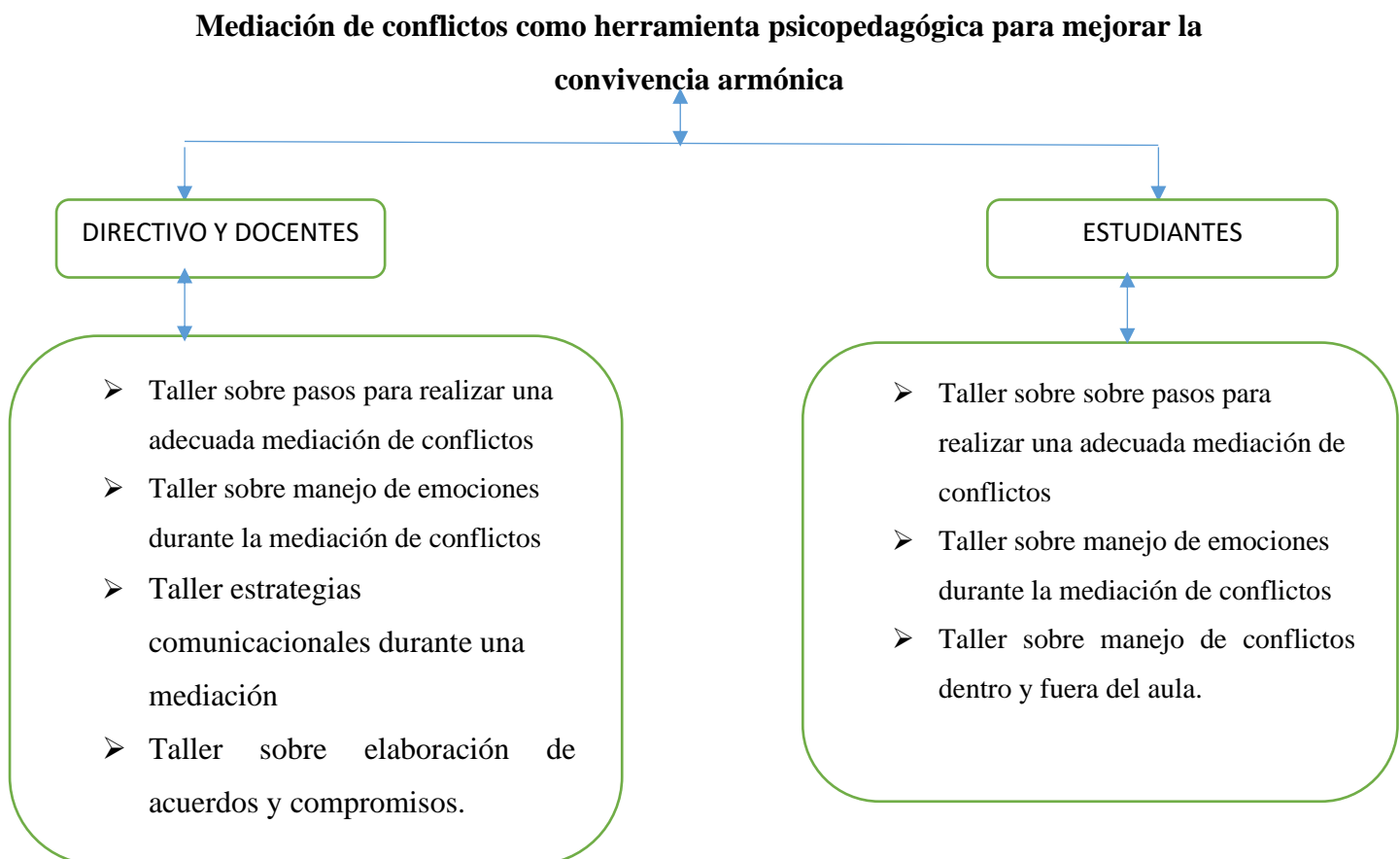


### 3.7 Socialización de las actividades planificadas sobre mediación de conflictos como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica.

En este proceso se referencia la planificación de la propuesta de intervención sobre la mediación de conflictos como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica y de forma detallada se explica las fechas en que se aplicaran las capacitaciones mediante talleres al directivo, docentes y estudiantes exponiendo de manera clave las temáticas que se abordaran para dinamizar los procesos dentro del contexto educativo objeto de estudio.

En la figura dos se presenta un organizador gráfico con el esquema de la propuesta en el que se axioma a cada uno de los agentes claves para una concreción adecuada de los medios teóricos y prácticos (director, docentes y estudiantes), además consta los temas de los talleres que serán abordados.

*Figura 6. Propuesta de intervención enfocada en la mediación de conflictos como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica*



### 3.8 Plan de capacitación mediante talleres dirigido a directivo y docentes

El plan de capacitación de docentes y directivo busca dotar de las herramientas necesarias para que puedan ser puesta en práctica durante todo el proceso educacional con miras a disminuir de manera notoria los conflictos. Para esto se ha planificado talleres que constan de temas claves para nutrir los conocimientos sobre mediación de conflictos.

#### **Taller: 1**

**Integrantes:** Docentes y un directivo de educación básica media de la escuela Ciudad de Zaruma

**Tiempo:** 120 minutos

**Objetivo:** Determinar elementos básicos a los docentes y directivo sobre mediación de conflictos para ser aplicados de manera activa durante el proceso de interacción con los actores educativos.

*Tabla 3: Pasos para realizar una adecuada mediación de conflictos*

Tiempo	Actividad	Estrategias	Metodología	Recursos	Responsables
20 minutos	Ambientación entre los participantes	Bienvenida, presentación de los participantes dentro de los talleres Definición de normas y reglas que se deberá llevar dentro de los talleres Dinámica: conflicto de los burritos	Lluvia de Ideas debates Grupos colaborativos	Materiales: Cuaderno de notas Teléfono para tomar las fotografías Papelotes	Maestrante Lcda. Patricia Aguilar Lcdo. Jaime Ortiz mediador de conflictos profesional
25 minutos	Introducción	Video: sobre conflictos	Lluvia de ideas: ¿Qué sienten	Computador Parlantes	



		más comunes dentro del contexto educativo	cuando experimentan esas situaciones? Globo con un papel dentro con un conflicto frecuente dentro del contexto educativo, el cual deben opinar si tuvieran esa situación como actuarían	Vídeo Globos
30 minutos	Desarrollo	Pasos a seguir dentro de un proceso de mediación de conflictos en el ámbito educativo	Reconocimiento de los pasos para aplicar dentro de un conflicto escolar	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Aplicación de la mediación en los diferentes conflictos educativos	Preguntas y respuestas sobre la aplicación de la mediación en los diferentes conflictos educativos Preguntas de	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos

			reflexión y estrategias de aplicación	
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra Resolución de los casos prácticos

Fuente: Elaboración propia

### **Taller: 2**

**Integrantes:** Docentes y un directivo de educación básica media de la escuela Ciudad de Zaruma

**Tiempo:** 120 minutos

**Objetivo:** Aplicar estrategias de manejo emocional como elemento fortalecedor de los docentes y directivo para ser utilizados dentro de la mediación de conflictos en el contexto educativo.

*Tabla 4: Manejo de emociones durante la mediación de conflictos*

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
20 minutos	Ambientación entre los participantes	Definición de normas y reglas que se deberá llevar dentro del taller Retroalimentación del tema anterior Dinámica: la cafetera emocional.	Lluvia de Ideas debates Grupos colaborativos	Materiales: Cuaderno de notas Teléfono para tomar las fotografías Papelotes Cafeteras de juguetes	Maestrante Lcda. Patricia Aguilar  Lcdo. Jaime Ortiz mediador de conflictos profesional

		Técnicas de respiración para control de emociones.			
25 minutos	Introducción	Video: sobre las emociones del docente dentro del aula de clases	Lluvia de ideas: ¿Qué sienten cuando experimentan una emoción inadecuada dentro del aula? Cartillas para redactar sobre acciones que tendrían ante una emoción inadecuada dentro de la convivencia escolar	Computador Parlantes Vídeo Cartillas	
30 minutos	Desarrollo	Las emociones y su importancia dentro del convivir educativo	Reconocimiento de las emociones Y su importancia en la práctica educativa	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores	

30 minutos	Desarrollo	Manejo de las emociones durante una situación de conflicto	Preguntas y respuestas sobre el manejo de las emociones dentro de la mediación en los diferentes conflictos educativos Preguntas de reflexión y estrategias para su aplicación	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra Resolución de los casos prácticos

Fuente: Elaboración propia

### **Taller: 3**

**Integrantes:** Docentes y un directivo de educación básica media de la escuela Ciudad de Zaruma

**Tiempo:** 120 minutos

**Objetivo:** Dotar de estrategias comunicacionales como elemento fortalecedor de los docentes y directivo para ser utilizados dentro de la mediación de conflictos en el contexto educativo.

*Tabla 5: Estrategias comunicacionales durante una mediación.*

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
20 minutos	Ambientación entre los participantes	Definición de normas y reglas que se deberá llevar dentro del taller Retroalimentación del tema anterior Dinámica: construyendo la comunicación	Lluvia de Ideas debates Grupos colaborativos	Materiales: Cuaderno de notas Teléfono para tomar las fotografías Tarjetas con diferentes palabras	Maestrante Lcda. Patricia Aguilar  Lcdo. Jaime Ortiz mediador de conflictos profesional
25 minutos	Introducción	Video: sobre la comunicación del docente dentro de la institución educativa	Lluvia de ideas: ¿Cómo se sienten cuando no son escuchados o no existe una comunicación adecuada? Cartillas para redactar sobre	Computador Parlantes Vídeo Cartillas	

			la comunicación en la interacción diaria en el contexto educativo	
30 minutos	Desarrollo	La comunicación y su importancia dentro del convivir educativo	Reconocimiento de la comunicación y su importancia en la práctica educativa	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Elementos comunicacionales: el parafraseo y la escucha durante la mediación de conflictos.	Preguntas y respuestas sobre el parafraseo y la escucha activa dentro de la mediación en los diferentes conflictos educativos Preguntas de reflexión y estrategias para su aplicación	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos

15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra Resolución de los casos prácticos
------------	--------	------------	------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia

#### **Taller: 4**

**Integrantes:** Docentes y un directivo de educación básica media de la escuela Ciudad de Zaruma

**Tiempo:** 120 minutos

**Objetivo:** Explicar la elaboración de acuerdos y compromisos para fortalecer a los docentes y directivo los procesos de mediación de conflictos dentro de los contextos educacionales.

*Tabla 6: Elaboración de acuerdos y compromisos.*

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
20 minutos	Ambientación entre los participantes	Definición de normas y reglas que se deberá llevar dentro del taller Retroalimentación del tema anterior Dinámica: sillas cooperativas	Lluvia de Ideas debates Grupos colaborativos	Materiales : Cuaderno de notas Teléfono para tomar las fotografías sillas	Maestrante Lcda. Patricia Aguilar  Lcdo. Jaime Ortiz mediador de conflictos profesional

25 minutos	Introducción	Video: sobre normas y acuerdos para una buena convivencia dentro del aula	Lluvia de ideas: ¿Cómo se sienten cuando existen normas y acuerdos justos? Cartillas para redactar acuerdos importantes de convivencia	Computador Parlantes Vídeo Cartillas
30 minutos	Desarrollo	Importancia de generar acuerdos y normas dentro de un contexto educacional	Reconocimiento sobre la importancia de generar acuerdos y normas dentro del contexto educacional	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Elaboración de acuerdos y compromisos dentro de la mediación de conflictos escolares	Preguntas y respuestas sobre la elaboración de acuerdos y compromisos dentro de la mediación en	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos



			los diferentes conflictos educativos Preguntas de reflexión y estrategias para su aplicación	
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra Resolución de los casos prácticos

Fuente: Elaboración propia

### 3.9 Plan de capacitación mediante talleres dirigido a estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma.

El plan de capacitación de estudiantes busca dotar de herramientas necesarias para que puedan ser puestas en práctica durante todo el proceso educacional con miras a disminuir de manera notoria los conflictos entre estudiantes y comunidad educativa. Para esto se ha planificado talleres que constan de temas claves para nutrir los conocimientos sobre mediación como herramienta psicopedagógica para solucionar conflictos.

#### **Taller: 1**

**Integrantes:** Estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma.

**Tiempo:** 120 minutos

**Objetivo:** Determinar elementos básicos para los estudiantes sobre mediación de conflictos con la finalidad de ser aplicados de manera activa durante el proceso de interacción con los actores educativos.

*Tabla 7 Pasos para realizar una adecuada mediación de conflictos entre estudiantes*

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
20 minutos	Ambientación entre los estudiantes	<p>Bienvenida, presentación de los participantes dentro de los talleres</p> <p>Definición de normas y reglas que se deberá llevar dentro de los talleres</p> <p>Dinámica: conflicto de los burritos</p>	<p>Lluvia de Ideas debates</p> <p>Grupos colaborativos</p>	<p>Materiales: Cuaderno de notas</p> <p>Teléfono para tomar las fotografías</p> <p>Papelotes</p>	<p>Maestrante Lcda. Patricia Aguilar</p> <p>Lcdo. Jaime Ortiz mediador de conflictos profesional</p>
25 minutos	Introducción	Video: sobre conflictos más comunes dentro del contexto educativo	<p>Lluvia de ideas: ¿Qué sienten cuando experimentan esas situaciones?</p> <p>Globo con un papel dentro con un conflicto frecuente dentro del contexto educativo, el cual deben opinar si tuvieran esa situación como actuarían</p>	<p>Computador</p> <p>Parlantes</p> <p>Vídeo</p> <p>Globos</p>	

30 minutos	Desarrollo	Pasos a seguir dentro de un proceso de mediación de conflictos en el ámbito educativo	Reconocimiento de los pasos para aplicar dentro de un conflicto escolar	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Aplicación de la mediación en los diferentes conflictos educativos	Preguntas y respuestas sobre la aplicación de 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 Resolución de los casos prácticos

Fuente: Elaboración propia

## **Taller: 2**

**Integrantes:** Estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma

**Tiempo:** 120 minutos

**Objetivo:** Aplicar estrategias de manejo emocional como elemento fortalecedor de los estudiantes para ser utilizados dentro de la mediación de conflictos en el contexto educativo.

*Tabla 8: Manejo de emociones para la resolución de conflictos.*

<b>Tiempo</b>	<b>Fases</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
20 minutos	Ambientación entre los estudiantes	Definición de normas y reglas que se deberá llevar dentro del taller Retroalimentación del tema anterior Dinámica: la cafetera emocional. Técnicas de respiración para control de emociones.	Lluvia de Ideas debates Grupos colaborativos	Materiales: Cuaderno de notas Teléfono para tomar las fotografías Papelotes Cafeteras de juguetes	Maestrante Lcda. Patricia Aguilar  Lcdo. Jaime Ortiz mediador de conflictos profesional
25 minutos	Introducción	Video: sobre las emociones de los estudiantes dentro del aula de clases	Lluvia de ideas: ¿Qué sienten cuando experimentan una emoción	Computador Parlantes Video Cartillas	

			<p>inadecuada dentro del aula?</p> <p>Cartillas para redactar sobre acciones que tendrían ante una emoción inadecuada dentro de la convivencia escolar</p>	
30 minutos	Desarrollo	Las emociones y su importancia dentro del convivir educativo	<p>Reconocimiento de las emociones</p> <p>Y su importancia en la práctica educacional</p>	<p>Computador</p> <p>Proyector</p> <p>Diapositivas</p> <p>Hojas de trabajo marcadores</p>
30 minutos	Desarrollo	Manejo de las emociones durante una situación de conflicto	<p>Preguntas y respuestas sobre el manejo de las emociones en los diferentes conflictos educativos</p> <p>Preguntas de reflexión y estrategias</p>	<p>Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos</p>

			para su aplicación	
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra Resolución de los casos prácticos

Fuente: Elaboración propia

### **Taller: 3**

**Integrantes:** Estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma

**Tiempo:** 120 minutos

**Objetivo:** Explicar estrategias de manejo de conflictos a los estudiantes dentro y fuera del aula para mejorar la convivencia armónica.

*Tabla 9: Manejo de conflictos dentro y fuera del aula.*

<b>Tiempo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Metodología</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
20 minutos	Ambientación entre los estudiantes	Definición de normas y reglas que se deberá llevar dentro del taller Retroalimentación del tema anterior Dinámica: formar palabras	Lluvia de Ideas debates Grupos colaborativos	Materiales: Cuaderno de notas Teléfono para tomar las fotografías Papelotes	Maestrante Lcda. Patricia Aguilar  Lcdo. Jaime Ortiz mediador de conflictos profesional
25	Introducción	Video: sobre manejo de	Lluvia de ideas: ¿Qué	Computador	

minutos		conflictos dentro del contexto educativo	sienten cuando experimentan situaciones de conflicto dentro o fuera del aula de clases? Cartillas para redactar sobre situaciones de conflicto que se experimentan dentro y fuera del aula.	Parlantes Vídeo Cartillas
30 minutos	Desarrollo	Manejo de conflictos dentro y fuera del aula de clases	Reconocimiento sobre el manejo de conflictos dentro y fuera del aula y su importancia en la práctica educativa	Computador Proyector Diapositivas Hojas de trabajo marcadores
30 minutos	Desarrollo	Importancia de la solución de conflictos para generar una convivencia armónica.	Preguntas y respuestas sobre la importancia de la solución de conflictos para generar una	Hojas de trabajo en grupo para realizar ejemplos prácticos

			convivencia armónica. Preguntas de reflexión y estrategias para su aplicación	
15 minutos	Cierre	Conclusión	Lluvia de ideas Compromisos Evaluación del encuentro	Marcadores Pizarra Resolución de los casos prácticos

Fuente: Elaboración propia

Con el diseño y aplicación de esta estrategia psicopedagógica de mediación de conflictos como herramienta para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de educación básica media de la escuela Ciudad de Zaruma se espera disminuir las situaciones de adversidad dentro de la institución educativa, generar una cultura de paz y de acuerdos.



## **CAPÍTULO 4 VALORACIÓN DE EXPERTOS SOBRE LA PERTINENCIA Y FACTIBILIDAD**

El Ecuador y el mundo entero le tocó afrontar una situación nunca antes esperada como es la pandemia Covid 19 que enlutó a miles de familias y creó una crisis colectiva que en muchos de los casos pasaron años para poderse recuperar de esta situación. Este factor ha sido una de las principales causas que no ha permitido emplear esta propuesta y así validar, su pertinencia y factibilidad. Sumado a esto el estado ecuatoriano decidió adoptar medidas preventivas decretando el estado de excepción donde se prohibió el aforo y contacto de personas en los trabajos en el caso que me compete los centros educativos.

La validación de la propuesta de capacitación mediante talleres sobre la mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica se conducirá mediante el método Delphi, que busca adquirir el criterio de expertos desde esa experticia en la práctica diaria y su sana crítica (Robles y Rojas, 2015). Este proceso tiene tres elementos significativos que se deben considerar la propuesta propiamente dicha, los expertos y el documento de validación.

La revisión de expertos permite emitir un juicio de valor al contenido práctico que presenta el autor y justamente con la experticia que poseen se avala esa información, que a posterior se aplicará al contexto objeto de estudio, para esto se presenta a los expertos un cuestionario con algunas preguntas que facilitará la revisión del contenido y a su vez emitir su experticia.

Para la elección de los expertos, se asumió una muestra de siete profesionales, que laboran en estamentos educacionales, judiciales, administrativos, en centros de mediación y en la docencia universitaria y a su vez a profesionales que dominan el tema de mediación de conflictos en el ámbito educativo. Una vez seleccionados los profesionales se envió el respectivo oficio de aceptación de la validación, el cuestionario de validación y el documento base de la propuesta.

Para presentar la calidad de los profesionales estimados como expertos se realiza la siguiente representación:

Experto uno, doctor en Educación PhD, sus estudios los realizó en la universidad San Marcos de Lima Perú, Master en psicología de la educación universidad de Barcelona España, Lcdo. en ciencias de la educación Especialidad Psicología educativa y Orientación vocacional, Abogado universidad particular de Loja, actualmente es docente

de la UTMACH, en la facultad de Ciencias Sociales, docente de la maestría en psicopedagogía UTMACH y docente de la carrera de psicopedagogía, (anexo 4).

Experto dos, Lcda. Ximena Patricia Román Ordoñez, Magister en necesidades educativas especiales por la universidad Rey Juan Carlos España, actualmente es docente de la escuela ciudad de Zaruma, (anexo 5).

Experto tres, María Isabel Jaramillo Samaniego, Magister en pedagogía por la Universidad Técnica particular de Loja, actualmente trabaja como docente en la escuela ciudad de Zaruma, (anexo 6).

Experto cuatro, Ana Paola Ramírez Aguilar, Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa otorgada por la Universidad Técnica de Machala, Coordinadora Académico – Docente – Instituto Superior Tecnológico Ismael Pérez Pazmiño, (anexo 7).

Experto, quinto Katty Elizabeth Maldonado Aguilar, Master en Desarrollo de la Inteligencia y Educación, actualmente Labora Auditora Educativa en Distrito 07D06 Santa Rosa. (anexo 8).

Experto, sexto, Pamela del Rocío Pineda Pineda Dra. en Psicología Infantil, Universidad Técnica Particular de Loja (anexo 9). Actualmente labora en la escuela ciudad de Zaruma.

Experto, séptimo, Ramiro Lomas Acosta Universidad Central de Quito, especialista en culturas juveniles y contextos escolares. Mediador en el ámbito educativo, familia, laboral (anexo 10).

En la validación se considera que los indicadores reúnan los juicios de pertinencia y factibilidad, peculiaridades importantes que toda propuesta debe contener en su aplicación para conseguir los objetivos planteados (Galicia, Balderrama y Navarro , 2017). En esta investigación, para la exploración y validación de la propuesta se presentan los siguientes indicadores y criterios:

1. Factibilidad: Es viable su aplicabilidad
2. Efectividad: Permite concretar el objetivo.
3. Organización: Mantiene una alineación lógica.
4. Metodología: Las temáticas abordadas permiten llegar un conocimiento teórico práctico a los involucrados.
5. Coherencia: las capacitaciones mediante talleres se conectan de una manera correcta en todos los elementos que estructuran toda la planificación.

Para la aplicabilidad del cuestionario a los expertos se utiliza niveles que oscilan de: 10-20% ineficiente, 21-40% regular, 41-60% bueno, 61-80% muy bueno, 81-100% excelente.

Una vez aplicados los procedimientos descritos se obtiene la respuesta de los expertos llegando a un consenso en donde se obtiene una calificación de 97.4% que corresponde a excelente, este resultado es muy importante debido a que proviene de un grupo de expertos en el tema, lo que implica la calidad de la propuesta, su pertinencia y factibilidad que contribuirá al logro del objetivo planteado que es mejorar la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma.

*Tabla 10: Apreciación profesional de la revisión de la propuesta*

<b>Expertos</b>	<b>Niveles de aceptación de la propuesta</b>	<b>Rango ponderado</b>	<b>Apreciación profesional</b>	<b>Total</b>
E1	81-100%	95	Excelente	95
E2	81-100%	94.8	Excelente	94,8
E3	81-100%	98	Excelente	98
E4	81-100%	100	Excelente	100
E5	81-100%	100	Excelente	100
E6	81-100%	100	Excelente	100
E7	81-100%	94	Excelente	100
Resultado final	81-100%	681.8	Excelente	97,4

Fuente: Elaboración propia

Los profesionales concuerdan que la propuesta posee factibilidad, efectividad y organización y que todos los elementos planificados permiten viabilizar a la mediación de conflictos como una herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica de los estudiantes.

## CONCLUSIONES

- La fundamentación del estado del arte sobre la mediación de conflictos topada en el capítulo uno, deja en evidencia la importancia, los inicios y la viabilidad que esta genera en el abordaje de situaciones conflictivas en diferentes contextos tomando como base teorías del conflicto.
- Los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista y encuesta realizada a los docentes, estudiantes y directivo de la escuela de educación básica de la ciudad de Zaruma, dejan claro que los integrantes de la comunidad educativo conocen sobre mediación de conflictos de manera superficial, generando situaciones de desorden al no poder aplicar acciones mediadoras cuando se suscita un conflicto.
- La organización de un cronograma anual de capacitaciones con estrategias de mediación de conflictos destinadas a prevenir situaciones de convivencia escolar inadecuada permite generar una atención primaria y así poder palear las situaciones conflictivas dentro de la institución
- La elaboración de un plan de capacitación mediante talleres dirigidos a los docentes y directivo, sobre pasos para realizar una adecuada mediación de conflictos, manejo de emociones, estrategias comunicacionales durante una mediación y elaboración de acuerdos y compromisos, ayudará de manera activa al desarrollo de competencias mediadoras en los miembros de la comunidad educativa.
- La elaboración un plan de capacitación mediante talleres dirigidos a estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma, como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica y adquirir elementos preventivos en manejo de emociones, pasos para realizar una adecuada mediación, manejo de conflictos dentro y fuera del aula ayudará a generar competencias mediadoras y una adecuada reducción de situaciones polémicas en el contexto escolar.

## **RECOMENDACIONES**

- A los profesionales, se exhorta la aplicación y replica de lo aprendido en los talleres sobre la mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica.
- Al directivo de la escuela de educación básica ciudad de Zaruma, se recomienda la implementación dentro del plan de capacitación el fortalecimiento de las competencias de los docentes con estrategias mediadoras que permitan disminuir de manera notoria los conflictos dentro del contexto escolar.
- A los estudiantes se recomienda la aplicabilidad de lo aprendido en los talleres, sobre todo en los pasos para aplicar una adecuada mediación y el manejo de emociones durante ese proceso, esto permitirá disminuir de manera notoria los conflictos escolares y mejorar la convivencia armónica.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta , L. y Medina , R. (2017). La conciliación y la mediación en el proceso penal colombiano. *Revista VIA IURIS*(22), 31-43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273954731003>
- Aguilar , J. y González , M. (2018). *¿ Que es la Mediación?* Madrid: Tóbar Flores.
- Alonso, J. y Castellanos, J. (2006). Por un enfoque integral de la violencia familiar. *Intervención Psicosocial*, 15(3), 253-274. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a02.pdf>
- 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 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100254730005>
- Arráez, M., Calles, J. y Moreno de Tovar, L. (2006). La Hermenéutica: una actividad interpretativa. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 7(2), 171-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/410/41070212.pdf>
- Blanco, M. (2009). La alternativa de la mediación en conflictos de consumo: presente y futuro. *Anuario Jurídico y Económico Escorialense*(42), 129-152. Obtenido de <http://rcumariacristina.net:8080/ojs/index>.
- Boqué, M. (2006). Mediación, arbitraje y demás vías de gestión de conflictos en contextos educativos. *Avances en supervision educativa*, 2, 1-19. Obtenido de <https://avances.adide.org/index>.
- Calzadilla, R. (2004). La pedagogía como ciencia humanista: conocimiento de síntesis, complejidad y pluridisciplinariedad. *Revista de Pedagogía*, 25(72), 123-148. Obtenido de <http://ve.scielo.org/scieloOrg/php/reference.php?pid=S0798-97922004000100005>
- Carrasco , S., Villá, S. y Ponferrada, M. (2016). Resistencias institucionales ante la mediación escolar. Una exploración en los escenarios de conflicto. *Revista de Antropología Social*, 25(1), 111-131. doi: [https://doi.org/10.5209/rev\\_RASO.2016.v25.n1.52627](https://doi.org/10.5209/rev_RASO.2016.v25.n1.52627)
- Castillo , C. y Pacheco , M. (2008). Perfil del maltrato (bullyng) entre estudiantes de secundaria en la ciudad de Mérida, Yucatán. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 13(38), 825-842. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14003807>
- Castillo , K., Chávez , P. y Zoller , M. (2019). Factores familiares y escolares que influyen en los problemas de conducta y de aprendizaje en los niños. *ACADEMO (Asunción): Revista*

- de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(2), 124 - 134. doi:  
<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2019.jul-dic.3>
- Castrillón , E. (2017). Poder y empoderamiento de las partes en la mediación de conflictos familiares como estrategia de formación ciudadana. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 47(127), 467-493. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151454678009>
- Caycedo , R. y Cocunubo , N. (2016). La mediación como una solución alternativa de la violencia escolar. *Investigaciones Andina*, 18(33), 1729-1749. Obtenido de  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=239053104009>
- Código de la Niñez y Adolescencia. (julio de 2012). Código de la Niñez y Adolescencia. Quito, Ecuador: ediciones legales.
- Constitución de la República del Ecuador ( Const). (2008). Art 26, 27. Quito .
- Córdova , M. (2016). Sobre la naturaleza de la mediación. *Horizonte de la Ciencia*, 6(10), 49-60. doi:DOI: 10.26490/uncp.horizonteciencia.2016.10.201
- De Villa Cortés, J. (2012). La mediación en Guanajuato. *Acta Universitaria*, 22(2), 19-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41623191003>
- Del Sol Fabregat, L., Castañeda, E., & Mirabal, J. (2017). Los métodos teóricos: una necesidad de conocimiento en la investigación científico-pedagógica. *EDUMECENTRO*, 9(4), 250-253. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v9n4/edu21417.pdf>
- Díaz , M., Luján , I., Rodríguez , J. y Rodríguez , J. (2015). Análisis de la gestión e implementación en mediación en el ámbito escolar. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 275-284. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851779028>
- 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>
- Galicia, L., Balderrama , J. y Navarro , R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. 9(2), 42-53. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n2/2007-1094-apertura-9-02-00042.pdf>
- Gallego, L., Acosta , J., Villalobos, Y., López , A., & Giraldo, A. (2016). Violencia del docente en el aula de clase. *Revista de Investigaciones UCM*, 16(28), 116-125. doi:  
<http://dx.doi.org/10.22383/ri.v16i2.81>
- García , L., Martínez, M. y Sahuquillo, P. (2012). Hacia una cultura de convivencia. La mediación como herramienta socioeducativa. *Cultura y educación*, 24(2), 1-11. Obtenido de <https://www.researchgate.net>

- García, M. (2001). *Mediación en el Ecuador, la convención de Nueva York sobre el reconocimiento y ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras y la convención interamericana sobre arbitraje comercial internacional*. Obtenido de <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2528>
- Gema, M. (2008). La Mediación Como Herramienta De Prevención De La Violencia Escolar. *Mediación*, 1(1), 26-30. Obtenido de <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-01-04.pdf>
- Gozáini, O. (2001). La mediación y el arbitraje en Argentina: situación actual. *Themis revista de derecho*(43), 93-104. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- Gomes, R. y Martins, A. (2016). Conflicto e indisciplina en el contexto educativo: normalización del sistema de protección escolar en São Paulo. *Ensayo: aval.pol.pública.Educ.*, 24(90), 161-178. doi:<https://doi.org/10.1590/S0104-40362016000100007>
- Grañeras, M. y Parras, A. (2008). Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas. Madrid: CIDE Secretaría General Técnica. Obtenido de <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/61923/00820082000250.pdf>
- Hernández, J. y Munuera, M. (2015). Mediación: el camino de la resolución de conflictos en Sanidad Militar. *Sanidad Militar*, 71(1), 1-5. doi:<http://dx.doi.org/10.4321/S1887-85712015000100010>
- Hernández, C. (2014). MODELOS APLICABLES EN MEDIACIÓN INTERCULTURAL. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, 17, 67-80. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552005>
- Hernández, P. y Rodríguez, G. (2004). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *ANUARIO DE FILOSOFÍA, PSICOLOGÍA Y SOCIOLOGÍA*(7), 35-48. Obtenido de [https://sdocument.ulpgc.es/bitstream/10553/3682/1/0237190\\_02004\\_0002.pdf](https://sdocument.ulpgc.es/bitstream/10553/3682/1/0237190_02004_0002.pdf)
- Houdin, C. (2013). Violencia en las instituciones educativas. Un problema complejo. *Revista Integra Educativa*, VI(2), 1-15. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1997-40432013000200006](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432013000200006)
- Ibarrola, S., & Iriarte, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 17(1), 367-384. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56726350022.pdf>



- Ibarrola, S., & Iriarte, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 17(1), 367-384. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56726350022.pdf>
- Ley de Arbitraje y Mediación. (JUNIO de 2015). QUITO, ECUADOR: Corporacion de estudios y publicaciones. Obtenido de [www.cepwep.com.ec/ebookcep](http://www.cepwep.com.ec/ebookcep)
- Ley Orgánica de Educación Intercultural. (jueves de marzo de 2011). Quito, Pichincha, Ecuador: editora nacional.
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 25(1), 1-28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- Lozano, J., & Varela, T. (2012). Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos. *Pautas En Educación Médica*, 1(1), :40-42. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v1n1/v1n1a9.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/articulo.oa?id=349832311042>
- Messi, L., Rossi, B., & Ventura, A. (2016). LA PSICOPEDAGOGÍA EN EL ÁMBITO ESCOLAR: ¿QUÉ Y CÓMO REPRESENTAN LOS DOCENTES LA INTERVENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA? *prensa*, 55. doi: 10.4151/07189729
- Miranzo, S. (2018). INSERT modelo de mediación escolar para el desarrollo de competencias sociocognitivas, emocionales y morales. *Revista Padres y Maestros*, 373, 6-14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6353802>
- Moreno, E. (2005). LA VIOLENCIA EN LAS ESCUELAS. *Revista Educación*, 29(2), 139-155. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44029209>
- Ortiz, E. (2011). La dialéctica en las investigaciones educativas. "*Actualidades Investigativas en Educación*", 11(2), 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44720020023.pdf>
- Osiria, M., & Pemberton, F. (2014). Herramientas psicopedagógicas en el trabajo independiente. *EduSol*, 14(47), 1-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=475747188008>
- Paz, J. (2004). NEGOCIACIÓN: COMPETENCIA GERENCIAL POR ANTONOMASIA. *Revista EIA*(1), 81-98. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1492/149217763008.pdf>

- Pacheco, B. (2018). Violencia escolar: la perspectiva de estudiantes y docentes. *Revista Electrónica de Investigación*, 20(1), 112-121.  
doi:<https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1523>
- Pérez , A. (2007). Psicología en educación: Una visión contemporánea. *Educere*, 11(39), 623-628. Obtenido de <http://ve.scielo.org/pdf/edu/v11n39/art06.pdf>
- Pérez , J. (2015). CULTURA DE PAZ Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: LA IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN ESTADO DE PAZ. *Ra Ximhai*, 11(1), 109-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46139401006>
- Pizarro , S. (2018). CALIDAD Y MEJORA DE LA EDUCACIÓN: MEDIACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS. *Tendencias pedagógicas*(31), 207-226. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6383456>
- Prawda, A. (2008). *Mediación escolar sin mediadores: Técnicas y estrategias para convivir en el aula*. Buenos Aires: Bonum.
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), 1-27. doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Ramirez, L., & Henao, G. (2011). Modelo de intervención psicopedagógica encaminado al desarrollo de aspectos emocionales, cognitivos y conativos. *International Journal of Psychological Research*, 4(1), 29-39. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299022819005.pdf>
- Restrepo, M., & Campos, O. (2010). Análisis del proceso de comunicación en un proceso de mediación de conflictos con una pareja de. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 6(1), 123-134. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67916261010>
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 1-16. Obtenido de [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)
- Rodríguez , A., Sánchez , M., & Rojas, B. (2008). La mediación, el acompañamiento y el aprendizaje individual. *Investigación y Posgrado*, 23(2), 1-20. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-00872008000200013](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872008000200013)
- Rojas , A., Estévez , M., & Domínguez, Y. (2018). La formación psicopedagógica del docente como ámbito profesional. *Conrado*, 62, 266-271. Obtenido de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Roque , G. (2018). *La Mediación*. Quito: Cooperaciones de estudios y publicaciones.

- 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 , M. (2016). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: Reus S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec>
- Tarazona , A. (2016). La integración escuela familia desde una visión ecuatoriana. *Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 1(4), 176-180. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6194284>
- Ullauri, M., Quinche , D., & Gordillo, I. (2020). ASIMETRÍAS DE PODER Y VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN LA PROVINCIA DE EL ORO. *REVISTA PSICOLOGÍA UNEMI*, 4(6), 52 - 63. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0001-8890-0860>
- Urruela , I., & Bolaños, I. (2012). Mediación en una Comunidad Intercultural. *Anuario de Psicología Jurídica*, 22, 119-126. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=315024813011>
- Valdés, M., & Suárez , M. (2013). Empleo del método Delphi en investigaciones sobre salud publicadas en revistas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 24(2), 133-144. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3776/377648460004.pdf>
- Vásquez , T. (2009). Comunicación, lenguaje y pedagogía: una mirada desde las mediaciones. *Revista Folios*(29), 27-36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=345941359003>
- Vinyamata , E. (2015). Conflictología. *Revista de Paz y Conflictos*, 8(1), 9-24. Obtenido de <file:///D:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-Conflictologia-5117130.pdf>
- Zaldua, A. (2006). El análisis del discurso en la organización y representación de la información-conocimiento: elementos teóricos. *ACIMED*, 4(3), 1-16. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352006000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000300003)

## Anexo 1

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA PROGRAMA DE MAESTRÍA PSICOPEDAGOGÍA



#### ENCUESTA DIRIGIDA A DOCENTES DE SEPTIMO GRADO DE EGB

**Objetivo:** Conocer la apreciación que tienen los docentes sobre convivencia armónica dentro del contexto escolar de educación básica media de la escuela Ciudad de Zaruma.

Se solicita su valiosa colaboración, considerando la relación directa con cada uno de los estudiantes. El presente documento posee una serie de interrogantes, la información recabada será de exclusivo uso investigativo y educativo, se requiere ser preciso y objetivo a la hora de responder los enunciados.

**Instrucciones:** Lea detenidamente y escoja uno de los literales que usted crea que se asocia a lo que sucede en su Institución Educativa.

Muchas gracias por su colaboración.

1. ¿Cuándo se genera una situación de conflicto dentro del aula generalmente como se siente?

- a) Muy afectado
- b) Medianamente afectado
- c) Sin afectación

2. ¿Con qué frecuencia escucha a sus estudiantes antes de actuar ante una situación de conflicto?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Rara vez

3. ¿Utiliza una comunicación asertiva con sus estudiantes en el contexto áulico?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

4. ¿Cuándo se presenta una situación de conflicto dentro del contexto áulico qué acciones realiza usted?

- a) Detiene el conflicto
- b) Dialoga con los involucrados
- c) Remite un informe al departamento correspondiente

5. ¿Cree usted que actúa de manera correcta cuando se genera un conflicto entre estudiantes?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Rara vez

6.-. ¿Cree usted que la familia es un factor desencadenante en el desarrollo de conductas conflictivas de los estudiantes dentro de los contextos educativos?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Rara vez

7. ¿Con qué frecuencia usted aplica estrategias para solucionar conflictos dentro del contexto escolar?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Nunca

8.- ¿Conoce usted en que consiste el proceso de mediación de conflictos dentro del ámbito educativo?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Nunca

9. ¿Capacita a sus estudiantes sobre mediación de conflictos como método alternativo de resolución de conflictos?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Nunca

10. ¿En su institución educativa se aplica la mediación como método alternativo de resolución de conflictos?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Nunca

## Anexo 2



### PROGRAMA DE MAESTRÍA PSICOPEDAGOGÍA

#### ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES DE SÉPTIMO GRADO DE EGB

**Objetivo:** Conocer la apreciación que tienen los estudiantes sobre convivencia armónica dentro del contexto escolar de educación básica media de la escuela Ciudad de Zaruma.

Se solicita su valiosa colaboración, considerando la relación directa entre estudiantes y hacia sus docentes. El presente documento posee una serie de interrogantes, la información recabada será de exclusivo uso investigativo y educativo, se requiere ser preciso y objetivo a la hora de responder los enunciados.

**Instrucciones:** Lea detenidamente y escoja uno de los literales que usted crea que se asocia a lo que sucede en su Institución Educativa.

Muchas gracias por su colaboración.

1. ¿Cuándo se genera una situación de conflicto dentro del aula generalmente como se siente usted ante este tipo de actos?

- a) Muy afectado
- b) Medianamente afectado
- c) Sin afectación

2. ¿Con qué frecuencia escucha a sus maestros después de haberse suscitado una situación de conflicto dentro del aula?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Rara vez

3. ¿Cree usted que existe una comunicación asertiva entre estudiantes y docentes en el contexto áulico?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

4. ¿Cuándo se presenta una situación de conflicto dentro del contexto áulico qué acciones realiza usted?

- a) Detiene el conflicto
- b) Apoya para que se genere más conflictos
- c) Es parte activa para que se solucionen los conflictos

5. ¿Cree usted que sus docentes actúan de manera correcta cuando se genera un conflicto entre estudiantes?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Rara vez

6.- ¿Cree usted que en su hogar sus padres inculcan valores como el respeto y tolerancia para evitar conflictos en el entorno educativo?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Rara vez

7. ¿Conoce usted lo que es la mediación de conflictos dentro del contexto escolar?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca



8.- ¿Conoce usted en que consiste el proceso de mediación de conflictos dentro del ámbito educativo?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Nunca

9. ¿Ha recibido capacitaciones de sus docentes sobre mediación de conflictos como método alternativo de resolución de conflictos?

- a) Frecuentemente
- b) Siempre
- c) Nunca

10. ¿En su institución educativa se aplica la mediación como método alternativo de resolución de conflictos?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Nunca

**Anexo 3**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA**  
**PSICOPEDAGOGÍA**

**ENTREVISTA DIRIGIDA A DIRECTIVO DE LA INSTITUCIÓN**

**Objetivo:** Conocer la apreciación que tiene el directivo sobre convivencia armónica dentro del contexto escolar de educación básica media de la escuela Ciudad de Zaruma.

Se solicita su valiosa colaboración, considerando la relación directa entre estudiantes, docentes y directivo. El presente documento posee una serie de interrogantes, la información recabada será de exclusivo uso investigativo y educativo, se requiere ser preciso y objetivo a la hora de generar la información.

1.- ¿Cree usted que en la institución educativa que usted dirige se generan situaciones conflictivas entre docentes y estudiantes? En lo personal creo que en todas las instituciones educativas se generan situaciones de violencia de estudiantes hacia docentes y viceversa, en nuestra escuela si se dan estos casos que han sido expuestos de por algunos docentes. Sin embargo, se han tomado las medidas adecuadas que han permitido subsanar esos impases.

2.- ¿Cómo autoridad conoce que es la mediación de conflictos dentro del ámbito educativo? Bueno sé que es una acción que permite intervenir y solucionar problemas dentro de los contextos educativos y así poder disminuir las situaciones de violencia entre los integrantes de la comunidad educativa utilizando las mejores herramientas para que las partes involucradas lleguen a acuerdos justos.

3.-¿Cree usted que los docentes que laboran en la institución educativa conocen que es la mediación de conflictos dentro del ámbito educativo? En realidad, creo que si conocen lo que es la mediación de conflictos porque si intervienen cuando se generan problemas dentro del aula de clases y durante la interacción de los estudiantes en los patios del plantel. Además, han manifestado de manera verbal las situaciones conflictivas y de rendimiento académico de sus estudiantes.

4.- ¿Cree usted que los docentes que laboran en la institución educativa deben recibir capacitaciones sobre mediación de conflictos dentro del ámbito educativo? En realidad, todo lo que forme al claustro docente es beneficioso sobre todo lo que permita resolver

situaciones conflictivas y el manejo adecuado de las mismas sin vulnerar derechos buscando mejorar las formas de educar y desarrollar una comunicación asertiva entre estos entes claves del medio escolar.

5.- ¿Cree usted que los estudiantes que asisten a la institución educativa que usted dirige deben recibir capacitaciones sobre mediación de conflictos dentro del ámbito educativo? Deja claro que sería muy beneficioso ya que los estudiantes por diferentes situaciones conductuales, familiares o de interacción dentro del aula generan conflictos de diferente índole estos espacios de formación permitirían conocer formas adecuadas de resolver estos impases y ponerlo en práctica no solo en la institución sino en sus hogares y en los diferentes contextos donde ellos actúen.

6.- ¿Cree usted que la mediación de conflictos sería una herramienta importante para mejorar la convivencia armónica dentro de la institución educativa? En realidad, creo que debería conocer más sobre esta herramienta para mejorar la gestión dentro de la intuición educativa sobre todo en la resolución de situaciones de violencia escolar para mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje. Esta herramienta ayudaría de manera clave a toda la comunidad educativa y a su vez fortalecería las competencias y la convivencia armónica.

## Anexo 4



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
CENTRO DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN PSICOPELAGOGÍA  
CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN**

**DATOS INFORMATIVOS**

Apellidos y Nombres del Experto	Puesto o institución donde ejecuta sus actividades	Nombre de la propuesta de validación	Autora del Proyecto
Dr. Marlon Estuardo Carrión Macas, Phd.	Docente de la La carrera de psicopedagogía de la UTMCH	Plan de capacitación mediante talleres en mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica	Lic. Patricia del Rocío Aguilar Añasco
<b>Título:</b> Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo año de básica elemental media de la escuela ciudad de Zaruma.			

**ELEMENTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Ineficiente 10-20%	Regular 21- 40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Factibilidad	Es viable su aplicabilidad					95
Efectividad	Permite concretar el objetivo.					95
Organización	Mantiene una alineación lógica.					95
Metodología	Las temáticas abordadas permiten llegar un conocimiento teórico práctico a los involucrados.					95

Coherencia	Las capacitaciones mediante talleres se conectan de una manera correcta en todos los elementos que estructuran toda la planificación.					95
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	----

**APRECIACIÓN DEL EXPERTO**

Sí es aplicable (  )      Aplicable con correcciones (  )      No aplicable (  )

**PUNTAJE DE VALIDACIÓN:** 95

Machala 21/01/2021	0703253039	 MARLON ESTUARDO CARRION MACAS	0984478512
Lugar y fecha	Cédula de Identidad	Firma del experto	Teléfono

## Anexo 5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA  
CENTRO DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA  
CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN

### DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del Experto	Puesto o Institución donde ejecuta sus actividades	Nombre de la propuesta de validación	Autora del Proyecto
Lcda. Ximena Patricia Román Ordoñez. Mgs.	Docente de la escuela ciudad de Zaruma	Plan de capacitación mediante talleres en mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica	Lic. Patricia del Rocío Aguilar Añasco
<b>Título:</b> Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo año de básica elemental media de la escuela ciudad de Zaruma.			

### ELEMENTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Ineficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		10-20%	21- 40%	41-60%	61-80%	81-100%
Factibilidad	Es viable su aplicabilidad					95%
Efectividad	Permite concretar el objetivo.					93%
Organización	Mantiene una alineación lógica.					98%
Metodología	Las temáticas abordadas permiten llegar un conocimiento teórico práctico a los involucrados.					92%

Coherencia	Las capacitaciones mediante talleres se conectan de una manera correcta en todos los elementos que estructuran toda la planificación.					96%
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	-----

#### APRECIACIÓN DEL EXPERTO

Si es aplicable (  )      Aplicable con correcciones (  )      No aplicable (  )

PUNTAJE DE VALIDACIÓN: 94.8%

Machala 01-2021			
Lugar y fecha	Cédula de Identidad	Firma del experto	Teléfono
Zaruma, 28 de enero de 2021	010573258-0		0986404662



## Anexo 6

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

CENTRO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA

### CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN

#### DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del Experto	Puesto o Institución donde ejecuta sus actividades	Nombre de la propuesta de validación	Autora del Proyecto
Lcda. María Isabel Jaramillo Samaniego, Mgs	Docente de la escuela Ciudad de Zaruma	Plan de capacitación mediante talleres en mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica	Lic. Patricia del Rocío Aguilar Añasco
<p><b>Título:</b> Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma.</p>			

#### ELEMENTOS DE VALIDACIÓN


INDICADORES	CRITERIOS	Ineficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		10-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Factibilidad	Es viable su aplicabilidad					99%
Efectividad	Permite concretar el objetivo.					98%
Organización	Mantiene una alineación lógica.					98%
Metodología	Las temáticas abordadas permiten llegar un conocimiento teórico práctico a los involucrados.					99%

Coherencia	Las capacitaciones mediante talleres se conectan de una manera correcta en todos los elementos que estructuran toda la planificación.					99%
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	-----

**APRECIACIÓN DEL EXPERTO**

Si es aplicable ( X )      Aplicable con correcciones ( )      No aplicable ( )

PUNTAJE DE VALIDACIÓN: 98%

Machala 01-2021			
Lugar y fecha	Cédula de Identidad	Firma del experto	Teléfono
Zaruma, 28/ 01/2021	0704096858		0989178733

## Anexo 7



**CENTRO DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA  
CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN**


### DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y Nombres del Experto	Puesto o Institución donde ejecuta sus actividades	Nombre de la propuesta de validación	Autora del Proyecto
Ing. Ana Paola Ramírez Aguilar., Mgs.	Coordinador Académico – Docente – Instituto Superior Tecnológico Ismael Pérez Pérez Pazmiño.	Plan de capacitación mediante talleres en mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica	Lic. Patricia del Rocío Aguilar Añasco
<p><b>Título:</b> Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo año de básica elemental media de la escuela ciudad de Zaruma.</p>			

### ELEMENTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Ineficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		10-20%	21- 40%	41-60%	61-80%	81-100%
Factibilidad	Es viable su aplicabilidad					100%
Efectividad	Permite concretar el objetivo.					100%
Organización	Mantiene una alineación lógica.					100%



Metodología	Las temáticas abordadas permiten llegar un conocimiento teórico práctico a los involucrados.					100%
Coherencia	Las capacitaciones mediante talleres se conectan de una manera correcta en todos los elementos que estructuran toda la planificación.					100%
<b>APRECIACIÓN DEL EXPERTO</b>						
Si es aplicable ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Aplicable con correcciones ( <input type="checkbox"/> )      No aplicable ( <input type="checkbox"/> )						
PUNTAJE DE VALIDACIÓN: 100						
Machala 01-2021						
Lugar y fecha	Cédula de Identidad	Firma del experto	Teléfono			
Machala, 29-01-2021	0703771972	 ANA PAOLA RAMIREZ	0990677975			



**Anexo 8**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
**CENTRO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA**  
**CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN**

**DATOS INFORMATIVOS**

Apellidos y Nombres del Experto	Puesto o Institución donde ejecuta sus actividades	Nombre de la propuesta de validación	Autora del Proyecto
Dra. Katty Elizabeth Maldonado Aguilar. Mgs.	AUDITORA EDUCATIVA	Plan de capacitación mediante talleres en mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica	Lic. Patricia del Rocío Aguilar Añasco
<p><b>Título:</b> Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma.</p>			

**ELEMENTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Ineficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		10-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Factibilidad	Es viable su aplicabilidad					100
Efectividad	Permite concretar el objetivo.					100
Organización	Mantiene una alineación lógica.					<b>100</b>
Metodología	Las temáticas abordadas permiten llegar un conocimiento teórico práctico a los involucrados.					100

Coherencia	Las capacitaciones mediante talleres se conectan de una manera correcta en todos los elementos que estructuran toda la planificación.					100
<b>APRECIACIÓN DEL EXPERTO</b>						
Si es aplicable ( X )      Aplicable con correcciones ( )      No aplicable ( )						
PUNTAJE DE VALIDACIÓN: 100						
Lugar y fecha	Cédula de Identidad	Firma del experto	Teléfono			
28/01/2021	0702546949		0998959611			



**Anexo 9**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
**CENTRO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA**  
**CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN**

**DATOS INFORMATIVOS**

Apellidos y Nombres del Experto	Puesto o Institución donde ejecuta sus actividades	Nombre de la propuesta de validación	Autora del Proyecto
Dra. Pamela del Rocío Pineda Pineda.	Docente de la escuela ciudad de Zaruma	Plan de capacitación mediante talleres en mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica	Lic. Patricia del Rocío Aguilar Añasco
<p><b>Título:</b> Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma.</p>			

**ELEMENTOS DE VALIDACIÓN**

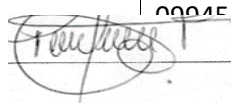
INDICADORES	CRITERIOS	Ineficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		10-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
Factibilidad	Es viable su aplicabilidad					100
Efectividad	Permite concretar el objetivo.					100
Organización	Mantiene una alineación lógica.					100
Metodología	Las temáticas abordadas permiten llegar un conocimiento teórico práctico a los involucrados.					100

Coherencia	Las capacitaciones mediante talleres se conectan de una manera correcta en todos los elementos que estructuran toda la planificación.					100
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	-----

**APRECIACIÓN DEL EXPERTO**

Si es aplicable ( x )      Aplicable con correcciones ( )      No aplicable ( )

PUNTAJE DE VALIDACIÓN: 100

Machala 01-2021			
Lugar y fecha	Cédula de Identidad	Firma del experto	Teléfono
Zaruma 28/01/21	0703987560		0994569774

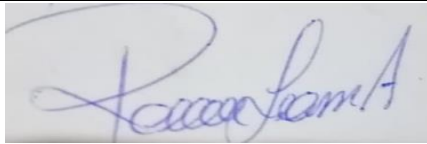
**Anexo 10**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA**  
**CENTRO DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN PSICOPEDAGOGÍA**  
**CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN**

**DATOS INFORMATIVOS**

<b>Apellidos y Nombres del Experto</b>	<b>Puesto o Institución donde ejecuta sus actividades</b>	<b>Nombre de la propuesta de validación</b>	<b>Autora del Proyecto</b>
Lcdo Ramiro Lomas Acosta	Docente de la Unidad Educativa Particular Manuel A Gonzales	Plan de capacitación mediante talleres en mediación como herramienta psicopedagógica para mejorar la convivencia armónica	Lic. Patricia del Rocío Aguilar Añasco
<b>Título:</b> Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de educación básica de la escuela Ciudad de Zaruma.			

**ELEMENTOS DE VALIDACIÓN**

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Ineficiente 10-20%</b>	<b>Regular 21-40%</b>	<b>Buena 41-60%</b>	<b>Muy Buena 61-80%</b>	<b>Excelente 81-100%</b>
Factibilidad	Es viable su aplicabilidad					94
Efectividad	Permite concretar el objetivo.					94
Organización	Mantiene una alineación lógica.					94

Metodología	Las temáticas abordadas permiten llegar un conocimiento teórico práctico a los involucrados.					94
Coherencia	Las capacitaciones mediante talleres se conectan de una manera correcta en todos los elementos que estructuran toda la planificación.					94
<b>APRECIACIÓN DEL EXPERTO</b>						
Si es aplicable ( x )      Aplicable con correcciones ( )      No aplicable ( )						
PUNTAJE DE VALIDACIÓN: 94						
Lugar y fecha	Cédula de Identidad	Firma del experto	Teléfono			
Pasaje 28/01/21	0703841235		0980568564			