



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LOS CONFLICTOS DE NIÑOS Y NIÑAS
EN LA ESCUELA EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL VICENTE ANDA
AGUIRRE, 2024**

**PINEDA LUCERO JERIN ALEXANDER
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**ORDOÑEZ SAAVEDRA ANA PAULA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LOS CONFLICTOS DE NIÑOS Y
NIÑAS EN LA ESCUELA EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL
VICENTE ANDA AGUIRRE, 2024**

**PINEDA LUCERO JERIN ALEXANDER
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**ORDOÑEZ SAAVEDRA ANA PAULA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**MACHALA
2024**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O
INTERVENCIÓN**

**LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LOS CONFLICTOS DE NIÑOS
Y NIÑAS EN LA ESCUELA EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL
VICENTE ANDA AGUIRRE, 2024**

**PINEDA LUCERO JERIN ALEXANDER
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**ORDOÑEZ SAAVEDRA ANA PAULA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

RAMON PINEDA MIGUEL ANGEL

**MACHALA
2024**



TESIS-LA MEDIACIÓN ESCOLAR-ORDOÑEZ-PINEDA

3%
Textos
sospechosos



3% Similitudes
1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
1% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: TESIS-LA MEDIACIÓN ESCOLAR-ORDOÑEZ-PINEDA.pdf
ID del documento: 6f451bae558db376d350971393bc491ccc316123
Tamaño del documento original: 1,08 MB
Autores: Ana Paula Ordoñez Saavedra, Jerin Alexander Pineda Lucero

Depositante: MIGUEL ANGEL RAMON PINEDA
Fecha de depósito: 31/11/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 31/1/2025

Número de palabras: 21.947
Número de caracteres: 148.295

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	defensa.gob.ec https://defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-de... 68 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (206 palabras)
2	localhost Mediación escolar en la prevención de episodios de violencia escolar e... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/redug/453/3/TESIS_GRACERENDON_FINAL1.pdf.txt 68 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (178 palabras)
3	Documento de otro usuario #c76cb7 El documento proviene de otro grupo 43 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (172 palabras)
4	localhost La mediación: una herramienta de solución de conflictos entre miembros... http://localhost:8080/xmlui/bitstream/redug/23095/3/Tesis N° 158 Ab. Pedro Hernandez Alcivar.p... 55 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (165 palabras)
5	uees.edu.ec La mediación y su eficacia en la solución de conflictos - UEES - Universi... https://uees.edu.ec/la-mediacion-y-su-eficacia-en-la-solucion-de-conflictos/ 27 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (159 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uta.edu.ec La Justicia Indígena y la aplicación de las herramientas y mé... http://repositorio.uta.edu.ec/jsui/bitstream/123456789/23493/1/FJCS-DE-954.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
2	colegiofarina.edu.ec Consejo Ejecutivo https://colegiofarina.edu.ec/index.php/autoridades2/organismos-institucionales/consejo-ejecutiv...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
3	dspace.udla.edu.ec La competencia arbitral en asuntos de materia administrativa http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/213	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
4	Documento de otro usuario #27feaf El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
5	Documento de otro usuario #46e842 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, PINEDA LUCERO JERIN ALEXANDER y ORDOÑEZ SAAVEDRA ANA PAULA, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LOS CONFLICTOS DE NIÑOS Y NIÑAS EN LA ESCUELA EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL VICENTE ANDA AGUIRRE, 2024, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



PINEDA LUCERO JERIN ALEXANDER

0750648180



ORDOÑEZ SAAVEDRA ANA PAULA

0705600153

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero elevar mi más sincero agradecimiento a Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por guiarme en cada paso de este camino y permitirme alcanzar esta meta. Sin su amor y bendición, nada de esto habría sido posible.

A mi querido papá, Rafael Pineda, gracias por ser mi ejemplo de perseverancia, dedicación y esfuerzo. Tus consejos y apoyo incondicional han sido un pilar fundamental en mi vida y en este logro. A mi adorada mamá, Carmen Lucero, gracias por tu amor infinito, por creer en mí en todo momento y por ser mi motivación para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles.

A mis hermanos, Josué Pineda y Amarelis Pineda, les agradezco por su compañía, su alegría y por estar siempre dispuestos a escucharme y apoyarme. Ustedes son parte esencial de mi vida y de este triunfo.

Jerin Alexander Pineda Lucero

DEDICATORIA

Inicio mi dedicatoria con **Dios** por permitir que todo esto sea posible, por sus bendiciones, por regalarme vida, salud y sabiduría para poder cumplir todos mis objetivos.

A mi hermosa madre **Silva Saavedra** por su apoyo en todo momento, por su confianza incondicional, por su crianza con mucho amor, por todo el sacrificio que ha hecho por mis hermanos y por mí, por ser el claro ejemplo de valentía, esfuerzo y dedicación, porque gracias a ella es todo esto.

A mis hermanos **Douglas Ordoñez** y **Jhasjhely Quezada** por ser parte de las personas que más amo en mi vida, porque esto también es por los dos, espero ser un ejemplo para ellos y puedan siempre llegar a mí cuando lo necesiten.

A mi papi, **Jesús Ordoñez**, por haberme ayudado siempre que pudo hacerlo, espero algún día se sienta orgulloso de mí y de la mujer que soy.

A mi amado **Meyven Guerrero**, mi mejor amigo y compañero de vida, por llegar a complementar mi felicidad, por siempre confiar en mí y en mis capacidades, por sus palabras de amor y aliento que nunca han faltado, por amarme tanto y demostrarlo siempre.

Todo es por y para ustedes, con mucho cariño y amor.

Ana Paula Ordoñez Saavedra

AGRADECIMIENTO

Agradecemos profundamente a la Universidad Técnica de Machala por ser el espacio donde crecimos tanto académica como personalmente. Su compromiso con la formación integral de sus estudiantes es evidente y nos permitió adquirir las herramientas necesarias para enfrentar los retos de nuestra carrera.

A la Facultad de Ciencias, expresamos nuestra gratitud por su constante apoyo, por ser un pilar fundamental en la promoción del conocimiento y la investigación. Su entorno académico nos inspiró a seguir adelante y a dar lo mejor de nosotros en cada etapa de nuestra formación.

Extendemos un sincero agradecimiento a los docentes, quienes con su dedicación, paciencia y vocación han dejado una huella imborrable en nuestra formación. Sus enseñanzas y consejos fueron esenciales para moldear nuestros conocimientos y habilidades, brindándonos una visión clara y comprometida con el servicio social.

De manera especial, queremos expresar nuestra gratitud al Lcdo. Miguel Ángel Ramón, Tutor de tesis, por su invaluable orientación, paciencia y dedicación. Su entrega incondicional y sus valiosos consejos fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de la presente investigación; gracias por creer en nosotros y por guiarnos con sabiduría en cada etapa de este proceso.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra forma, contribuyeron a que este sueño se hiciera realidad, les damos las gracias de todo corazón. *Este logro no es solo nuestro, sino de todos aquellos que nos acompañaron en este camino lleno de aprendizajes y desafíos.*

RESUMEN

Este estudio, detallada el proceso de implementación de un programa de mediación escolar en la Escuela Vicente Anda Aguirre, con el fin de abordar la problemática de los conflictos recurrentes entre padres y estudiantes. A través de la identificación de las carencias en las habilidades de comunicación y resolución de conflictos, se diseñó una intervención pedagógica que buscaba fomentar una cultura de paz y diálogo. Los resultados obtenidos evidencian un impacto positivo en la convivencia escolar, al proporcionar a los miembros de la comunidad educativa las herramientas necesarias para gestionar de manera constructiva las diferencias y los desacuerdos.

Se optó por un enfoque metodológico cualitativo que privilegiara la participación activa de los miembros de la comunidad educativa. A través de la investigación-acción participativa, se llevó a cabo un diagnóstico detallado de la situación, recurriendo a diversas técnicas como entrevistas y encuestas. Este proceso permitió identificar las raíces de los conflictos y diseñar estrategias de intervención específicas y contextualizadas. Posteriormente, se implementaron una serie de talleres de capacitación, dirigidos a docentes, estudiantes y familias.

El plan de intervención, diseñó un programa de mediación a la medida de las necesidades específicas de la institución, combinando aspectos legales y pedagógicos; adaptado al contexto escolar particular, proporcionó a los participantes una sólida formación en las leyes educativas relacionadas con la convivencia escolar y les equipó con habilidades prácticas de mediación. A través de una secuencia de actividades cuidadosamente planificadas y ejecutadas con el apoyo del personal docente y la participación activa de toda la comunidad educativa, se implementó un enfoque integral para la resolución de conflictos.

El programa demostró ser exitoso al fomentar una cultura de diálogo y resolución pacífica de conflictos. Los resultados fueron evidentes en la disminución significativa de incidentes violentos y en la creación de un ambiente escolar armonioso y colaborativo, la mejora en las relaciones entre docentes, estudiantes y padres de familia fue notable. Los resultados obtenidos en la intervención se alinean con los axiomas teóricos de la mediación escolar, los cuales promueven un enfoque constructivista en la resolución de conflictos. Al brindar a los estudiantes la oportunidad de participar activamente en la

búsqueda de soluciones, el programa no solo ha logrado prevenir y gestionar conflictos de manera efectiva, sino que también ha favorecido el desarrollo de competencias socioemocionales fundamentales, como la empatía, la tolerancia y el respeto.

El trabajo social desempeñó un papel crucial en esta intervención al promover un enfoque participativo que involucró a todos los miembros de la comunidad educativa.; a través de la creación de espacios de diálogo y la facilitación de la cooperación, se logró construir un tejido social más fuerte y cohesionado. La puesta en marcha del programa de mediación y resolución de conflictos en la Escuela Vicente Anda Aguirre ha demostrado ser un paso fundamental para transformar el ambiente escolar, fomentando una cultura de respeto y diálogo. Al sistematizar esta experiencia pionera, se abren nuevas posibilidades para replicar este modelo en otras instituciones educativas, consolidando así un legado de convivencia pacífica y bienestar.

Palabras Claves: mediación escolar, resolución de conflictos, convivencia escolar, estudiantes, trabajo social, padres de familia

ABSTRACT

This study details the implementation process of a school mediation program at Vicente Anda Aguirre School, aimed at addressing the issue of recurring conflicts between parents and students. By identifying deficiencies in communication and conflict resolution skills, a pedagogical intervention was designed to promote a culture of peace and dialogue. The results obtained show a positive impact on school coexistence by providing members of the educational community with the necessary tools to manage differences and disagreements constructively.

A qualitative methodological approach was chosen, prioritizing the active participation of the educational community. Through participatory action research, a detailed diagnosis of the situation was carried out using various techniques such as interviews and surveys. This process allowed for the identification of the root causes of conflicts and the design of specific and contextualized intervention strategies. Subsequently, a series of training workshops were implemented for teachers, students, and families.

The intervention plan designed a mediation program tailored to the specific needs of the institution, combining legal and pedagogical aspects. Adapted to the particular school context, it provided participants with solid training in educational laws related to school coexistence and equipped them with practical mediation skills. Through a carefully planned sequence of activities, executed with the support of teaching staff and the active participation of the entire educational community, a comprehensive approach to conflict resolution was implemented.

The program proved to be successful in fostering a culture of dialogue and peaceful conflict resolution. The results were evident in the significant reduction of violent incidents and the creation of a harmonious and collaborative school environment. The improvement in relationships between teachers, students, and parents was remarkable. The outcomes of the intervention align with the theoretical principles of school mediation, which promote a constructivist approach to conflict resolution. By providing students with the opportunity to actively participate in finding solutions, the program has not only effectively prevented and managed conflicts but has also fostered the development of essential socio-emotional competencies, such as empathy, tolerance, and respect.

Social work played a crucial role in this intervention by promoting a participatory approach that involved all members of the educational community. Through the creation of dialogue spaces and the facilitation of cooperation, a stronger and more cohesive social fabric was built. The implementation of the mediation and conflict resolution program at Vicente Anda Aguirre School has proven to be a fundamental step in transforming the school environment, fostering a culture of respect and dialogue. By systematizing this pioneering experience, new possibilities arise for replicating this model in other educational institutions, thereby consolidating a legacy of peaceful coexistence and well-being.

Key words: school mediation, conflict resolution, school coexistence, students, social work, parents

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	4
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO 1.....	16
CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO	16
1.1. Ámbito de estudio caracterización del problema	16
1.1.1. Ámbito de estudio caracterización del problema	17
1.1.2. Problemas complementarios.....	17
1.1.1.2.1. <i>Bajo Rendimiento académico</i>	17
1.1.1.2.2. Ausentismo escolar.....	17
1.1.1.2.3. <i>Comportamientos disruptivos</i>	17
1.1.1.2.4. <i>Bajo autoestima</i>	18
1.1.1.2.5. <i>Falta de atención parental</i>	18
1.2. Justificación de la investigación	18
1.3. Objetivos de la investigación.....	20
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. Marco teórico referencial.....	22
1.4.1. <i>La mediación</i>	22
1.4.2. <i>La mediación escolar</i>	23
1.4.3. <i>La mediación escolar en la Resolución de conflictos</i>	25
1.4.4. <i>El uso de la mediación hacia los padres de familia.</i>	27
1.4.5. <i>La mediación intercultural</i>	28
1.4.6. <i>La mediación intergeneracional</i>	30
1.4.7. <i>Mediación en el Ecuador</i>	30
1.4.8. <i>Justicia restaurativa</i>	32
1.4.9. <i>El trabajador social y la mediación</i>	33
1.4.10. Fundamentación epistemológica y filosófica	33
1.4.10.1. Positivista	33
1.4.10.2. Humanismo.....	34
1.4.10.3. Pragmatismo	35
1.4.11. Estado del arte	36
1.4.12. Construcción marco referencial legal	37
1.5. Aspectos Metodológicos	38
1.5.1. <i>Tipo y características de la investigación</i>	39
1.5.2. <i>Enfoque de la investigación</i>	39
1.5.3. <i>Técnicas e Instrumentos de investigación</i>	40
1.5.4. <i>Universo y Muestra</i>	40
CAPITULO II.....	42
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DIAGNÓSTICO	42
2.1. Concepción teórica del diagnóstico	42
2.2. Diagnostico Situacional.....	43
2.2.1. <i>Planificación</i>	43
2.2.2. <i>Ejecución</i>	43
2.2.3. <i>Evaluación</i>	43
2.3. Proceso	44
2.4. Resultados.....	45

2.4.1.	<i>Resultado de la entrevista aplicado a los docentes</i>	46
2.4.2.	<i>Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes</i>	49
2.4.3.	<i>Resultados de la encuesta aplicada a los padres de familia</i>	59
2.4.4.	<i>Conclusión</i>	70
2.4.5.	<i>Recomendación</i>	71
CAPITULO III		74
PLAN DE INTERVENCIÓN		74
3.1.	Descripción de la propuesta	74
3.1.1.	<i>Título</i>	74
3.1.2.	<i>Antecedentes</i>	74
3.1.3.	<i>Justificación de la propuesta</i>	75
3.2.	Objetivos de la propuesta	76
3.2.1.	<i>Objetivo general</i>	76
3.2.2.	<i>Objetivos específicos</i>	76
3.3.	Componentes estructurales	76
3.3.1.	<i>Fundamentación teórica de la propuesta</i>	76
3.3.2.	<i>Institución ejecutora de la propuesta</i>	78
3.3.3.	<i>Responsables de la ejecución de la propuesta</i>	78
3.3.4.	<i>Beneficiarios de la propuesta</i>	78
3.3.5.	<i>Planificación operativa</i>	79
3.4.	Recursos logísticos	85
3.4.1.	Presupuesto	85
CAPITULO IV		86
RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN		86
4.1.	Descripción y contratación teórica de los logros de intervención	86
4.2.	Resultados de la intervención	88
4.3.	Conclusión	89
BIBLIOGRAFÍA		91
ANEXOS		97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultado de entrevista aplicada a los docentes	46
Tabla 2 Simbolización	80
Tabla 3 Capacitación.....	80
Tabla 4 Implementación.....	81
Tabla 5 Evaluación y ajuste	82
Tabla 6 Cronograma de ejecución de la propuesta	83
Tabla 7 Descripción del presupuesto, para la implementación de propuesta	85

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 ¿Con qué frecuencia tienes conflictos con tus compañeros de clase?.....	49
Gráfico 2 ¿Qué tipo de conflictos ocurren con más frecuencia en tú salón de clases? ..	50
Gráfico 3 Cuando tienes un problema con un compañero, ¿Qué sueles hacer para solucionarlo?	51
Gráfico 4 ¿Has escuchado alguna vez al maestro o adulto hablar sobre cómo resolver conflictos de manera pacífica?	52
Gráfico 5 Si tuvieras un conflicto con un compañero y el maestro o un adulto te ayudara a resolverlo, ¿Te gustaría que lo hiciera?	53
Gráfico 6 Si el docente o un adulto tratara de ayudarte a resolver un problema con un compañero, ¿Crees que eso podría ser útil?.....	54
Gráfico 7 ¿Te gustaría aprender más sobre cómo resolver conflictos con tus compañeros de manera tranquila y sin pelear?	55
Gráfico 8 Si el docente o un adulto te ayudara a solucionar un conflicto de manera tranquila y justa, ¿Te sentirías cómodo/a participando en ese proceso?	56
Gráfico 9 Cuando tienes un conflicto con un compañero, ¿Crees que resolverlo de manera pacífica es importante?	57
Gráfico 10 Si la escuela ofreciera actividades o charlas para aprender a resolver conflictos sin pelear como medio de mediatización, ¿Te gustaría participar?	58
Gráfico 11 ¿Está informado sobre los conflictos que ocurren en la escuela entre los compañeros de tu hijo/a?	59
Gráfico 12 ¿Usted ha tenido que ser citado por el docente, por causa de conflicto que involucra a su hijo/a?	60

Gráfico 13 En el caso de que su respuesta anterior será afirmativa ¿Estuvo de acuerdo como el docentes o asesor dio solución al conflicto?	61
Gráfico 14 Considera que la mediación escolar empleado por el docente o asesor ¿Fue una buena herramienta para ayudar a los estudiantes a resolver el problema de manera más efectiva?	62
Gráfico 15 Si le menciono que, la MEDICIÓN ESCOLAR es una herramienta útil para la solución pacífica y efectiva de conflictos dentro del entorno educativo. Desde su perspectiva, cree que es:.....	63
Gráfico 16 ¿En qué situaciones cree usted que la mediación escolar sería más útil para resolver los conflictos de los estudiantes?.....	64
Gráfico 17 Si la escuela ofreciera programas de mediación escolar para los estudiantes, ¿Le gustaría que su hijo/a participara?	65
Gráfico 18 ¿Qué tan importante cree usted que es que los niños/as aprendan a resolver sus conflictos de forma pacífica y con la ayuda de un mediador? .	66
Gráfico 19 ¿Cree que los mediadores (como maestros o adultos capacitados) son efectivos para ayudar a los estudiantes a resolver sus conflictos?	67
Gráfico 20 En su opinión, ¿Qué características debería tener un mediador escolar para ser efectivo en la resolución de conflictos entre los estudiantes?	68
Gráfico 21 ¿Qué beneficios cree que la mediación escolar puede traer a la comunidad educativa (padres, maestros, estudiantes)?	69
Gráfico 22 ¿Le gustaría recibir más información o capacitación sobre cómo funciona la mediación escolar y cómo puede apoyar este proceso desde casa?...	70

INTRODUCCIÓN

Motivados por la necesidad de abordar los constantes conflictos que surgen entre padres y estudiantes en la Escuela Vicente Anda Aguirre, hemos emprendido este proceso de investigación “La mediación escolar en los conflictos de niños y niñas en la escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, 2024”, con el objetivo de *“Analizar la eficacia de la mediación escolar como herramienta para la gestión y resolución de conflictos a padres de familia, niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, ubicada en la ciudad Huaquillas, durante el año 2024”*. Centrado en la mediación escolar como una estrategia clave para fomentar un clima de convivencia pacífica y respetuosa dentro del entorno educativo. Al analizar las dinámicas conflictivas y las posibles soluciones, buscamos destacar la importancia de la mediación como herramienta eficaz para prevenir y resolver disputas, promoviendo así un ambiente escolar más saludable y propicio para el aprendizaje, cabe mencionar que el proceso de investigación se fundamenta en cuatro capítulos:

EL PROBLEMA OBJETO DE ESTUDIO: la creciente presencia de conflictos escolares que involucran a estudiantes y sus familias ha generado una urgente necesidad de desarrollar estrategias efectivas para su resolución. Este estudio busca sistematizar la experiencia del 'Programa de Mediación y Resolución de Conflictos entre Padres de Familia y Estudiantes' con el objetivo de comprender a profundidad su impacto y generar conocimiento que permita mejorar futuras intervenciones. Al analizar los datos recopilados, se espera identificar las fortalezas y debilidades del programa, así como las mejores prácticas para abordar de manera eficaz las tensiones que surgen en el entorno escolar, garantizando así un ambiente propicio para el aprendizaje.

Asimismo, el estudio se enmarca en un contexto educativo en el cual la promoción de una convivencia pacífica y respetuosa es fundamental, con base en sólidas teorías sobre la resolución de conflictos y la convivencia escolar, así como en el marco normativo ecuatoriano que regula la mediación escolar, este estudio se propone diseñar e implementar un programa de intervención integral.

Dicho programa busca dotar a la comunidad educativa de la Escuela Vicente Anda Aguirre de herramientas prácticas y efectivas para la gestión pacífica de conflictos, especialmente entre padres de familia y estudiantes. A través de la identificación de las problemáticas específicas que afectan la convivencia escolar y la implementación de

estrategias pedagógicas innovadoras, se pretende fomentar un ambiente escolar más sano y armónico.

Cabe mencionar, que la investigación se sustentó en una metodología cualitativa descriptiva, recurriendo a un conjunto de técnicas de recolección de datos diversificado. Mediante entrevistas en profundidad y encuestas detalladas, se buscó obtener una comprensión holística y contextualizada de la realidad estudiada. El diseño metodológico adoptado se estructuró en varias etapas secuenciales, abarcando desde un diagnóstico inicial de la situación hasta la evaluación exhaustiva de los efectos de la intervención llevada a cabo.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DIAGNÓSTICO: Se implementó un riguroso proceso de diagnóstico para identificar y comprender a fondo las causas subyacentes de los conflictos entre padres y estudiantes, esta investigación, fundamentada en una sólida base teórica, involucró una serie de etapas meticulosamente diseñadas. Se inició con una detallada identificación del problema, seguida de una exhaustiva recopilación de datos a través de diversas técnicas como encuestas, entrevistas en profundidad y observación directa.

El análisis de esta información, enriquecida por instrumentos como cuestionarios estructurados y guías de entrevista, permitió construir un panorama completo de la situación, los hallazgos obtenidos evidenciaron la necesidad imperante de establecer estrategias de mediación efectivas para fomentar una convivencia escolar armónica. Como resultado de este diagnóstico, se recomendó la implementación de un programa integral que abordara los conflictos desde una perspectiva tanto legal como educativa, promoviendo así un clima escolar caracterizado por el respeto mutuo y una comunicación abierta y constructiva.

PLAN DE INTERVENCIÓN: Ante la creciente problemática de conflictos interpersonales que afectan negativamente el clima escolar de la Escuela Vicente Anda Aguirre, se ha diseñado un programa de mediación con el propósito de fomentar un ambiente de convivencia armónica y respetuosa. La implementación de este plan se justifica por la necesidad de dotar a la comunidad educativa de las herramientas necesarias para gestionar de manera pacífica y constructiva las diferencias y desacuerdos que surjan entre padres de familia y estudiantes. A través de la capacitación de docentes y estudiantes en técnicas de mediación, se busca promover una cultura de diálogo y

resolución de conflictos que contribuya al desarrollo integral de los estudiantes y al fortalecimiento de la comunidad educativa en su conjunto.

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN: La implementación del programa de mediación en la Escuela Vicente Anda Aguirre ha generado un cambio positivo y tangible en el clima escolar. Al fomentar una cultura de diálogo y respeto, se ha logrado reducir significativamente la incidencia de conflictos entre estudiantes, padres y docentes. Los participantes adquirieron habilidades cruciales para la resolución pacífica de diferencias, lo que ha fortalecido las relaciones interpersonales y creado un ambiente más armónico y colaborativo dentro de la comunidad educativa. Los resultados obtenidos demuestran que la mediación escolar es una estrategia eficaz para promover la convivencia pacífica y construir una escuela más justa y equitativa.

CAPITULO 1

CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO

1.1.Ámbito de estudio caracterización del problema

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo en la Escuela de Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, ubicada en la Ciudad de Huaquillas, perteneciente a la provincia de El Oro. En la actualidad, la institución educativa ofrece formación a 215 estudiantes, quienes están a responsabilidad de 13 profesores. La institución tiene como misión: *“Desarrollar el pensamiento lógico, crítico, reflexivo, analítico e investigativo, mediante la aplicación de metodologías activas, participativas, cooperativas y espacios TINI, que garantice una sólida formación humanística, respete la diversidad y procure el desarrollo de la justicia, solidaridad e innovación”* y a la vez visionarse de *“Ser un referente educativo provincial, que presta un servicio público de calidad y calidez, que innova los procesos educativos con el uso de la tecnología y metodologías TINI, garantizando el pleno ejercicio de los derechos de todos los miembros de la comunidad educativa”*.

Uno de los mayores conflictos que presente la institución, es la falta de atención por parte de los padres de familia hacia sus hijos, específicamente en el acompañamiento y responsabilidad en el contexto educativo; así como escasa supervisión de tareas extraclases. Trayendo consigo problemas consecuenciales como bajo rendimiento académico, ausentismo escolar y comportamientos disruptivo dentro del entorno escolar. A más de bajo autoestima, ya que la falta de atención parental puede ocasionar que los discentes desarrollen una baja autoestima y a sentirse inadecuados; además, de presentar dificultades para establecer relaciones saludables con las personas de su entorno inmediato.

Con lo antes expuesto, podemos contextualizar que la carencia de involucramiento paterno en los estudios puede acarrear repercusiones perjudiciales en el desarrollo académico de los niños a largo plazo. No obstante, es fundamental subrayar que los progenitores pueden potenciar su participación y colaboración en la educación de sus hijos a través de la comunicación efectiva, el establecimiento de hábitos regulares y la solicitud de ayuda cuando sea preciso por parte de profesionales, realizando así un pronto abordaje.

1.1.1. Ámbito de estudio caracterización del problema

¿Cuál es la intervención del trabajador social en la mediación escolar de niños y niñas en la Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, Huaquillas, 2024?

1.1.2. Problemas complementarios

Para un mejor análisis de la problemática se detallada los problemas complementarios considerados en el estudio:

1.1.1.2.1. Bajo Rendimiento académico

El bajo rendimiento académico es entendido como el declive en calificaciones de un estudiante, esto en contraste con calificaciones anteriores. (Bravo et al., 2018) mencionan que:

El bajo rendimiento académico, en particular, es la no-conformidad, puntual o recurrente, de los resultados de un estudiante a un rango de evaluación académico específico (convencional o no convencional). Esto se traduce en notas, evaluaciones o actividades que se encuentran por debajo de un promedio (o un nivel mínimo de éxito académico) previamente establecido. (pág.11)

El bajo rendimiento académico debe ser abordado con una visión amplia y comprensiva. Es importante identificar las causas subyacentes y proporcionar el apoyo necesario para ayudar a los estudiantes a alcanzar su máximo potencial. Esto puede incluir intervenciones pedagógicas, apoyo emocional, ajustes en el currículo y un enfoque personalizado en el proceso educativo.

1.1.1.2.2. Ausentismo escolar

El ausentismo se define como la ausencia recurrente del estudiante a las clases, y se considera una variable cuantificable en términos de días u horas de falta de asistencia del alumno. (Cornejo, 2023). El ausentismo escolar es un problema complejo que requiere de soluciones integrales y a largo plazo. Es fundamental que el Estado, la sociedad civil y las instituciones educativas trabajen de manera coordinada para garantizar el derecho a la educación de todos los niños y adolescentes.

1.1.1.2.3. Comportamientos disruptivos

Los comportamientos disruptivos se caracterizan por ser acciones que perturban el orden y la convivencia, pudiendo ser considerados inapropiados. Estos comportamientos pueden manifestarse en infracciones leves, como hablar fuera de lugar

o levantarse sin autorización, o en conductas más graves como la oposición, las amenazas verbales o las actitudes inadecuadas. Para Martínez y Valiente (2020) las conductas disruptivas, como hablar sin permiso, agredir a otros o desafiar al profesor, interrumpen el aprendizaje y crean un ambiente tenso en el aula; estos comportamientos afectan a todos: docentes, compañeros y al propio estudiante, generando desmotivación y dificultando el trabajo en clase. Por lo que, en el aula ha generado un gran malestar entre los docentes, ya que la falta de disciplina y el desafío constante de algunos estudiantes impiden el desarrollo normal de las clases y contribuyen a la desmotivación del profesorado.

1.1.1.2.4. Bajo autoestima

La baja autoestima es una percepción negativa y poco realista de uno mismo, que nos impide ver nuestras fortalezas y nos lleva a dudar de nuestras capacidades. Por lo que, la falta de autoestima se caracteriza por una autoevaluación negativa y constante, donde nos comparamos desfavorablemente con los demás y minimizamos nuestros logros. De acuerdo a López et al. (2021) una autoestima baja, limita el desarrollo de habilidades, destrezas sociales y seguridad personal; así como la capacidad para adquirir nuevas habilidades, relacionarse mejor con los demás y creer en uno mismo. De ahí que, tener una buena autoestima permite crecer en habilidades, mejorar las relaciones sociales y fortalecer la confianza.

1.1.1.2.5. Falta de atención parental

La falta de atención parental es un problema social grave con implicaciones profundas en el desarrollo emocional, social y cognitivo de los niños. Esta situación puede manifestarse de diversas formas, desde la negligencia total hasta una falta de atención emocional o de supervisión adecuada. La falta de atención parental o negligencia parental es la falta de cuidado necesario por parte de los padres, a pesar de tener los medios para proporcionarlo, lo cual afecta el desarrollo integral de los niños en aspectos como la salud, el bienestar emocional, la educación y la seguridad (Fonseca y Ferreira, 2019).

1.2. Justificación de la investigación

La mediación escolar en los conflictos de niños y niñas es un tema de creciente relevancia en el ámbito educativo contemporáneo, la dinámica escolar, al ser un espacio donde convergen diversas personalidades, experiencias y situaciones socioemocionales, puede propiciar la emergencia de conflictos entre los estudiantes. Estos conflictos, si no

se gestionan adecuadamente, pueden generar un ambiente poco propicio para el aprendizaje, afectando tanto el bienestar emocional como el rendimiento académico de los niños y niñas involucrados. La mediación escolar se presenta como una alternativa efectiva al enfoque tradicional de disciplina, promoviendo la participación activa de los niños y niñas en la resolución de sus propios conflictos, fomentando el diálogo, la empatía y la responsabilidad.

A nivel global, la promoción de la mediación escolar como práctica habitual en las instituciones educativas se alinea con los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en particular con el Objetivo 4 de Educación de Calidad y el Objetivo 5 de Igualdad de Género. La mediación escolar no solo contribuye a crear entornos escolares más seguros y pacíficos, sino que también fomenta el desarrollo de habilidades sociales y emocionales en los estudiantes, preparándolos para ser ciudadanos activos y comprometidos en una sociedad cada vez más diversa y compleja. A nivel nacional, la mediación escolar en los conflictos entre niños y niñas se sitúa en un contexto más amplio de políticas educativas y marcos legales que regulan la convivencia escolar y promueven prácticas inclusivas y respetuosas de los derechos de los estudiantes. En el caso específico del país donde se encuentra la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre en Huaquillas, es importante examinar la legislación educativa vigente, así como las políticas y programas implementados a nivel nacional para abordar la violencia y los conflictos en las escuelas.

Este análisis permite contextualizar la mediación escolar como una estrategia que se inscribe dentro de los principios de una educación para la paz y los derechos humanos, promoviendo valores como la tolerancia, la diversidad y la no violencia. A nivel nacional, se pueden identificar iniciativas gubernamentales, programas de formación docente y recursos disponibles para apoyar la implementación de la mediación escolar en las instituciones educativas de todo el país.

Además, es importante considerar la situación socioeconómica y cultural del país, así como los desafíos específicos que enfrenta el sistema educativo en relación con la violencia escolar y los conflictos entre los estudiantes. Factores como la desigualdad socioeconómica, la discriminación de género, la violencia comunitaria y la falta de recursos pueden influir en la dinámica de los conflictos en las escuelas y en la efectividad de las estrategias de mediación escolar.

Asimismo, a nivel nacional se pueden identificar buenas prácticas y experiencias

exitosas de mediación escolar en otras instituciones educativas que pueden servir de referencia y modelo para la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre y otras escuelas similares en el país. El intercambio de conocimientos y la colaboración entre distintas instituciones educativas y actores relevantes a nivel nacional pueden contribuir a fortalecer la implementación de la mediación escolar y mejorar la convivencia en las escuelas en todo el país.

En este contexto de análisis, se plantea el siguiente tema de investigación: **Mediación escolar en los conflictos de niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, Huaquillas, 2024.** El énfasis de esta investigación radica en comprender a fondo la implementación y efectividad de la mediación escolar específicamente en los conflictos entre niños y niñas en la escuela. Se busca destacar la importancia de esta práctica en la promoción de un ambiente escolar seguro, inclusivo y propicio para el desarrollo integral de los estudiantes, así como analizar los desafíos y oportunidades que surgen al aplicarla en un contexto escolar específico.

El estudio de esta temática contribuirá a mejorar la manera de intervenir del trabajador social en la mediación escolar de los niños y niñas de la institución educativa objeto de estudio. A nivel práctico, se espera que los resultados de esta investigación puedan informar la práctica de la mediación escolar, así como brindando orientación sobre cómo mejorar la implementación y efectividad de esta práctica en contextos específicos. Asimismo, se espera que contribuya a sensibilizar a la comunidad escolar y a la sociedad en general sobre la importancia de abordar los conflictos de género de manera constructiva y respetuosa en el entorno educativo.

La realización de esta investigación se considera factible debido a la disponibilidad de colaboración por parte de docentes, así como el apoyo de las autoridades educativas locales. Además, se prevé que el estudio pueda llevarse a cabo en un período de tiempo razonable y que los resultados obtenidos sean relevantes y útiles para la comunidad escolar y académica.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la eficacia de la mediación escolar como herramienta para la gestión y resolución de conflictos a padres de familia, niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, ubicada en la ciudad Huaquillas, durante el año 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Conocer los principales conflictos que se dan entre los padres de familia y estudiantes de la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre.
- Identificar las formas habituales de mediación y resolución de conflictos entre los padres de familia y estudiantes de la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre.
- Diseñar un programa de actuación como alternativa de mediación y resolución de conflictos entre los padres de familia y estudiantes de la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre.

1.4. Marco teórico referencial

1.4.1. La mediación

La revisión de la literatura especializada revela una pluralidad de enfoques en la conceptualización de la mediación, lo que refleja la diversidad de modelos y teorías existentes, esta diversidad se manifiesta en la consideración de la mediación como un método. Aunque la mediación se pueda entender como un método, es más que eso, es un proceso en el que las partes, guiadas por el mediador, construyen activamente la solución. Cada conflicto es un nuevo desafío que requiere creatividad y voluntad de ambas partes; de ahí que, autores como Calle (2020) prefieren hablar de mediación como un proceso, en donde cada conflicto es único y la solución se construye en conjunto, mediador y partes, creando caminos personalizados.

De ahí que, la mediación es entendida como la resolución de un conflicto entre dos partes o más, con la ayuda de un tercero quien actúa de manera neutral, consigue llegar a un acuerdo por medio de la negociación y la discusión. Es así que “la mediación es propuesta en los últimos años como el instrumento de dialogo apropiado para la conclusión de problemas y la paz de la comunidad.” (Mazo, 2013).

Según Cabrera y Hernández (2022) “La mediación, se define como un entorno neutral en el cual las partes implicadas en un conflicto exponen sus perspectivas o relatos de los acontecimientos” (pág. 1747). La neutralidad del espacio facilitara una comunicación abierta y sincera lo cual es esencial para poder entender las diferentes perspectivas y poder trabajar la mediación hacia una resolución del conflicto.

Autores como Jiménez (2020) afirman que:

La mediación es un proceso que se inicia cuando las personas involucradas pierden la capacidad de negociar por sí mismas. Se dice que estas personas están estancadas, y es mediante la intervención de una tercera persona neutral que la comunicación puede comenzar a fluir nuevamente. (p. 29)

Esta pérdida de capacidad de negociar puede ser resultado de múltiples factores, como la escalada del conflicto, la falta de habilidades comunicativas, o simplemente el desgaste emocional y psicológico que impide a las partes ver las cosas desde una perspectiva objetiva. La mediación no solo resuelve el conflicto actual, sino que también dota a las partes de herramientas y técnicas que pueden ser útiles en futuros conflictos, fomenta habilidades como la escucha activa, la empatía, y la colaboración, que son esenciales para una convivencia armoniosa y la resolución pacífica de disputas.

Por otra parte, este proceso de mediación, caracterizado por su voluntariedad, flexibilidad y participación, busca empoderar a las partes involucradas en la resolución de sus conflictos, fomentando la toma de decisiones consensuadas. A través de la figura neutral del mediador, se facilita un diálogo constructivo que conduce a acuerdos mutuamente beneficiosos. De acuerdo a Frías (2021), mediante un diálogo abierto, voluntario y adaptable, este mecanismo de resolución pacífica de conflictos promueve la corresponsabilidad de los involucrados y que, con la intervención de un mediador imparcial, se busca generar un espacio de comunicación que permita alcanzar soluciones satisfactorias para todas las partes.

Asimismo, al fomentar la comunicación entre las partes, el mediador permite que cada una exprese sus necesidades y límites de manera clara. Esto facilita la generación de propuestas mutuamente aceptables; además, el mediador, con su experiencia, estimula la creatividad y la flexibilidad en el pensamiento, ayudando a las partes a superar los impasses y a encontrar soluciones duraderas.

Por lo que, podríamos decir que, la mediación es un proceso voluntario en el que las partes son las protagonistas. El mediador, como facilitador neutral, utiliza sus habilidades para estimular la comunicación abierta y honesta, lo que permite identificar los puntos de desacuerdo y encontrar soluciones creativas. Al empoderar a las partes para que tomen sus propias decisiones, el mediador contribuye a la construcción de acuerdos duraderos y satisfactorios para todos.

1.4.2. La mediación escolar

La mediación escolar, al igual que la mediación en general, es un concepto multifacético que puede ser definido de diversas maneras. Si bien su denominación varía, su objetivo fundamental es claro: transformar la comunidad educativa fomentando valores humanos. Más allá de ser una simple herramienta para resolver conflictos entre estudiantes, la mediación escolar es un proceso integral que involucra a todos los miembros de la comunidad educativa, promoviendo el diálogo constructivo y el aprendizaje mutuo.

De acuerdo a Rosero (2021) la mediación escolar es una estrategia educativa poderosa que ofrece múltiples beneficios. Al fomentar el diálogo, la negociación y la búsqueda de soluciones consensuadas, la mediación contribuye a mejorar el clima escolar, a fortalecer las relaciones interpersonales y a desarrollar en los estudiantes habilidades

valiosas para la vida, ya que, a través de la mediación, los estudiantes aprenden a resolver conflictos de manera pacífica y constructiva, lo que les permite crecer como personas y como ciudadanos.

De ahí que, la mediación escolar es un proceso de resolución de conflictos en el área educativa que involucra a estudiantes, docentes y a veces a padres. Su objetivo es manejar y resolver disputas de manera pacífica y constructiva.

La mediación escolar es un método de diálogo destinado a resolver conflictos de manera pacífica, en el cual las partes en disputa llegan a acuerdos consensuados con la ayuda de un mediador neutral. Este mediador facilita el entendimiento entre las partes, asegurando que las soluciones alcanzadas sean satisfactorias y promuevan la convivencia en el entorno educativo. (García y Ortuño, 2010, p. 237 citado por Merino, 2021, p. 38)

La mediación escolar representa un enfoque invaluable para cultivar un ambiente educativo donde los conflictos se resuelven mediante el diálogo y el consenso. Al facilitar la comunicación y el entendimiento entre las partes en disputa, el mediador no solo busca soluciones prácticas, sino que también promueve valores de respeto, colaboración y resolución pacífica de conflictos entre los estudiantes. Este proceso no solo restablece la armonía en las aulas, sino que también enseña habilidades de negociación y empatía, preparando a los jóvenes para enfrentar desafíos futuros de manera constructiva.

El Ministerio de Justicia y del Derecho (2022) menciona que:

“La mediación escolar es una estrategia pedagógica y un Método de Resolución de conflictos que busca la resolución del conflicto desde un proceso de aprendizaje, a partir de relaciones igualitarias y a través de soluciones interculturalmente satisfactorias que permitan el reconocimiento de la diferencia y el respeto por el otro.” (p. 3)

Ante lo expuesto, podríamos conceptualizar que la mediación escolar es una herramienta pedagógica que promueve la resolución pacífica de conflictos, enseñando a los estudiantes a comunicarse de manera efectiva, negociar y encontrar soluciones mutuamente beneficiosas, basadas en el respeto por las diferentes perspectivas culturales. Buscando así que los estudiantes adquieran habilidades sociales y emocionales que les permitan gestionar sus emociones, negociar y encontrar soluciones consensuadas, fortaleciendo así la convivencia escolar y promoviendo un ambiente de aprendizaje más seguro y positivo.

De ahí que, al ser un proceso educativo, la mediación escolar no solo soluciona

conflictos, sino que también enseña a las personas a encontrar soluciones justas y duraderas, favoreciendo el crecimiento personal y la capacidad para afrontar futuras diferencias. Medranda et al. (2024) dentro de la mediación escolar propone una tipología, como medio de entendimiento de la misma:

- Mediación espontánea: Una acción voluntaria de un miembro de la comunidad educativa para intervenir en una disputa.
- Mediación externa: Recurso a un mediador externo cuando la escuela no cuenta con uno propio.
- Mediación institucionalizada: Proceso formalizado en la escuela, con mediadores profesionales a disposición de la comunidad educativa.
- Mediación realizada por adultos: Capacitación de adultos de la comunidad educativa para fomentar la resolución pacífica de conflictos.
- Mediación realizada por iguales: Empoderamiento de los estudiantes a través de la formación en mediación para que puedan gestionar sus propios conflictos.
- Comediación: Modelo de mediación que involucra a dos mediadores de diferentes ámbitos o sectores.

Considerando los aspectos analizados, podemos afirmar que la mediación escolar es un proceso educativo y flexible que promueve el diálogo como herramienta principal para resolver conflictos diversos en el entorno escolar, al desarrollar habilidades comunicativas, sociales y valores humanos. Por lo que, podríamos decir que, la mediación escolar se presenta como una alternativa adaptable y maleable para abordar la diversidad de conflictos que surgen en el ámbito educativo, promoviendo el diálogo como herramienta principal y contribuyendo a la formación de ciudadanos pacíficos.

1.4.3. La mediación escolar en la Resolución de conflictos

Ante de adéntranos al tema en cuestión, es de suma importancia conceptualizar que es el conflicto. Martínez (2020) enfatiza que “El conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social consustancial a la vida en sociedad” (p. 226); el cual se entiende como la situación entre dos partes o más que se encuentran con intereses, deseos, necesidades, valores o perspectivas opuestas o que son incompatibles, pueden surgir por diversos motivos como relaciones personales, por trabajo, política, entre otros. No es algo anormal o excepcional sino una parte fundamental de la vida en sociedad, por ello, el motivo que existe una diferencia entre dos partes invita

al dinamismo y a la creatividad que impulsa el progreso y la innovación.

Por su parte, la mediación es una de las diferentes estrategias para la resolución de conflictos, ya sea en cualquier ámbito que esta sea aplicada, debido a que se hace uso de una parte neutral para poder llegar a un acuerdo. La mediación en el ámbito escolar también puede ser utilizada para la resolución de conflictos. (Martínez, 2020), menciona que:

La mediación se ha transformado en una opción para prevenir y resolver conflictos escolares. Esta práctica permite reevaluar las relaciones interpersonales, comprender las consecuencias de nuestras acciones, gestionar el enojo y la ira, y establecer relaciones cordiales con los demás. (pág. 234)

El uso de la mediación en los ambientes escolares no solo es una herramienta que va a ayudar para resolver los conflictos escolares, sino que va a fungir como una estrategia para promover un ambiente educativo más comprensivo y respetuoso, donde todos tienen la oportunidad de crecer de manera emocional y social. Para Montaña (2020) la mediación es un proceso voluntario y confidencial que busca resolver conflictos de manera pacífica y duradera. Al ser un método creativo y flexible, permite a las partes encontrar soluciones personalizadas que satisfagan sus necesidades particulares.

Para investigadores como Gallardo et al. (2019), la mediación escolar se ha convertido en un pilar fundamental para fomentar un clima de convivencia más sano en los centros educativos, de ahí que, la implementación de esta ofrece múltiples beneficios en la resolución de conflictos, entre los que destacan:

- La atmósfera del centro educativo se torna más serena, favoreciendo la convivencia pacífica.
- Se observa una disminución significativa de incidentes conflictivos.
- Se crea un contexto idóneo para la identificación temprana de situaciones de acoso escolar.
- Los acuerdos alcanzados de manera consensuada se cumplen de forma más efectiva.
- Se potencian las capacidades comunicativas de los actores involucrados.
- Se promueven valores éticos como el respeto mutuo y la empatía.
- Se estimula el desarrollo del pensamiento crítico y la creatividad en la búsqueda de soluciones.
- Toda la comunidad educativa se siente más comprometida con el buen

funcionamiento del centro.

Por su parte, Obaco (2020) expone que dentro de la mediación escolar en la Resolución de conflictos. La función primordial del mediador escolar es intervenir en situaciones de conflicto para crear un ambiente seguro y propicio para el diálogo, con el fin de que las partes puedan expresar sus puntos de vista y llegar a un acuerdo satisfactorio para todos, de ahí que el mediador lleva a cabo una serie de funciones:

- Marco normativo: El mediador es el encargado de crear un marco de reglas claras y concisas que guíen el proceso de mediación, fomentando la participación equitativa de todos.
- Imparcialidad: Al mantener una postura neutral, el mediador demuestra respeto por las opiniones de todas las partes involucradas y crea un ambiente de confianza.
- Comprensión empática: A través de la escucha activa, el mediador demuestra interés genuino por las experiencias y emociones de las personas en conflicto, facilitando la comunicación.
- Empoderamiento: El mediador no impone soluciones, sino que empodera a las partes para que encuentren soluciones creativas y duraderas.
- Construcción de acuerdos: El mediador guía a las partes hacia la construcción de acuerdos mutuamente beneficiosos, promoviendo la resolución pacífica del conflicto.

Es decir, que a través de la mediación escolar, se busca que los involucrados en un conflicto expresen sus puntos de vista en un ambiente seguro y constructivo, con el objetivo de alcanzar acuerdos.

1.4.4. El uso de la mediación hacia los padres de familia.

La mediación también se puede utilizar en los contextos familiares, para poder solucionar estas problemáticas se debe hacer uso de la mediación familiar. La mediación familiar se configura dentro de un nuevo paradigma para la resolución de conflictos familiares, o bien, como una alternativa al sistema judicial adversarial o contradictorio, ya que estos últimos lejos de resolver los conflictos, contribuyen a agravarlos de forma cuantitativa y cualitativa aquellos procesos de crisis y ruptura familiar. (Rodríguez, 2010, p. 103, citado por Castillo, 2021, p.123)

Para Medina y Reverte, (2019) la participación activa de los padres en la mediación escolar fomenta un trabajo en equipo con la escuela. Al establecer canales de

comunicación claros, se pueden abordar los desafíos de forma conjunta y construir un ambiente de diálogo y respeto; por lo que, cuando padres y maestros colaboran en la resolución de conflictos, se crea un entorno escolar más seguro y positivo para todos los estudiantes, la comunicación abierta y la confianza son esenciales para lograr este objetivo.

Además de trabajar con la escuela, la intervención de los padres de familia son fundamentales para brindar apoyo emocional en momentos de conflicto. Reconocer y validar los sentimientos de sus hijos es clave para enseñarles a manejar los problemas de manera sana., escucharlos atentamente y ofrecerles guía emocional les da la fuerza para superar obstáculos y desarrollar la habilidad de enfrentar futuros desafíos.

Por lo que, se podría decir que la mediación familiar es un recurso invaluable para construir un ambiente escolar más armonioso. Al incluir a las familias en el proceso, se promueve la responsabilidad compartida, el entendimiento mutuo y la comunicación efectiva. Esto no solo resuelve conflictos, sino que también fortalece las relaciones y sienta las bases para un futuro más positivo.

La comunicación abierta entre padres, madres y docentes es fundamental para la resolución de conflictos escolares (Fregoso et al., 2021). La mediación familiar, al facilitar este diálogo, permite que todos los involucrados trabajen juntos para encontrar soluciones duraderas. Al crear un espacio seguro para compartir perspectivas y preocupaciones, se construyen relaciones más fuertes y se mejora el clima escolar. Los padres de familia al involucrarse activamente en la vida escolar, están contribuyendo a crear un espacio donde tus hijos puedan crecer y desarrollarse de manera integral, al mismo tiempo que fortaleces los vínculos con otros padres y profesores.

1.4.5. La mediación intercultural

La convivencia humana es un terreno fértil para los conflictos, que emergen como una constante en nuestras relaciones. Su impacto dependerá de nuestra destreza para prevenirlos, resolverlos y aprovecharlos como catalizadores de entendimiento y mejora. Para Bermúdez y Cabello (2023) los contextos multiculturales presentan necesidades de mediación únicas debido a la coexistencia de grupos sociales con diferentes orígenes culturales, valores y niveles socioeconómicos. Los colectivos minoritarios, en particular, enfrentan desafíos adicionales al interactuar con una cultura dominante, lo que limita su acceso a recursos básicos y dificulta su integración.

La mediación intercultural se erige como un recurso esencial para construir sociedades más inclusivas. Al fomentar el diálogo intercultural, esta práctica favorece la comprensión mutua, reduce las barreras culturales y promueve actitudes de apertura y respeto hacia la diversidad, de esta manera, contribuye a prevenir y resolver conflictos de manera pacífica y constructiva.

El valor de la mediación radica en su capacidad para abordar eficazmente disputas donde la cultura juega un papel fundamental, al poner de manifiesto los aspectos culturales subyacentes, se facilita la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias, superando los obstáculos que generan los prejuicios y el desconocimiento mutuo. De ahí que, la mediación cultural es una herramienta indispensable para fomentar la convivencia en sociedades diversas, al promover el diálogo y la comprensión mutua, contribuye a superar las barreras culturales y a construir relaciones más equitativas.

De acuerdo a Llevot y Bernad (2021), la mediación intercultural, con el tiempo, arraiga una forma positiva de abordar los conflictos, promoviendo la comprensión mutua y reduciendo prejuicios, lo que a su vez fortalece los lazos sociales. La Mediación Intercultural, según investigaciones como la de Macías (2021), desempeña un papel crucial en el ámbito social al facilitar una comunicación más efectiva y adaptada a las diferentes culturas. Esta práctica permite a los profesionales obtener una visión más completa de las necesidades de los ciudadanos, al tener acceso a sus percepciones, hábitos y prácticas de culturales.

Para el autor Macías (2021) el proceso de mediación intercultural debe contemplar una serie de requisitos:

- Perfil profesional, experiencia y reconocimiento en el campo de la mediación intercultural.
- Ética profesional, compromiso con la confidencialidad e imparcialidad en todo momento.
- Competencias técnicas, amplios conocimientos sobre los procesos de mediación, la dinámica de los conflictos interculturales y las características de los contextos multiculturales.
- Dominio de las lenguas necesarias para comunicarse efectivamente con las partes involucradas.
- Habilidades interpersonales, capacidad para establecer relaciones de confianza,

escuchar activamente, comunicar de manera clara y efectiva, y facilitar la búsqueda de soluciones consensuadas.

- Flexibilidad y adaptabilidad para trabajar en entornos diversos y complejos.

La mediación intercultural es un proceso que equipa a las comunidades educativas con herramientas para aprovechar su diversidad cultural y crear un ambiente escolar más inclusivo y respetuoso.

1.4.6. La mediación intergeneracional

La mediación intergeneracional desempeña un rol crucial en fomentar la unidad social y la comprensión entre distintas edades. Facilita la interacción y el intercambio de vivencias entre jóvenes y adultos mayores, promoviendo un ambiente de respeto y aprecio por las diferentes perspectivas que cada grupo ofrece. Esta dinámica no solo fortifica las relaciones familiares, sino que también enriquece el entramado comunitario al estimular la preservación de la cultura y el aprendizaje que transcurre entre generaciones. Aunque la mediación intergeneracional también trata conflictos entre padres e hijos adolescentes, estas mediaciones se solicitan generalmente a efectos de pactar las responsabilidades de cada persona en la ayuda que necesita el individuo en situación de dependencia.

La mediación se muestra eficaz para la resolución de diversos conflictos familiares a los que las partes no han podido dar respuesta desde su propio contexto (Gómez, 2021). En un plano práctico, programas educativos y sociales han demostrado que la mediación intergeneracional, como la tutoría entre jóvenes y adultos mayores, no solo mejora el desempeño académico de los jóvenes, sino que también revitaliza el sentido de propósito y utilidad entre los adultos mayores. Estas iniciativas no solo facilitan la transferencia de conocimientos y habilidades prácticas, sino que también fomentan relaciones afectivas que enriquecen tanto la esfera personal como la comunitaria.

1.4.7. Mediación en el Ecuador

La mediación es un procedimiento alternativo de resolución de conflictos en el que un mediador facilita la comunicación y la negociación entre las partes, ayudándolas a encontrar soluciones duraderas y satisfactorias para todos. En el Ecuador, la Constitución ha instituido la mediación al señalar en su Art. 190: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos

procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir...”.

De igual forma el Art. 97 de la Carta Magna señala: “Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley...”. La Ley de Arbitraje y Mediación promulgada el 4 de septiembre de 1997 define la mediación como: “La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto”.

En consecuencia, en nuestro país la mediación se ha erigido como un mecanismo legal alternativo para dirimir, siempre que medie el consentimiento expreso de los involucrados, una amplia gama de conflictos, exceptuando únicamente aquellos cuyo objeto no sea susceptible de conciliación. Así, la mediación se ha vuelto una forma común de resolver problemas legales en nuestro país, si las personas involucradas están de acuerdo. Solo los casos que no se pueden arreglar con un acuerdo no pueden ser mediados.

De acuerdo a Puertas y Bermúdez (2023), entre las principales ventajas de la mediación debemos destacar:

- **Adaptable:** La mediación se moldea a las necesidades específicas de cada conflicto, permitiendo un enfoque más formal o informal según el caso.
- **Empoderadora:** Al otorgar el control a las partes, la mediación fomenta su participación activa en la búsqueda de soluciones.
- **Eficiente:** Comparada con los procesos judiciales, la mediación ofrece una resolución más rápida y eficaz de los conflictos.
- **Innovadora:** El mediador estimula la creatividad de las partes para generar acuerdos que vayan más allá de las soluciones tradicionales.
- **Comunicativa:** El uso de un lenguaje sencillo facilita la comunicación y la comprensión entre las partes.
- **Equilibrada:** La mediación busca un punto medio entre las diferentes perspectivas, promoviendo soluciones justas y realistas.

La mediación en Ecuador, como método alternativo para solucionar conflictos, es un concepto que ha ganado terreno pero que aún necesita consolidarse. Es fundamental

intensificar las acciones de promoción y ajuste para que esta herramienta se convierta en una respuesta efectiva a las exigencias de nuestra sociedad, la cual busca mecanismos ágiles, pacíficos y justos para resolver sus diferencias. Además, la mediación puede desempeñar un papel crucial en la gestión y prevención de conflictos, así como en la negociación de acuerdos.

1.4.8. Justicia restaurativa

También conocido como mediación penal, un enfoque surgido en los años 70, representa una evolución en la justicia penal, priorizando la reparación del daño y la reintegración social del victimario. A diferencia del sistema penal tradicional, centrado en el castigo, la mediación penal busca restaurar el tejido social y brindar a las víctimas la oportunidad de ser escuchadas y reparadas

Para Macedonio y Carballo, (2020) la justicia restaurativa, reconoce que los delitos generan un 'efecto dominó', impactando a un círculo más amplio de personas. Por ello, busca reparar el daño a nivel individual y comunitario. A diferencia de los modelos tradicionales, la justicia restaurativa pone el énfasis en la reparación colectiva del daño causado, de esta manera, se busca no solo sanar las heridas de las víctimas, sino también fortalecer los lazos comunitarios.

Por lo que, la justicia restaurativa destaca por su visión integral, al reconocer que un delito genera un daño que trasciende a las víctimas directas. Al involucrar a la comunidad en el proceso de reparación, se busca restaurar el tejido social afectado. Para Ramírez (2019), la justicia restaurativa ofrece una vía alternativa a la tradicional, basada en castigos. Su objetivo es la reparación del daño a través de procesos de mediación y diálogo, donde el infractor reconoce su responsabilidad y busca reparar el daño causado a la víctima.

En lugar de imponer sanciones, la justicia restaurativa fomenta la responsabilidad y la reparación, a través de encuentros mediados, se busca que el infractor comprenda el impacto de sus acciones y trabaje para reparar el daño causado a la víctima, restableciendo así la armonía dañada; por lo que, se basa en la idea de que el conflicto puede resolverse de manera más efectiva a través de la reparación del daño que mediante el castigo. Al involucrar a todas las partes afectadas, se busca que el infractor reconozca el dolor causado y trabaje activamente para reparar el daño.

1.4.9. El trabajador social y la mediación

La mediación en trabajo social es una herramienta esencial que facilita la gestión eficaz de conflictos en diversos contextos sociales. Desde comunidades locales hasta estructuras gubernamentales y servicios de salud, la mediación desempeña un papel crucial fomentando el diálogo, la comprensión mutua y la búsqueda conjunta de soluciones. Este artículo profundizará en los aspectos clave de la mediación en trabajo social, su relevancia y cómo mejorar su implementación para enfrentar los retos actuales de la sociedad.

La mediación en trabajo social se caracteriza por ser un procedimiento organizado en el cual un mediador neutral facilita la interacción entre partes enfrentadas, con el propósito de asistirles en la identificación de sus intereses, la exploración de alternativas y la consecución de acuerdos que ambas partes consideren aceptables. Este método se fundamenta en principios de equidad social, consideración y autonomía, promoviendo la capacidad de las personas para encontrar respuestas que atiendan sus necesidades e intereses.

El trabajador social tiende a desempeñarse también como mediador, esa "tercera persona imparcial" a la que "las partes enfrentadas recurren voluntariamente" para resolver sus diferencias por medio de la negociación, teniendo en cuenta no es un juez. Vive inserto también como trabajador en una realidad social, marcada por la precariedad, en la que posee unos intereses propios y que coinciden con los de sus usuarios (Rúiz, 2020).

1.4.10. Fundamentación epistemológica y filosófica

1.4.10.1. Positivista

La investigación, busca respuestas a preguntas fundamentales sobre el mundo y nuestra existencia. Sin embargo, este trabajo se centra en el enfoque positivista, que prioriza la observación y la medición para descubrir leyes y causas de los fenómenos, con el objetivo de encontrar soluciones prácticas a problemas sociales. El positivismo busca leyes universales, desechando los valores individuales y el contexto, utiliza el método científico tradicional para encontrar relaciones de causa y efecto entre variables, priorizando la objetividad y la generalización de los resultados. El autor Santiago (2019):

El positivismo impulsó un modelo educativo centrado en la transmisión de conocimientos preestablecidos. Los docentes actuaban como transmisores de

información, mientras que los estudiantes asumían un papel receptivo. El objetivo principal era dotar a los estudiantes de un amplio acervo cultural y desarrollar sus habilidades intelectuales. (p. 297)

El positivismo admite la existencia de la subjetividad del investigador, el cual no sería obstáculo para lograr el conocimiento de la realidad objetiva; si en caso nuestras creencias fueran distintas de la realidad, debemos modificar y adecuar dichas creencias a la realidad, puesto ella no cambia, sino que es la misma; lo que se ajusta es el conjunto de creencias o hipótesis del investigador y, en consecuencia, la teoría, que busca descubrir las leyes universales que rigen la realidad a través de la experimentación controlada. Al eliminar los sesgos personales, esta corriente científica se enfoca en establecer relaciones causales entre variables observables, utilizando el método científico para validar sus hipótesis.

A través de este método, buscan identificar patrones y regularidades en los fenómenos sociales, estableciendo relaciones causales y formulando leyes generales que expliquen el comportamiento humano. Concibiendo la realidad como algo externo al observador, que puede ser estudiado de manera objetiva y neutral. Los investigadores positivistas utilizan métodos cuantitativos para medir y analizar los fenómenos sociales, buscando establecer relaciones causales y explicar la realidad de manera generalizable. Y se postula que el conocimiento científico es el único válido y que este se obtiene a través de la observación y la experimentación. Al rechazar las explicaciones subjetivas o metafísicas, los positivistas buscan construir un conocimiento objetivo y universal sobre la realidad social."

1.4.10.2. Humanismo

El enfoque humanista en la educación va más allá de la simple transmisión de conocimientos. Se trata de un proceso integral que busca desarrollar las capacidades intelectuales, emocionales y sociales de cada individuo, con el fin de formar ciudadanos críticos, reflexivos y comprometidos con su entorno. Cada persona tiene el derecho y el deber de darle un significado a su existencia, forjando su propio camino a través de una moral fundamentada en lo humano y lo natural. Además, resalta la importancia de la razón y la capacidad humana para comprender el mundo y transformarlo e inspirándolo.

Para los autores Saavedra y López (2022) al humanismo:

El humanismo defiende la autonomía individual, proponiendo que cada persona es el arquitecto de su propia vida. Esta corriente filosófica promueve una ética

basada en el respeto mutuo y la armonía con el entorno, y utiliza la razón como herramienta para comprender el universo, al mismo tiempo, busca en la cultura clásica un legado de sabiduría y valores universales. Centrado en el potencial humano, el humanismo nos invita a construir un mundo mejor a través de la razón y la ética. Esta filosofía, que se inspira en la herencia cultural grecorromana, promueve la cooperación y la solidaridad, así como el cuidado del medio ambiente. (p. 290)

Centrado en el ser humano, el humanismo propone que somos los responsables de construir nuestras vidas y de darle un sentido a nuestra existencia. Esta filosofía se basa en una ética que respeta tanto a los demás como al entorno natural, y promueve el uso de la razón para comprender el mundo y tomar decisiones. Al mismo tiempo, busca rescatar y valorar las grandes obras y tradiciones de la cultura grecorromana como fuente de inspiración y conocimiento. El humanismo nos invita a construir un mundo mejor a través de la razón y la ética. Esta filosofía, que se inspira en la herencia cultural grecorromana, promueve la cooperación y la solidaridad, así como el cuidado del medio ambiente.

1.4.10.3. Pragmatismo

Para los pragmatistas como Peirce, James, Mead y Dewey, la humanidad es un producto de la evolución, inseparable de la naturaleza. Según ellos, las características humanas, tanto físicas como mentales, son resultado de la selección natural, al igual que en cualquier otra especie, esta visión contrasta con el materialismo histórico, que propone una separación más marcada entre humanos y animales. El pragmatismo no establece una ruptura abismal entre humanos y animales. Los pragmatistas ven al ser humano como una parte más de la naturaleza, moldeado por los mismos procesos evolutivos que han dado origen a todas las formas de vida.

La base epistemológica del pragmatismo, establece que cualquier conocimiento radica en el origen y la validez de las ideas, la construcción del conocimiento científico es una tarea colectiva que implica un compromiso profundo con el problema a investigar. En línea con esta perspectiva, nuestro estudio busca generar nuevo conocimiento a través de un análisis profundo de la interacción entre dos variables clave: la mediación escolar y los conflictos de niños y niñas.

La fundamentación epistemológica nos invita a reflexionar sobre cómo se originan y justifican nuestras creencias. La investigación científica, en este sentido, es un proceso dinámico en el que los investigadores se involucran activamente con el objeto de

estudio. En nuestra investigación, exploraremos la compleja relación entre el ausentismo escolar y el aprendizaje, entendiendo que ambas variables se influyen mutuamente de manera dialéctica.

1.4.11. Estado del arte

La mediación escolar ha surgido como una alternativa prometedora para abordar los conflictos entre estudiantes en entornos educativos. Sin embargo, su efectividad y aplicabilidad en contextos específicos como los conflictos entre niños y niñas merecen un análisis crítico. Es importante reconocer que la mediación escolar no es una solución universal para todos los conflictos en la escuela. Si bien puede ser efectiva en muchos casos, hay situaciones en las que se requieren intervenciones más estructurales o especializadas. Por ejemplo, en casos de acoso escolar o violencia de género, la mediación puede no ser suficiente y se necesitan medidas más enérgicas para garantizar la seguridad y el bienestar de los estudiantes.

Para autores como Pertuz et al. (2020) la mediación escolar es un proceso pacífico en el que un tercero imparcial interviene para ayudar a los estudiantes a resolver sus conflictos de manera constructiva, cuando estos no pueden hacerlo por sí mismos. Cuando surge un desacuerdo entre estudiantes, la mediación escolar ofrece un espacio neutral y estructurado para que las partes involucradas expresen sus puntos de vista y encuentren soluciones mutuamente satisfactorias, con la guía de un mediador.

La mediación escolar puede enfrentar desafíos específicos cuando se trata de conflictos entre niños y niñas (Ramón et al., 2020). Los estereotipos de género y las normas sociales pueden influir en la forma en que los estudiantes perciben los conflictos y en su disposición para participar en procesos de mediación. Por ejemplo, las niñas pueden ser más propensas a buscar soluciones pacíficas y a expresar sus emociones, mientras que los niños pueden tener dificultades para comunicar sus sentimientos o mostrar vulnerabilidad en un entorno de mediación.

Para Hernández (2022) otro aspecto crítico a considerar es la capacitación y preparación del personal escolar para facilitar procesos de mediación efectivos. No basta con implementar programas de mediación escolar; es necesario contar con docentes y mediadores capacitados en habilidades de comunicación, resolución de conflictos y sensibilidad de género (p. 1745). La falta de formación adecuada puede socavar la efectividad de la mediación y generar más conflictos o tensiones en la escuela.

Se espera que la mediación escolar continúe evolucionando como una herramienta clave para abordar los conflictos entre niños y niñas en el entorno educativo. A medida que la investigación en este campo avanza y se acumula evidencia sobre la efectividad de la mediación escolar, se prevé una mayor aceptación y adopción de este enfoque en las instituciones educativas a nivel mundial.

En términos de práctica, se espera que los programas de mediación escolar se vuelvan más sofisticados y adaptables a las necesidades específicas de los estudiantes y las comunidades escolares. Esto podría incluir el desarrollo de modelos de mediación culturalmente sensibles, que tengan en cuenta las diferencias culturales, lingüísticas y socioeconómicas de los estudiantes, así como enfoques más inclusivos que garanticen la participación equitativa de todos los estudiantes, independientemente de su género u otros factores.

1.4.12. Construcción marco referencial legal

El presente trabajo de investigación se fundamenta en los siguientes cuerpos legales:

Constitución de la República del Ecuador (2008), publicada en el Registro Oficial No.449:

Sección 5ª. Educación. Art.26.- [Derecho a la Educación].-

“La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo” (p. 17).

Art.27.- [Directrices de la educación]. -

“La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. Sección 8va. Medios alternativos de solución de conflictos” (p. 17)

Art.190.- [Medios alternativos de solución de conflictos].

“Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias que por su naturaleza se puede transigir” (p. 101).

Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural (2012) publicado en el Registro Oficial No. 754:

Sección III de los Consejos Ejecutivos; Art. 50.-

“Consejo Ejecutivo. Es la instancia directiva, de participación de la comunidad educativa y de orientación académica y administrativa de los establecimientos públicos, fiscomisionales y particulares; 11. Servir de instancia para resolver los conflictos que se presentaren entre miembros de la comunidad del establecimiento educativo” (p. 19)

Capítulo VI del Código de Convivencia; Art. 89.- Código de Convivencia; 9. “Promoción de la resolución alternativa de conflictos” (p. 80).

1.5. Aspectos Metodológicos

La investigación, se basa en una sólida fundamentación teórica y en la observación directa en escuelas, lo cual permitirá diagnosticar la problemática y diseñar una estrategia de intervención. Esta propuesta es perfeccionada a través de la validación de expertos y de la comunidad educativa, antes de su implementación en el aula. A partir de la revisión exhaustiva de la literatura y de un trabajo de campo en instituciones educativas, se identificará una necesidad específica.

La investigación se estructurará en tres etapas de recolección de datos. En la primera, se caracterizaron los conflictos escolares de los estudiantes mediante entrevistas a directivos y encuestas a estudiantes, padres y docentes. Este diagnóstico inicial será fundamental para diseñar una intervención de mediación y prácticas restaurativas, adaptada a las necesidades específicas de la población estudiantil.

En un segundo momento se perfeccionará el diseño y validó la propuesta antes de ser llevada a la práctica escolar mediante la socialización según metodología del pedagogo, los que se ejecutaran varias veces hasta que se logró el consenso de aprobación de todos los participantes. La información obtenida en cada será fue registrada en las actas; de esta forma se asentaron las opiniones y sugerencias de los especialistas, representantes de las autoridades escolares, directores y docentes participantes; esta dinámica permitirá la toma de decisiones sobre el reordenamiento y redireccionamiento de la estrategia, cada vez que fue necesario, hasta lograr una versión definitiva, lo cual no

quiere decir que es una obra concluida toda vez que su ejecución en la práctica aporta nuevos elementos a considerar.

1.5.1. Tipo y características de la investigación

Es importante mencionar, que el objetivo principal del proceso metodológico de la investigación es encontrar respuestas a interrogantes o desafíos dentro del ámbito científico. Para ello, se llevará a cabo una investigación descriptiva que combinará métodos cuantitativos y cualitativos para abordar la problemática planteada.

La investigación descriptiva nos revelará cómo los estudiantes y padres de familia viven y actúan en su día a día, permitiendo analizar sus comportamientos y cómo estos se ajustan a normas sociales, es decir, que este tipo de investigación permitirá enfocarnos en describir las acciones cotidianas de las personas abordadas, mostrando cómo construyen y reproducen sus prácticas sociales.

De acuerdo a Jiménez (2020) la investigación descriptiva se enfoca en caracterizar y clasificar los elementos de un conjunto o evento, sin establecer conexiones causales entre ellos, es el punto de partida ideal para construir teorías y modelos explicativos; es el primer paso indispensable en el proceso científico, al proporcionarnos una comprensión básica de un fenómeno, nos permite formular preguntas más específicas y diseñar investigación más complejas como la propuesta (p. 60).

Por otra parte, el método mixto será un componente fundamenta en el proceso de investigación, ya que a través de este no nos limitaremos a sumar resultados numéricos y textuales, sino que ofreceremos una perspectiva integral que va más allá de cada enfoque por separado. Esta metodología, arraigada en el pragmatismo, busca generar conocimiento útil para resolver problemas del mundo real. De acuerdo a Ramírez y Ocando (2020) la investigación mixta es un enfoque holístico que integra datos cuantitativos y cualitativos para construir una comprensión más profunda y contextualizada de los fenómenos sociales. Esta metodología, basada en el pragmatismo, enfatiza la utilidad del conocimiento generado para la acción en contextos reales.

1.5.2. Enfoque de la investigación

Para el caso del estudio propuesto, se considerará en enfoque cualitativo y cuantitativo. En el caso del enfoque cualitativo es una metodología que nos ayudará entender los fenómenos sociales a través del análisis de datos no cuantificables, como palabras, imágenes y acciones, con el objetivo de explorar las experiencias y perspectivas

de los individuos en su contexto natural. Sánchez (2019) a diferencia del enfoque cuantitativo, que se basa en números y estadísticas, la investigación cualitativa busca comprender la riqueza y complejidad de las experiencias humanas, explorando los significados subjetivos y las perspectivas individuales.

Par su parte, el enfoque cuantitativo que es una herramienta estadística que mide y analiza datos numéricos obtenidos a través de encuestas y cuestionarios. Será muy útil para identificar patrones, realizar predicciones y generalizar resultados. Por ejemplo, conocer el porcentaje de intervenciones que han surgido como mediación a la resolución de conflictos entre padres e hijos.

El autor Sánchez (2019) menciona que, a través de encuestas y cuestionarios, el enfoque cuantitativo recopila datos numéricos que son analizados estadísticamente para revelar tendencias y patrones. Este método es ideal para obtener información generalizable sobre grandes poblaciones. Por ejemplo, para determinar la proporción de habitantes que hablan un idioma específico, se recurre al análisis cuantitativo.

1.5.3. Técnicas e Instrumentos de investigación

El estudio buscará analizar la eficacia de la mediación escolar como herramienta para la gestión y resolución de conflictos a padres de familia, niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, ubicada en la ciudad Huaquillas, durante el año 2024, con el fin de resolver problemas entre padres de familia e hijo, para ello, se encuestará a los estudiantes, padres de familia y se entrevistará a profesores.

Para el caso de la técnica de la encuesta se pretende recoger información de los conflictos que se dan entre los padres de familia y estudiantes de la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, empleando para ello el cuestionario como instrumentos de investigación. Por su parte, la técnica de la entrevista permitirá obtener información sobre la identificación de las formas habituales de mediación y resolución de conflictos entre los padres de familia y estudiantes, valiéndonos de la entrevista como instrumento de indagación, el cual será aplicado al docente.

1.5.4. Universo y Muestra

El universo de estudio estará constituido por los 215 estudiantes, 13 docentes y 215 padres de familia la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, ubicada en la ciudad Huaquillas, durante el año 2024. Con el objetivo de asegurar que los sujetos que conformar el universo tuviera una representación proporcional y minimizar

posibles sesgos en la muestra, se optará por un muestreo probabilístico estratificado. Que de acuerdo a Hernández y Carpio (2019) este tipo de muestreo, consiste en segmentar la población en subgrupos más pequeños, donde cada individuo dentro de un mismo subgrupo comparte características similares respecto a una variable específica. Sin embargo, estos subgrupos son heterogéneos entre sí cuando se comparan según esta misma variable, lo que permite identificar diferencias significativas entre ellos. En el caso del estudio propuestos, esta técnica permitirá dividir la población en estratos homogéneos, y seleccionar aleatoriamente muestras de cada estrato; de esta manera, se redujo significativamente el margen de error en los resultados, para lo cual se consideró a 15 estudiantes, 5 docentes y 15 padres, que previa indagación, son quienes están expuesto a la problemática objeto de estudio.

CAPITULO II

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DIAGNÓSTICO

2.1. Concepción teórica del diagnóstico

En el ámbito de la investigación educativa, el diagnóstico constituye un pilar fundamental para desentrañar la complejidad de los conflictos escolares. Al igual que un médico examina a un paciente para identificar la causa de una enfermedad, el investigador debe realizar un análisis exhaustivo de la situación problemática en la Escuela Vicente Anda Aguirre. Según Mejía y Olivo (2023), este proceso sistemático no solo permite comprender la naturaleza de los conflictos, sino que también sienta las bases para diseñar intervenciones efectivas. En este sentido, el investigador se convierte en un detective que busca pistas en las interacciones entre los estudiantes para descubrir las raíces de los conflictos y los elementos contextuales que los agravan o mitigan.

De ahí que, el investigador en el ámbito educativo desempeña un papel crucial al adentrarse en la comprensión de las dinámicas sociales que subyacen en la convivencia escolar. Su mirada va más allá de la superficie, explorando las interacciones entre los estudiantes y los factores culturales y sociales que influyen en su comportamiento. Como señalan López et al. (2020), el investigador debe adoptar una visión integral que abarque tanto las características individuales como las dinámicas grupales. A través de este análisis profundo, el diagnóstico no solo identifica los problemas, sino que también vislumbra las oportunidades para implementar la mediación escolar como una estrategia eficaz para transformar el clima escolar y promover una convivencia más sana y respetuosa.

El investigador, además, tiene la responsabilidad de seleccionar las técnicas e instrumentos de evaluación más adecuados para el proceso diagnóstico, como la observación sistemática, entrevistas en profundidad y encuestas. Según Herrera y Guevara, (2022), el diagnóstico investigativo se fundamenta en la recopilación y análisis de datos que permitan una comprensión integral del entorno y de los sujetos implicados. En este sentido, el diagnóstico servirá como punto de partida para desarrollar estrategias de mediación escolar que se ajusten a las características específicas de los estudiantes, con el objetivo de promover una convivencia pacífica y fortalecer sus habilidades sociales.

2.2. Diagnóstico Situacional

En el caso presente, el diagnóstico situacional fue el proceso exhaustivo que buscó descubrir la compleja realidad de las interacciones entre estudiantes en un entorno escolar específico, como es la Escuela Vicente Anda Aguirre. A través de un conjunto de etapas metodológicamente diseñadas, se pretendió identificar las causas subyacentes de los conflictos, las necesidades particulares de cada grupo involucrado y las dinámicas sociales que influyen en estas situaciones. El objetivo final fue contar con información precisa y confiable que guíe la implementación de intervenciones efectivas para promover la convivencia pacífica y el desarrollo integral de los estudiantes.

2.2.1. Planificación

La fase inicial de planificación se dedicó a estructurar de manera minuciosa el proyecto de investigación. Se elaboró un cronograma detallado que establecía las fechas límite para cada actividad, desde la recopilación de datos hasta la presentación final de resultados. Además, se diseñaron herramientas de investigación específicas, como cuestionarios y guías de entrevista, con el fin de obtener la información precisa y relevante para responder a las preguntas de investigación. Para garantizar la coherencia y eficiencia del proceso, se realizó una evaluación exhaustiva de los recursos disponibles, tanto humanos como materiales, y se definieron las estrategias metodológicas más adecuadas para cada etapa del estudio.

2.2.2. Ejecución

La fase de ejecución se caracterizó por una estrategia de recolección de datos mixta, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Por un lado, se realizó una pre observación directa de los participantes en el entorno escolar para capturar las dinámicas sociales y los conflictos que surgían de manera espontánea. Por otro lado, se utilizaron instrumentos como entrevistas y cuestionarios para profundizar en las experiencias subjetivas de los actores involucrados, tanto estudiantes, docentes como padres de familia. Los cuestionarios permitieron obtener datos cuantitativos sobre la frecuencia y tipología de los conflictos, así como sobre las actitudes y creencias de los estudiantes respecto a la resolución de conflictos. Esta combinación de métodos permitió triangular la información y obtener una visión más completa y precisa de la realidad estudiada.

2.2.3. Evaluación

Una vez concluida la recopilación de datos, se procedió a la evaluación o análisis

exhaustivo con el objetivo de obtener una comprensión profunda de los conflictos presentes en la institución. A través de un minucioso estudio de los datos, se lograron identificar patrones recurrentes en las situaciones conflictivas, lo que permitió delimitar las áreas que demandaban una intervención más urgente. Con esta información, se elaboró un informe detallado y riguroso que no solo sintetizaba los hallazgos del diagnóstico, sino que también servía como punto de partida para el diseño de estrategias de mediación escolar altamente personalizadas y eficaces, adaptadas a las necesidades específicas de la comunidad educativa.

2.3. Proceso

Para comprender a fondo los conflictos escolares, se recurrió a una triangulación de métodos de recolección de datos. Se aplicaron encuestas a estudiantes y padres de familia, así como entrevistas a docentes, lo que permitió obtener una visión multifacética del problema, abarcando las percepciones de todos los actores involucrados en la comunidad educativa. Se recurrió a una triangulación de métodos de recolección de datos, aplicando encuestas a estudiantes y padres de familia, así como entrevistas a docentes, lo que permitió obtener una visión multifacética del problema, abarcando las percepciones de todos los actores involucrados en la comunidad educativa.

Con el fin de comprender a profundidad la realidad de los conflictos escolares desde la perspectiva de quienes los viven día a día, se llevó a cabo una encuesta dirigida a los estudiantes. A través de un cuestionario sencillo y directo, se buscó indagar sobre sus experiencias personales con los conflictos, las estrategias que emplean para resolverlos y su opinión sobre las herramientas de mediación ofrecidas por la institución. Esta iniciativa permitió otorgar voz a los estudiantes, convirtiéndolos en actores clave en la identificación de los desafíos que enfrentan en su entorno escolar.

En este mismo contexto, a través de entrevistas semi-estructuradas, se llevó a cabo una exploración detallada de las experiencias docentes en el manejo de conflictos escolares. Esta metodología permitió profundizar en las percepciones de los maestros sobre las dinámicas interpersonales entre los estudiantes, identificando los tipos de conflictos más recurrentes y las estrategias de resolución que han implementado en el aula. La flexibilidad de este tipo de entrevista posibilitó adaptar las preguntas a las particularidades de cada docente, enriqueciendo así la comprensión del contexto educativo y la necesidad de contar con herramientas de mediación efectivas.

Por otra parte, con el propósito de profundizar en la comprensión de los desafíos que enfrentan los estudiantes en el ámbito escolar, se llevó a cabo una encuesta dirigida a los padres de familia. Este instrumento de investigación, diseñado con un formato mixto de preguntas cerradas y abiertas, tenía como objetivo principal conocer de primera mano la percepción parental acerca de los conflictos que sus hijos viven en el entorno educativo, así como las estrategias de resolución de problemas que implementan en el hogar.

La aplicación presencial de la encuesta permitió garantizar la comprensión de cada pregunta y fomentar respuestas auténticas y reflexivas por parte de los padres; así como la de los estudiantes. Los datos obtenidos a través de este estudio resultaron ser de gran utilidad para identificar posibles factores externos que podrían estar incidiendo en el comportamiento de los discentes, así como para reconocer patrones comunes en las situaciones conflictivas que se presentan en el contexto escolar.

Para finalizar, se debe acotar que la integración de estas tres técnicas proporcionó una base sólida y multifacética para comprender los conflictos en el entorno educativo. Esta comprensión en profundidad permitió desarrollar intervenciones de mediación adaptadas a las particularidades de cada situación, mejorando así la convivencia escolar.

2.4. Resultados

Este apartado presenta un análisis exhaustivo de los datos recopilados a través de encuestas dirigidas a estudiantes y padres de familia; así como entrevista a profundidad a los docentes. El objetivo principal de esta investigación fue comprender en detalle las percepciones y vivencias de todos los actores involucrados en la comunidad educativa respecto a los conflictos escolares.

A partir de la información obtenida, se identificaron los patrones más recurrentes en las situaciones conflictivas, las causas subyacentes que las desencadenan y las áreas de oportunidad para la intervención de mediadores escolares. Los hallazgos de este estudio servirán como fundamento sólido para diseñar estrategias de mediación efectivas y personalizadas, con el fin de fomentar una convivencia escolar más sana y pacífica en la Escuela Vicente Anda Aguirre.

2.4.1. Resultado de la entrevista aplicado a los docentes

Tabla 1

Resultado de entrevista aplicada a los docentes

Indicador	Análisis
1. <i>¿Cómo manejas los conflictos entre los estudiantes dentro del aula?</i>	Los resultados de la entrevista aplicada al profesorado evidencian que el diálogo es el método más utilizado para abordar las situaciones conflictivas en el aula. Esta tendencia indica que los docentes consideran que la comunicación abierta y honesta es el camino más eficaz para llegar a acuerdos y superar las diferencias entre los estudiantes.
2. <i>¿Conoces y aplicas algún proceso de mediación escolar para resolver los conflictos?</i>	Si bien el cuerpo docente muestra un conocimiento general sobre la mediación escolar y la considera una herramienta útil para la resolución de conflictos, la práctica de esta estrategia parece estar condicionada en gran medida a la iniciativa del director. Esta dinámica sugiere una falta de autonomía docente en la implementación de la mediación, lo cual podría restringir el potencial de este enfoque para transformar las relaciones y los procesos educativos.
3. <i>¿Qué tan efectivas consideras que son las sesiones de mediación para resolver los conflictos entre los estudiantes?</i>	Los profesores entrevistados han manifestado una alta valoración de las sesiones de mediación como un método eficaz para abordar y resolver los conflictos que surgen entre los estudiantes. Estos resultados sugieren que, desde la perspectiva docente, la mediación se posiciona como una herramienta fundamental para fomentar la convivencia

pacífica y la resolución de problemas dentro del ámbito escolar.

4. *En tu experiencia, ¿Qué tipos de conflictos se resuelven mejor con mediación?*

La investigación ha evidenciado que los docentes perciben la mediación como la estrategia más adecuada para resolver los conflictos que se presentan en el entorno escolar. Esta visión sugiere que el profesorado valora la mediación como un recurso valioso para abordar los problemas relacionados con la convivencia y las relaciones interpersonales entre los estudiantes, considerando que esta metodología promueve la resolución pacífica de conflictos y el desarrollo de habilidades sociales.
5. *¿Qué beneficios crees que tiene la mediación escolar para los estudiantes involucrados en el conflicto?*

Según la opinión de los educadores, la mediación es una herramienta sumamente eficaz para el desarrollo integral de los estudiantes. No solo se limita a solucionar conflictos puntuales, sino que también fomenta un aprendizaje profundo en el ámbito socioemocional.
6. *¿Cuál es tu percepción sobre la disposición de los estudiantes a participar en la mediación escolar?*

La alta disposición de los estudiantes a involucrarse en procesos de mediación escolar es una señal prometedora. Demuestra una madurez social y una voluntad de encontrar soluciones pacíficas a los conflictos que surgen en el entorno escolar, lo cual facilita enormemente la implementación de programas de mediación.

7. *¿Cómo involucras a los estudiantes en el proceso de resolución de conflictos?* Al fomentar la participación activa de los estudiantes y al involucrar a los padres de familia, los docentes están construyendo un entorno colaborativo donde todos los actores educativos se sienten valorados y empoderados. Esta sinergia entre estudiantes, maestros y familias es esencial para abordar de manera eficaz los conflictos que surjan en el ámbito escolar, promoviendo una cultura de respeto y diálogo
8. *¿Cuáles son los desafíos que enfrentas cuando implementas la mediación escolar en el aula?* Uno de los retos más recurrentes en el ámbito educativo es la resistencia que muestran los estudiantes hacia la mediación. Esta actitud podría estar condicionada por una falta de claridad respecto al propósito de las actividades o por una visión negativa de la figura del docente como mediador. Para revertir esta tendencia, es imprescindible diseñar programas de formación que equipen a los estudiantes con las herramientas necesarias para comprender y valorar el papel del docente en su proceso de aprendizaje, al tiempo que se promueve una cultura de colaboración y diálogo en el aula.
9. *¿Considera usted que el uso de la Mediación Escolar contribuye para un mejor ambiente en el centro educativo?* Según la opinión generalizada del profesorado, la mediación escolar es una herramienta eficaz para mejorar el clima en los centros educativos. Sin embargo, para que esta estrategia sea exitosa, es fundamental contar con la participación

activa de todos los agentes educativos: directivos, comisiones disciplinarias, estudiantes y familias. En otras palabras, el éxito de la mediación escolar radica en la construcción de un entorno colaborativo donde todos trabajen juntos hacia un objetivo común.

10. *¿Qué sugerencias tiene usted para aplicar la mediación escolar en el centro educativo?*

Los docentes consideran fundamental la presencia de un psicólogo en el equipo educativo para coadyuvar en la mediación de conflictos. La incorporación de este profesional permitiría gestionar de manera más efectiva las emociones y las dinámicas psicológicas involucradas en las disputas, favoreciendo la búsqueda de soluciones consensuadas.

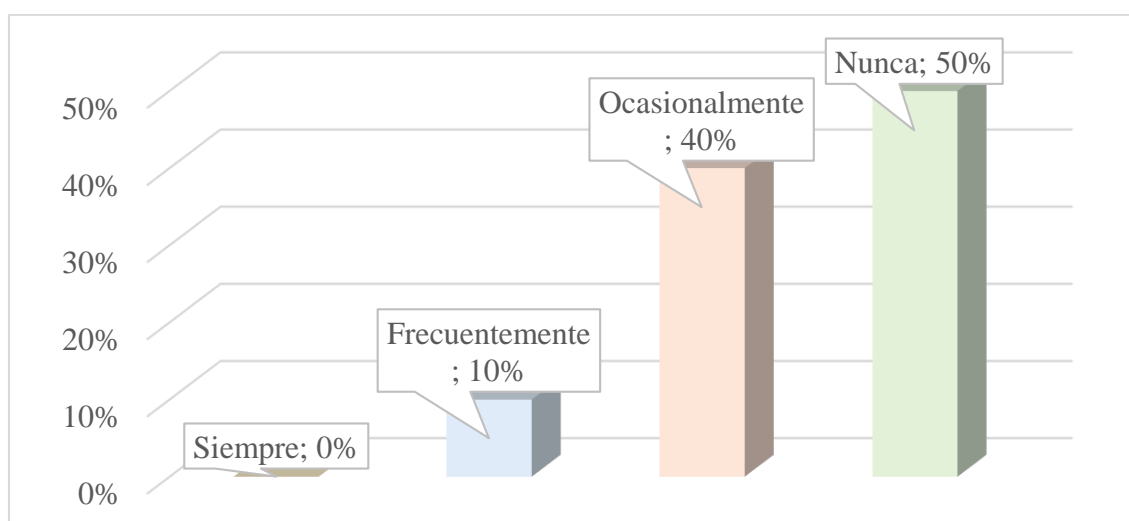
Fuente: Entrevista aplicado a los docentes (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

2.4.2. *Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes*

Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia tienes conflictos con tus compañeros de clase?

Gráfico 1 ¿Con qué frecuencia tienes conflictos con tus compañeros de clase?



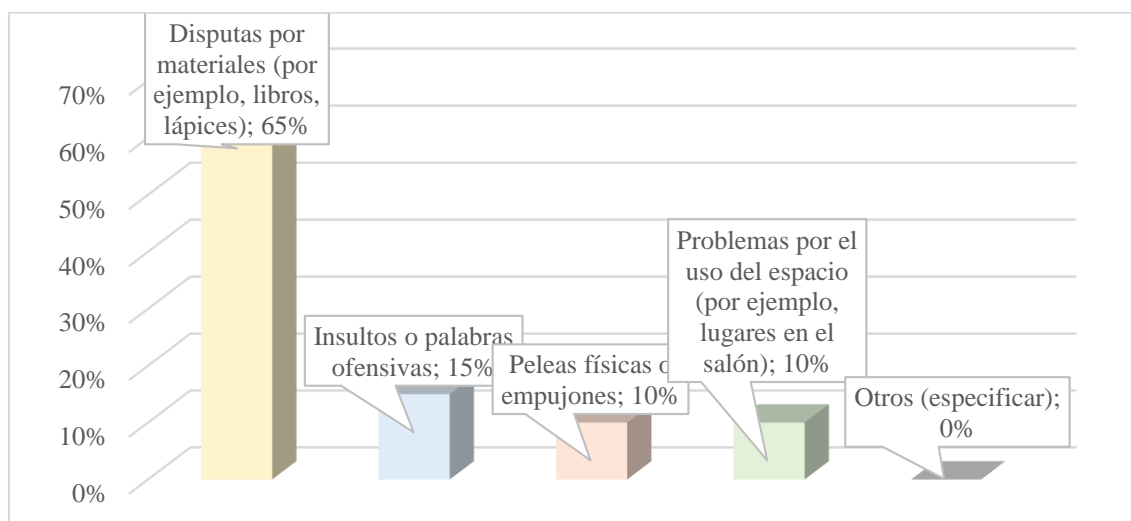
Fuente: Encuesta aplicado a los estudiantes (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

El estudio realizado sobre la convivencia escolar, a través de una encuesta aplicada a los estudiantes, revela un escenario complejo. Si bien la mitad (50%) de los estudiantes encuestados reportó no experimentar conflictos con sus compañeros, y un porcentaje considerable (40%) indicó que estos son ocasionales, es preocupante que una décima parte de los estudiantes afirme enfrentar conflictos de manera frecuente. Estos datos evidencian que, aunque la mayoría disfruta de un clima escolar positivo, existe un grupo significativo que se ve afectado por situaciones de conflicto. Es fundamental reconocer que, incluso si los conflictos constantes son minoritarios, su impacto en el bienestar y aprendizaje de los estudiantes puede ser significativo. Por ello, se hace necesario implementar estrategias proactivas, como la mediación escolar, para prevenir y resolver de manera eficaz las situaciones conflictivas, fomentando así un ambiente escolar más sano y colaborativo.

Pregunta 2. ¿Qué tipo de conflictos ocurren con más frecuencia en tú salón de clases?

Gráfico 2 ¿Qué tipo de conflictos ocurren con más frecuencia en tú salón de clases?



Fuente: Encuesta aplicado a los estudiantes (investigación de campo)

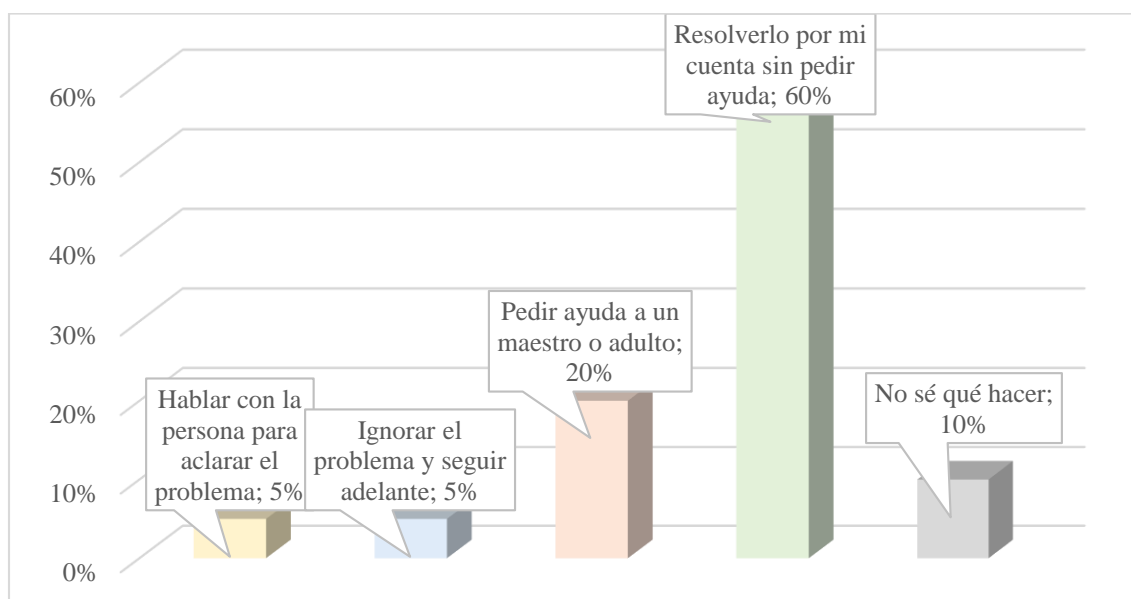
Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

La intervención detalla sobre los conflictos más comunes en el aula y ha revelado que la escasez o la distribución desigual de materiales escolares, como libros y lápices, es la principal causa de disputas entre los estudiantes, representando el 65% de los casos. Este dato sugiere que la gestión adecuada de los recursos es fundamental para mantener un ambiente de aprendizaje tranquilo. Además, el estudio encontró que un porcentaje significativo de conflictos se debe a conductas agresivas como insultos (15%) y altercados

físicos (10%). Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar programas que fomenten el respeto, la empatía y la resolución pacífica de conflictos, así como estrategias para optimizar la distribución de materiales en el aula. La mediación escolar se presenta como una herramienta valiosa para abordar estas problemáticas de manera efectiva.

Pregunta 3. Cuando tienes un problema con un compañero, ¿Qué sueles hacer para solucionarlo?

Gráfico 3 Cuando tienes un problema con un compañero, ¿Qué sueles hacer para solucionarlo?



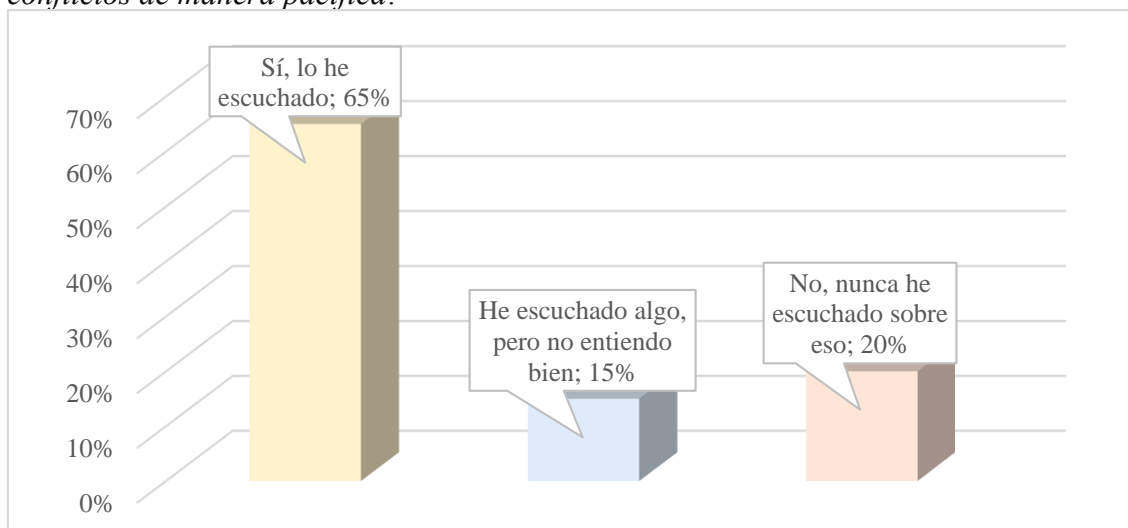
Fuente: Encuesta aplicado a los estudiantes (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Los resultados revelan que una amplia mayoría de los estudiantes (60%) prefiere abordar los conflictos de manera independiente, sin buscar apoyo externo. Este comportamiento denota una notable autonomía y capacidad para resolver problemas por sí mismos. Sin embargo, esta tendencia a la autosuficiencia podría limitar el desarrollo de habilidades sociales y la capacidad para trabajar en equipo, ya que los estudiantes podrían perder la oportunidad de aprender estrategias más efectivas de resolución de conflictos a través de la colaboración y la mediación de adultos.

Pregunta 4. ¿Has escuchado alguna vez al maestro o adulto hablar sobre cómo resolver conflictos de manera pacífica?

Gráfico 4 ¿Has escuchado alguna vez al maestro o adulto hablar sobre cómo resolver conflictos de manera pacífica?



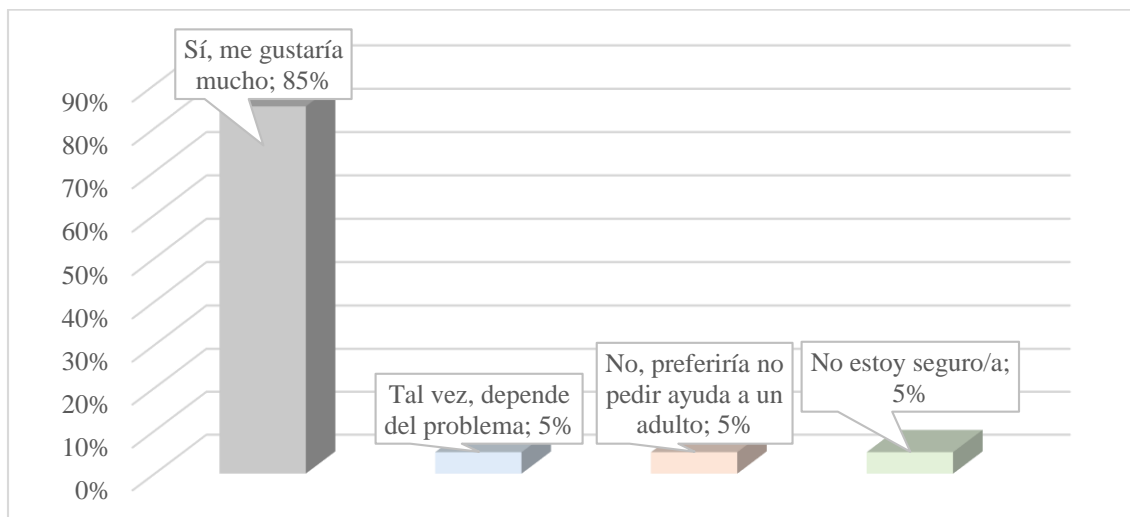
Fuente: Encuesta aplicado a los estudiantes (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Los datos revelan avances significativos en la promoción de la resolución pacífica de conflictos en las escuelas, con una gran mayoría de estudiantes (65%) reportando haber recibido orientación sobre este tema. Sin embargo, persiste una brecha considerable en la comprensión efectiva de los mensajes transmitidos, lo que indica que las estrategias pedagógicas actuales podrían no estar logrando su objetivo en todos los casos. Además, una porción considerable de estudiantes ha quedado al margen de estas iniciativas, lo que subraya la importancia de ampliar el alcance de los programas de mediación y asegurar que todos los estudiantes tengan acceso a las herramientas necesarias para gestionar los conflictos de manera constructiva.

Pregunta 5. Si tuvieras un conflicto con un compañero y el maestro o un adulto te ayudara a resolverlo, ¿Te gustaría que lo hiciera?

Gráfico 5 Si tuvieras un conflicto con un compañero y el maestro o un adulto te ayudara a resolverlo, ¿Te gustaría que lo hiciera?



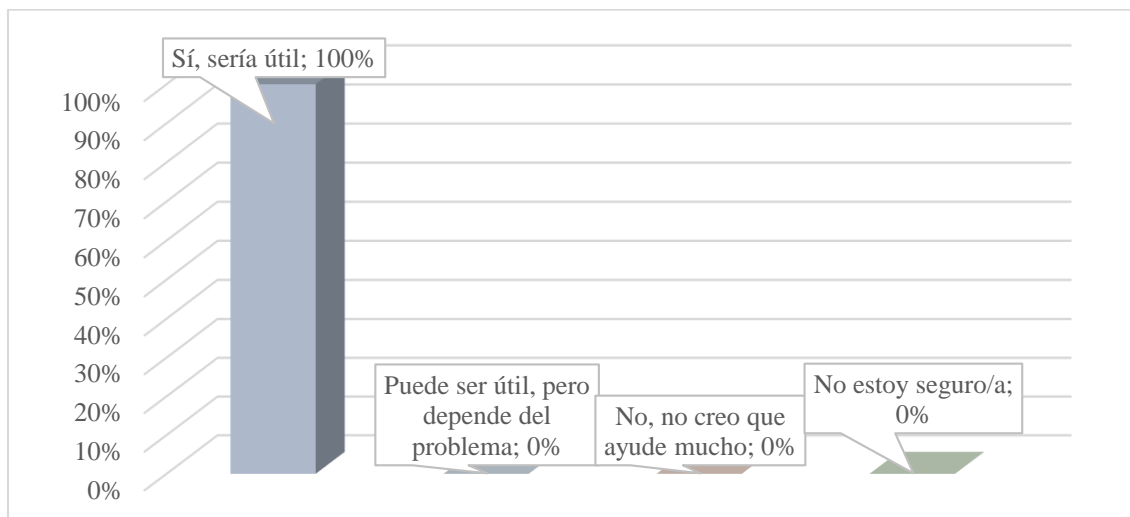
Fuente: Encuesta aplicado a los estudiantes (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Un abrumador 85% de los estudiantes encuestados manifestó su deseo de contar con el apoyo de un docente o adulto para resolver desacuerdos con sus compañeros. Esta cifra revela una clara necesidad de mediación y guía por parte de figuras de autoridad, a quienes los estudiantes perciben como facilitadores de soluciones pacíficas. Sin embargo, un segmento minoritario, alrededor del 15%, expresó reservas o indecisión respecto a solicitar ayuda externa. Estos resultados, aunque alentadores, ponen de manifiesto la importancia de implementar estrategias pedagógicas que promuevan la confianza en los procesos de resolución de conflictos y que fomenten una cultura de diálogo y respeto entre los estudiantes.

Pregunta 6. Si el docente o un adulto tratara de ayudarte a resolver un problema con un compañero, ¿Crees que eso podría ser útil?

Gráfico 6 Si el docente o un adulto tratara de ayudarte a resolver un problema con un compañero, ¿Crees que eso podría ser útil?



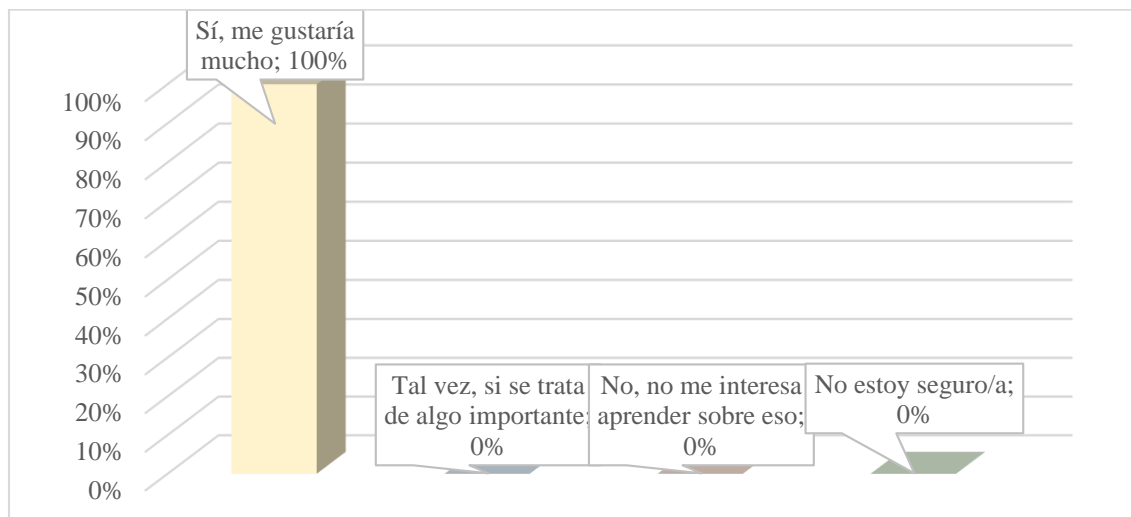
Fuente: Encuesta aplicado a los estudiantes (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Los datos obtenidos revelan un consenso absoluto entre los estudiantes encuestados; ya que, el 100% consideran esencial contar con el apoyo de un docente o adulto para resolver cualquier conflicto interpersonal que surja en el entorno escolar. Este hallazgo subraya la necesidad imperiosa de contar con estrategias de mediación efectivas y accesibles para los estudiantes. Al confiar plenamente en la capacidad de los adultos para mediar y facilitar la resolución de conflictos, los estudiantes demuestran una clara comprensión de la importancia de la figura del mediador en la construcción de un clima escolar positivo y colaborativo. Estos resultados respaldan la implementación de programas de mediación escolar que proporcionen a los estudiantes las herramientas y el acompañamiento necesarios para gestionar sus diferencias de manera pacífica y constructiva, fomentando así una cultura de respeto y diálogo.

Pregunta 7. ¿Te gustaría aprender más sobre cómo resolver conflictos con tus compañeros de manera tranquila y sin pelear?

Gráfico 7 ¿Te gustaría aprender más sobre cómo resolver conflictos con tus compañeros de manera tranquila y sin pelear?



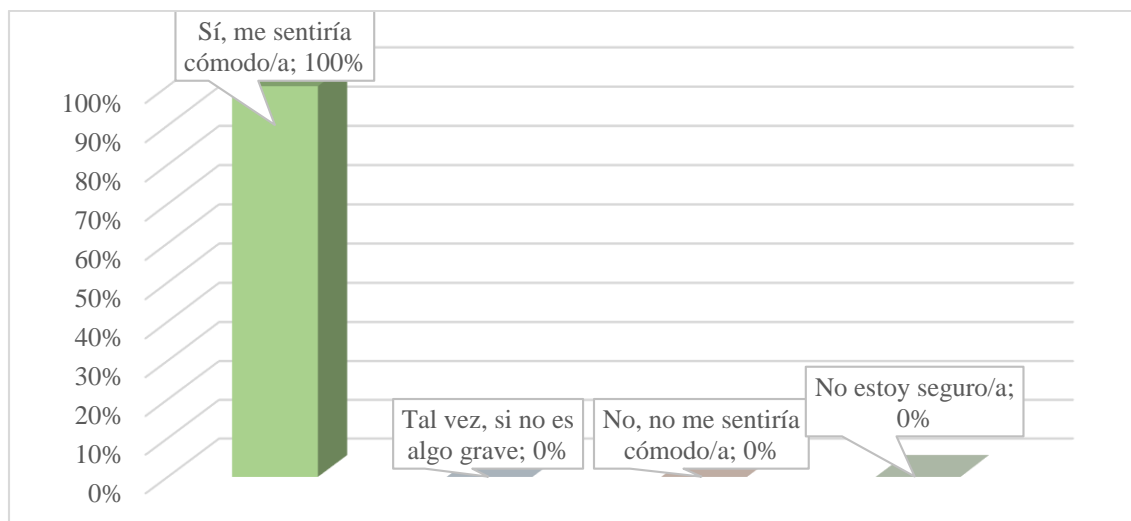
Fuente: Encuesta aplicado a los estudiantes (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Los resultados, revelan un consenso absoluto entre los estudiantes respecto a su interés por desarrollar habilidades para la resolución pacífica de conflictos. El 100% de los encuestados manifestó un deseo genuino de aprender estrategias efectivas para manejar desacuerdos con sus compañeros de manera constructiva. Esta unanimidad evidencia una clara disposición a participar en programas que fomenten la mediación escolar y la convivencia armoniosa. La ausencia de respuestas negativas o de indiferencia subraya la relevancia de integrar estas temáticas en los currículos educativos, aprovechando el entusiasmo de los estudiantes por adquirir herramientas prácticas para la resolución de conflictos.

Pregunta 8. Si el docente o un adulto te ayudara a solucionar un conflicto de manera tranquila y justa, ¿Te sentirías cómodo/a participando en ese proceso?

Gráfico 8 Si el docente o un adulto te ayudara a solucionar un conflicto de manera tranquila y justa, ¿Te sentirías cómodo/a participando en ese proceso?



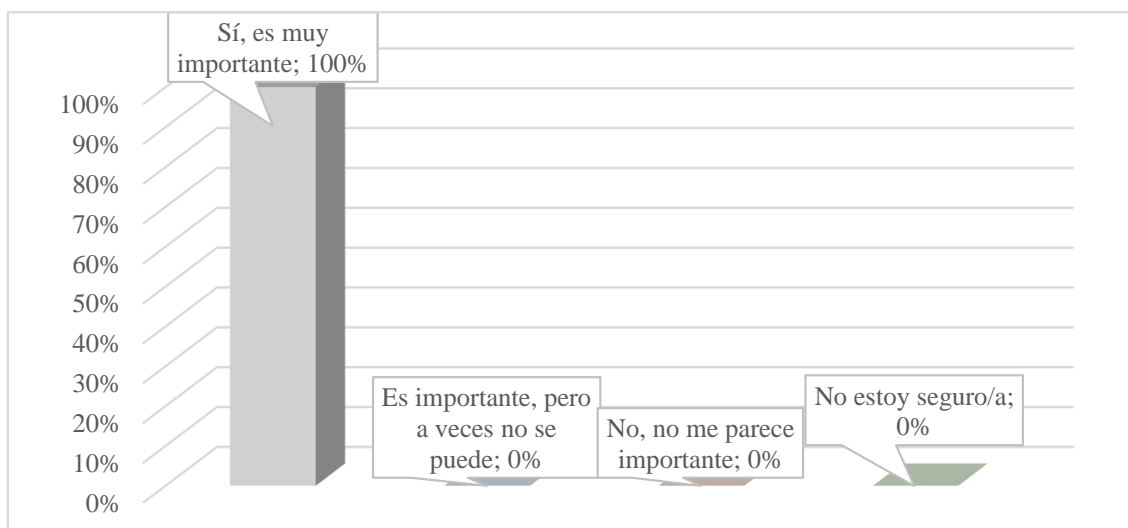
Fuente: Encuesta aplicado a los estudiantes (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

La investigación ha puesto de manifiesto una actitud altamente positiva de los estudiantes hacia la participación en procesos de resolución de conflictos mediados por adultos. El 100% de los estudiantes encuestados se mostraron dispuestos a colaborar en este tipo de iniciativas, siempre y cuando se garantice un trato justo y equitativo. Este resultado no solo refleja una alta disposición a la cooperación, sino también un clima escolar caracterizado por la confianza en las figuras de autoridad y la apertura al diálogo. Estos hallazgos subrayan la importancia de aprovechar esta disposición para promover la mediación escolar y fortalecer la convivencia en el centro educativo.

Pregunta 9. Cuando tienes un conflicto con un compañero, ¿Crees que resolverlo de manera pacífica es importante?

Gráfico 9 Cuando tienes un conflicto con un compañero, ¿Crees que resolverlo de manera pacífica es importante?



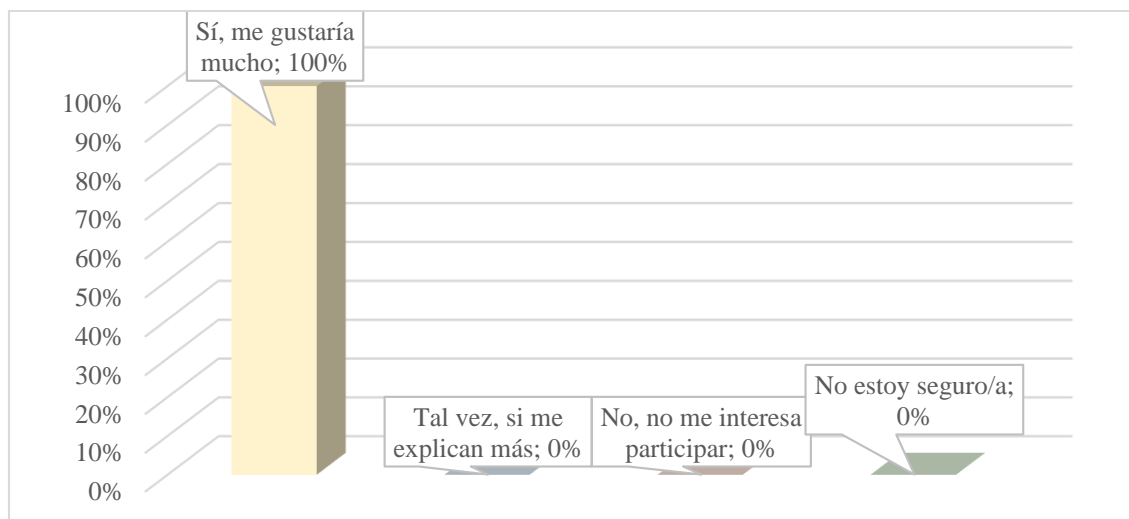
Fuente: Encuesta aplicado a los estudiantes (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Los datos obtenidos demuestran un interés generalizado entre los estudiantes por desarrollar habilidades socioemocionales que les permitan gestionar los conflictos de manera constructiva. El hecho de que el 100% de los encuestados considere la resolución pacífica de conflictos como muy importante refleja un deseo de aprender y practicar estrategias de mediación efectivas. Estos resultados respaldan la necesidad de implementar programas educativos que fomenten la empatía, la comunicación asertiva y la colaboración, fortaleciendo así la convivencia y el bienestar emocional de todos los miembros de la comunidad escolar.

Pregunta 10. Si la escuela ofreciera actividades o charlas para aprender a resolver conflictos sin pelear como medio de mediatización, ¿Te gustaría participar?

Gráfico 10 Si la escuela ofreciera actividades o charlas para aprender a resolver conflictos sin pelear como medio de mediatización, ¿Te gustaría participar?



Fuente: Encuesta aplicado a los estudiantes (investigación de campo)

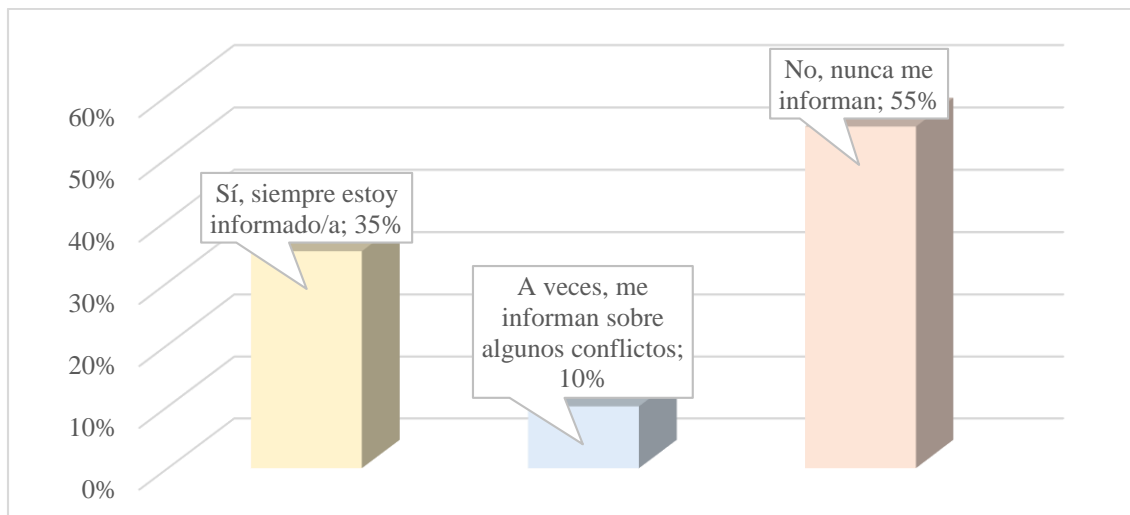
Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Los resultados ponen de manifiesto el compromiso de los estudiantes con el desarrollo de habilidades sociales que les permitan resolver conflictos de manera pacífica y respetuosa. El hecho de que el 100% de los encuestados haya expresado interés en participar en actividades de mediación escolar indica una clara disposición a aprender y a poner en práctica nuevas estrategias para la convivencia. Este hallazgo es sumamente alentador y abre las puertas a la implementación de programas educativos que aprovechen este entusiasmo para fomentar una cultura de diálogo y entendimiento mutuo en el entorno escolar.

2.4.3. Resultados de la encuesta aplicada a los padres de familia

Pregunta 1. ¿Está informado sobre los conflictos que ocurren en la escuela entre los compañeros de tu hijo/a?

Gráfico 11 ¿Está informado sobre los conflictos que ocurren en la escuela entre los compañeros de tu hijo/a?



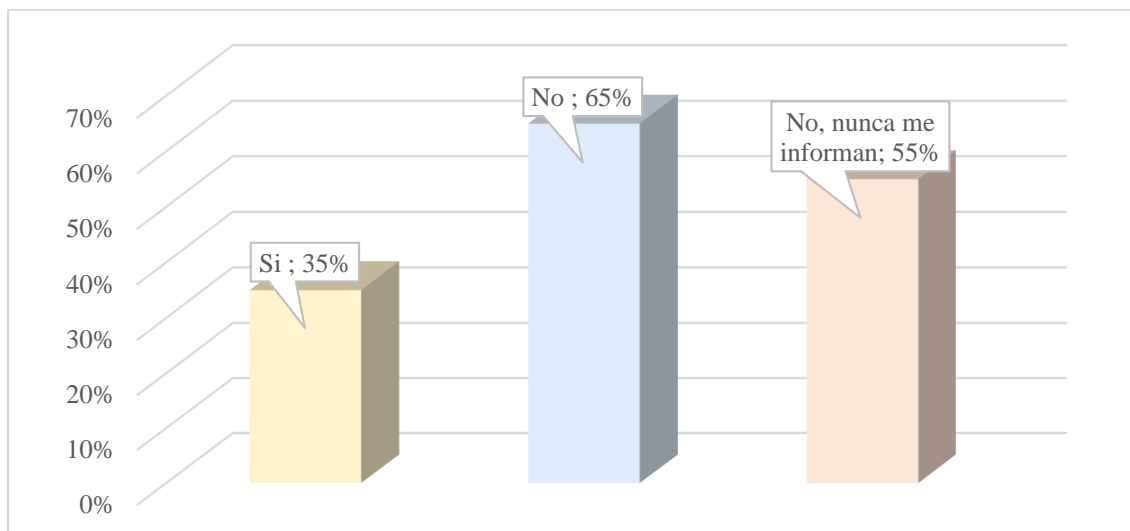
Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Los resultados revelaron una brecha significativa en la comunicación entre las escuelas y los padres de familia respecto a los conflictos estudiantiles. Más de la mitad (55%) de los encuestados admitieron desconocer los problemas que enfrentan sus hijos en el entorno escolar. Esta falta de transparencia dificulta la colaboración entre la escuela y la familia, elementos clave para abordar de manera efectiva las situaciones de conflicto y garantizar el bienestar de los estudiantes. Aunque una minoría de padres afirmó estar siempre informados, la mayoría reportó una comunicación intermitente o inexistente, lo que subraya la necesidad urgente de implementar estrategias más efectivas para mantener a los padres actualizados sobre los desafíos que enfrentan sus hijos en el ámbito escolar.

Pregunta 2. ¿Usted ha tenido que ser citado por el docente, por causa de conflicto que involucra a su hijo/a?

Gráfico 12 ¿Usted ha tenido que ser citado por el docente, por causa de conflicto que involucra a su hijo/a?



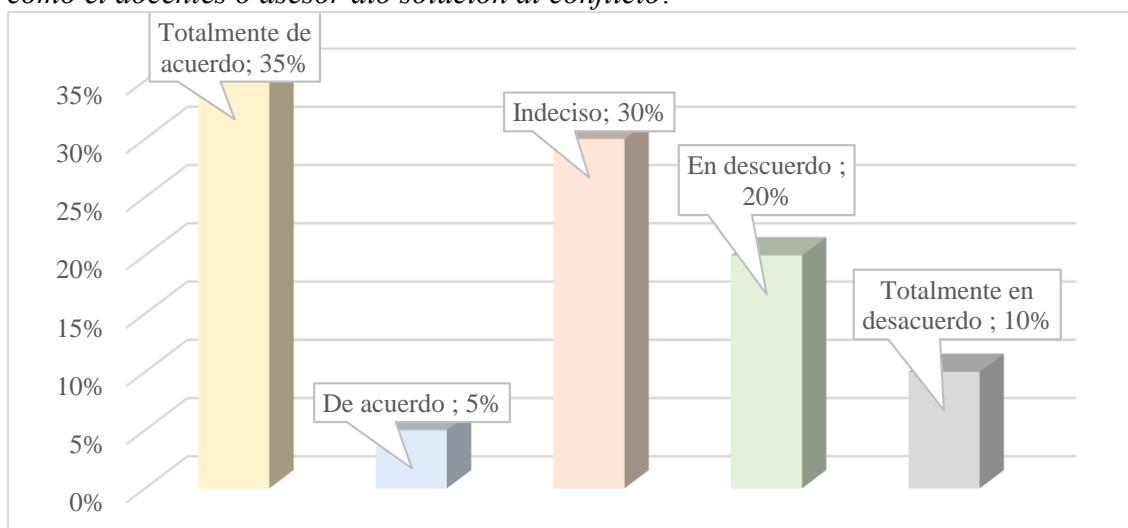
Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Una amplia mayoría de los padres (65%) no ha sido convocada por sus hijos a reuniones con docentes debido a problemas de conducta. Este dato podría indicar que la mayoría de los estudiantes mantienen una conducta adecuada o que los conflictos menores se resuelven de manera efectiva en el ámbito escolar. No obstante, el 35% restante sí ha experimentado estas situaciones, lo que sugiere que en algunos casos los conflictos pueden escalar y requerir la participación de las familias. Estos resultados resaltan la importancia de contar con estrategias de prevención y resolución de conflictos sólidas en las escuelas, involucrando a docentes, estudiantes y padres, para garantizar un ambiente educativo positivo y abordar de manera oportuna cualquier situación que pueda surgir.

Pregunta 3. En el caso de que su respuesta anterior será afirmativa ¿Estuvo de acuerdo como el docentes o asesor dio solución al conflicto?

Gráfico 13 En el caso de que su respuesta anterior será afirmativa ¿Estuvo de acuerdo como el docentes o asesor dio solución al conflicto?



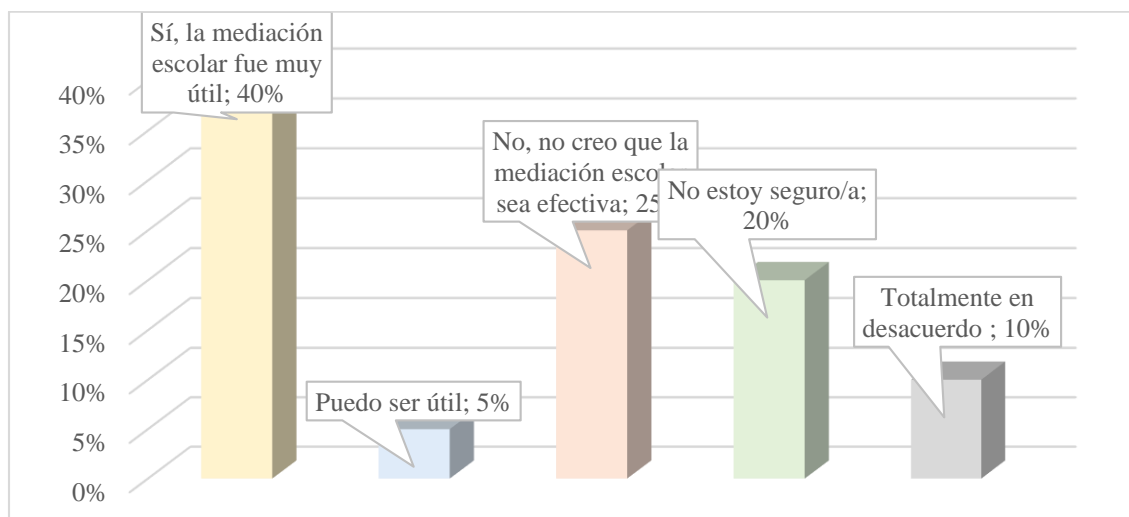
Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

La evaluación de la satisfacción de los padres respecto a la resolución de conflictos por parte de los docentes arrojó resultados variados. Si bien un 40% de los progenitores manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la solución planteada, un porcentaje considerable, cercano al 30%, expresó indecisión o desacuerdo. Estos hallazgos revelan una diversidad de opiniones entre los padres, lo que sugiere la necesidad de implementar estrategias más personalizadas y participativas en la gestión de los conflictos escolares, a fin de garantizar que las soluciones propuestas sean percibidas como justas y efectivas por todos los involucrados.

Pregunta 4. Considera que la mediación escolar empleado por el docente o asesor ¿Fue una buena herramienta para ayudar a los estudiantes a resolver el problema de manera más efectiva?

Gráfico 14 Considera que la mediación escolar empleado por el docente o asesor ¿Fue una buena herramienta para ayudar a los estudiantes a resolver el problema de manera más efectiva?

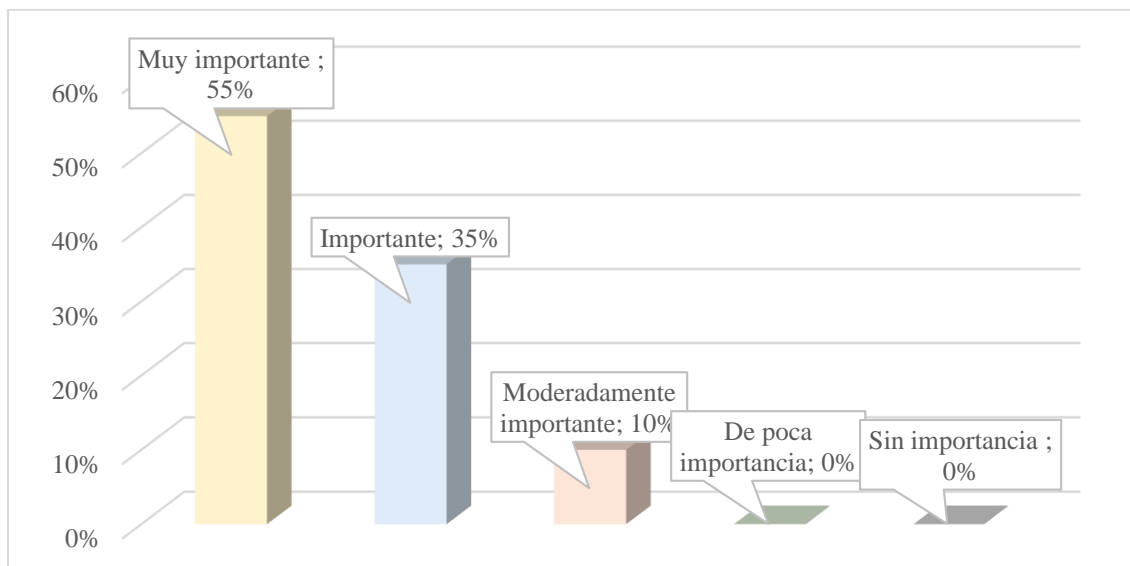


Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)
Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Las opiniones de los padres sobre la mediación escolar revelan una amplia gama de percepciones. Mientras que un significativo 40% considera que esta herramienta es altamente efectiva para resolver conflictos entre estudiantes, un 25% la descarta por completo. Entre estos dos extremos, encontramos un 20% que se muestra indeciso y un 5% que, si bien reconoce su potencial, no está completamente convencido. Estos resultados ponen de manifiesto que, aunque la mediación escolar goza de cierta aceptación, su eficacia es percibida de manera muy dispar entre los padres. Este panorama sugiere la necesidad de implementar estrategias más sólidas para comunicar los beneficios de la mediación y abordar las dudas que puedan surgir.

Pregunta 5. Si le menciono que, la MEDICIÓN ESCOLAR es una herramienta útil para la solución pacífica y efectiva de conflictos dentro del entorno educativo. Desde su perspectiva, cree que es:

Gráfico 15 Si le menciono que, la MEDICIÓN ESCOLAR es una herramienta útil para la solución pacífica y efectiva de conflictos dentro del entorno educativo. Desde su perspectiva, cree que es:



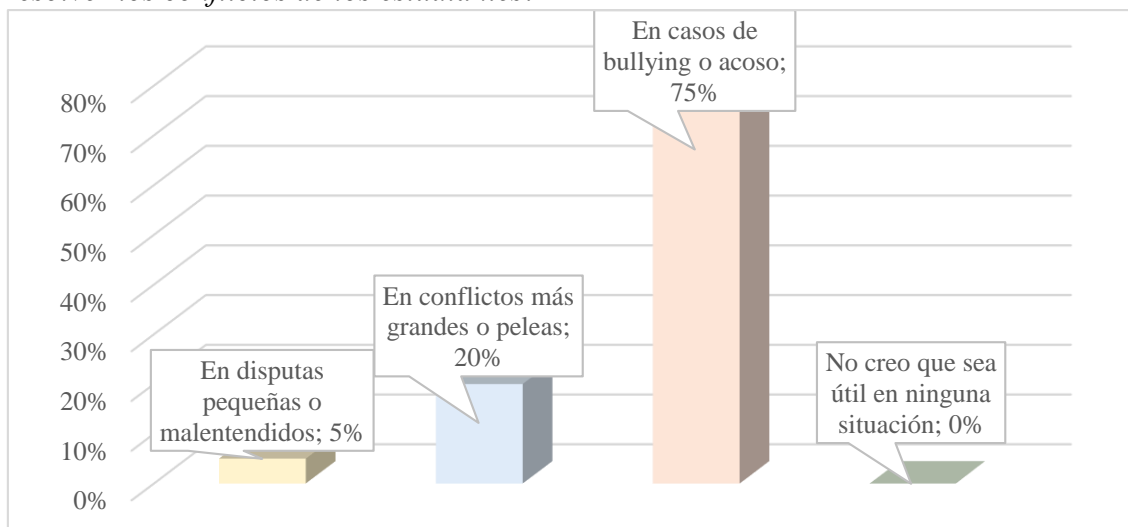
Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

La mediación escolar goza de un amplio respaldo por parte de los padres de familia. Un contundente 55% la considera una herramienta indispensable para resolver conflictos de manera pacífica y eficaz en el ámbito escolar. Este alto porcentaje, sumado al 35% que la considera importante, evidencia un consenso generalizado sobre el valor de la mediación como un recurso clave para fomentar la convivencia y el bienestar en las escuelas. Los resultados de la encuesta revelan que la gran mayoría de los padres reconocen la importancia de esta práctica, lo que demuestra que la mediación escolar se ha posicionado como una estrategia valiosa para la resolución de conflictos en el entorno educativo.

Pregunta 6. ¿En qué situaciones cree usted que la mediación escolar sería más útil para resolver los conflictos de los estudiantes?

Gráfico 16 ¿En qué situaciones cree usted que la mediación escolar sería más útil para resolver los conflictos de los estudiantes?



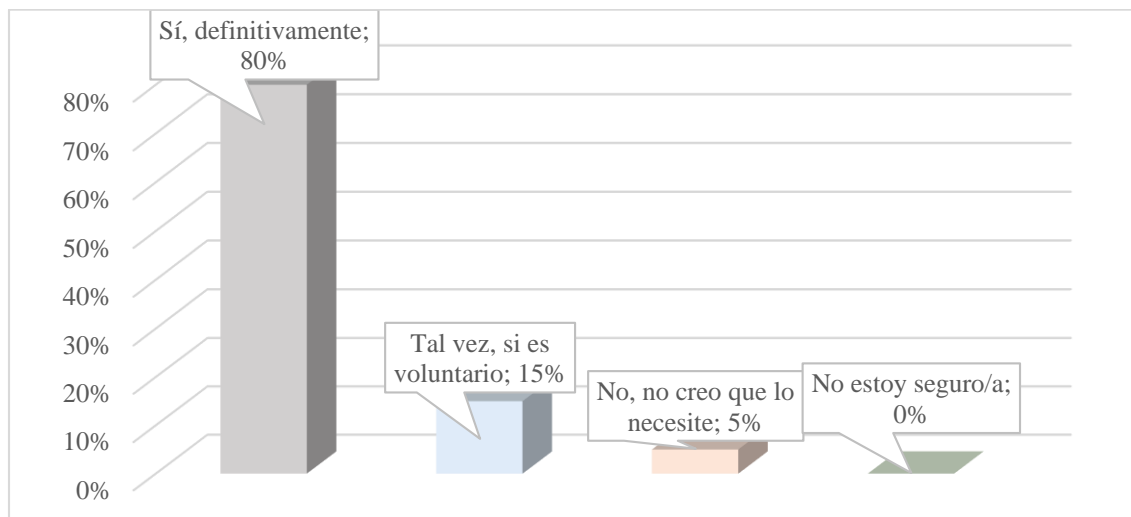
Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Los datos obtenidos revelan una amplia aceptación entre los padres sobre la eficacia de la mediación escolar, especialmente en casos de bullying o acoso. Un abrumador 75% de los encuestados considera que este enfoque es la herramienta más adecuada para abordar situaciones de acoso, lo que subraya la creciente preocupación de los padres por este problema y su confianza en la capacidad de la mediación para prevenir y resolver conflictos de esta naturaleza. Si bien un porcentaje menor también reconoce el valor de la mediación en conflictos de mayor envergadura, como peleas, es evidente que la mayoría de los padres ven en la mediación una estrategia prioritaria para abordar el acoso escolar, donde una intervención temprana puede marcar la diferencia entre un conflicto menor y una situación más grave.

Pregunta 7. Si la escuela ofreciera programas de mediación escolar para los estudiantes, ¿Le gustaría que su hijo/a participara?

Gráfico 17 Si la escuela ofreciera programas de mediación escolar para los estudiantes, ¿Le gustaría que su hijo/a participara?



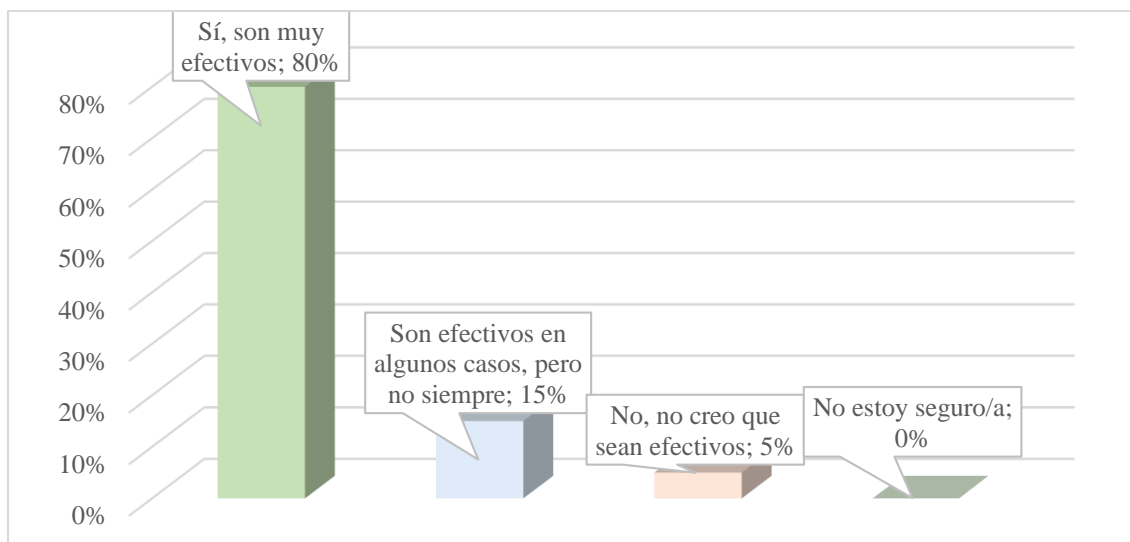
Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Si bien la mayoría de los padres (80%) se mostró favorable a la participación de sus hijos en programas de mediación, un 15% adicional expresó su disposición a considerar esta opción siempre y cuando el programa fuera voluntario. Este dato sugiere que, aunque existe un amplio consenso sobre los beneficios de la mediación, algunos padres valoran la autonomía de sus hijos y prefieren que la decisión de participar sea personal. Sin embargo, el porcentaje de padres que se oponen a la mediación es mínimo (5%), lo que reafirma la necesidad de ofrecer estas herramientas en las escuelas.

Pregunta 8. ¿Qué tan importante cree usted que es que los niños/as aprendan a resolver sus conflictos de forma pacífica y con la ayuda de un mediador?

Gráfico 18 ¿Qué tan importante cree usted que es que los niños/as aprendan a resolver sus conflictos de forma pacífica y con la ayuda de un mediador?



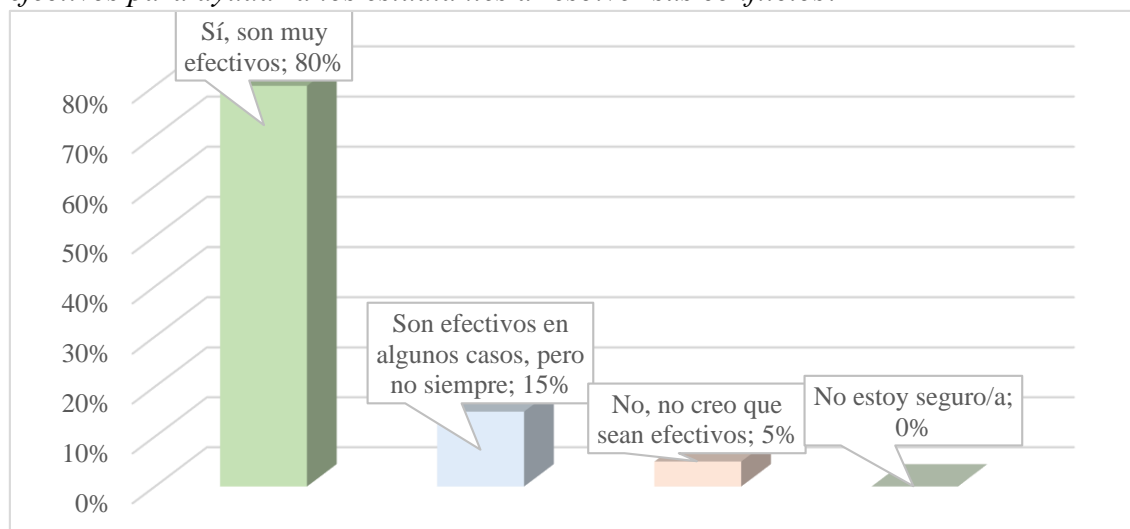
Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

La inmensa mayoría de los padres encuestados (80%) considera fundamental que los niños adquieran habilidades de resolución pacífica de conflictos, con la guía de un mediador. Esta percepción refleja un amplio consenso sobre la importancia de priorizar la mediación escolar en el ámbito educativo. Aunque un porcentaje menor (15%) reconoce la relevancia de esta habilidad, la consideran menos urgente, sugiriendo la necesidad de una mayor sensibilización sobre el tema. Es destacable que ningún padre cuestione la importancia de enseñar a los niños a gestionar sus conflictos de manera constructiva, lo que evidencia un reconocimiento generalizado de la mediación como una herramienta esencial para fomentar un clima escolar más armonioso y respetuoso.

Pregunta 9. ¿Cree que los mediadores (como maestros o adultos capacitados) son efectivos para ayudar a los estudiantes a resolver sus conflictos?

Gráfico 19 ¿Cree que los mediadores (como maestros o adultos capacitados) son efectivos para ayudar a los estudiantes a resolver sus conflictos?



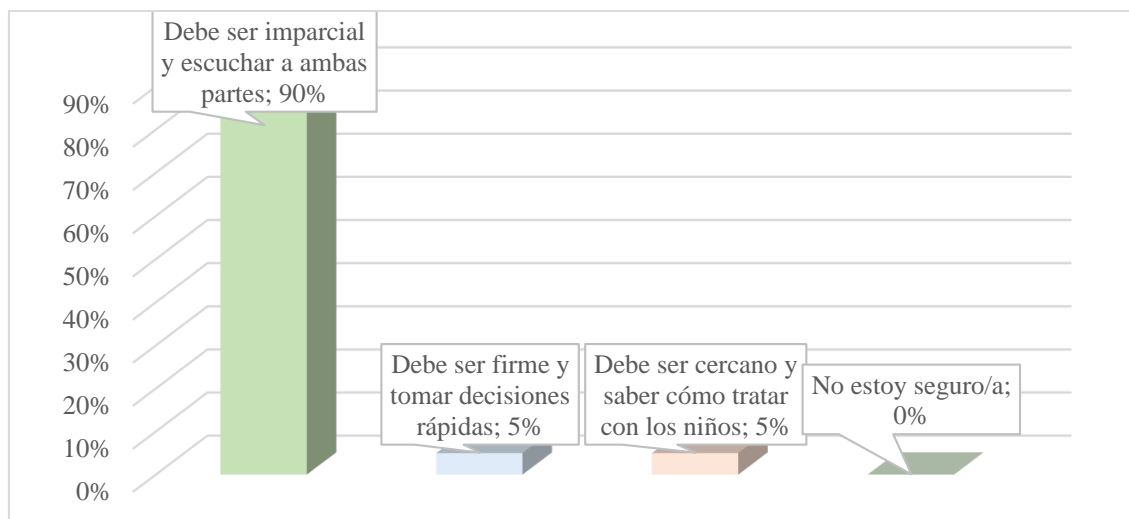
Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

La gran mayoría de los padres encuestados, un 80%, confía plenamente en la eficacia de los mediadores escolares para ayudar a sus hijos a resolver conflictos de manera pacífica. Esta alta valoración evidencia un amplio consenso sobre el papel positivo que desempeñan los mediadores en el entorno educativo. Aunque un pequeño porcentaje considera que la mediación puede ser efectiva en algunas situaciones, pero no en todas, es notable la ausencia de opiniones negativas rotundas sobre esta práctica, lo que refleja un apoyo generalizado a la mediación como una herramienta valiosa para fomentar la convivencia escolar.

Pregunta 10. En su opinión, ¿Qué características debería tener un mediador escolar para ser efectivo en la resolución de conflictos entre los estudiantes?

Gráfico 20 En su opinión, ¿Qué características debería tener un mediador escolar para ser efectivo en la resolución de conflictos entre los estudiantes?

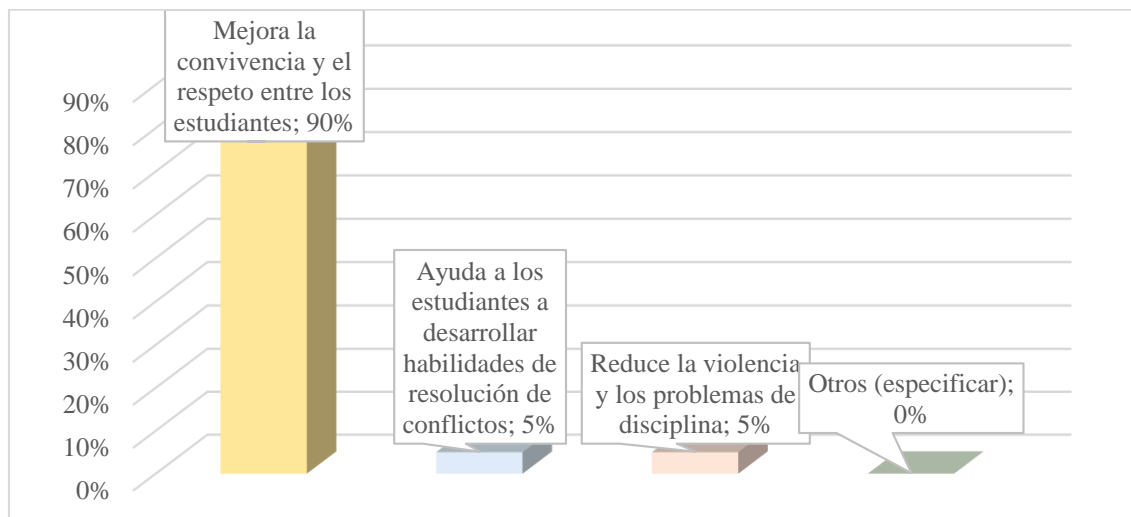


Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)
Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

La gran mayoría de los padres encuestados (90%) coincidieron en que un mediador escolar debe ser un árbitro imparcial, capaz de escuchar atentamente a todas las partes involucradas en un conflicto. Esta percepción subraya la necesidad de que los mediadores mantengan una postura neutral y objetiva, demostrando una profunda comprensión de los distintos puntos de vista. Aunque una minoría (5%) considera que un mediador también debe ser firme y decidido al momento de tomar decisiones, la mayoría aboga por un enfoque más conciliador y empático. Este último punto se evidencia en el 5% de los padres que destacaron la importancia de que el mediador sea cercano y sepa cómo comunicarse con los niños, lo que sugiere que la capacidad de conectar emocionalmente con los estudiantes es fundamental para crear un ambiente seguro y propicio para la resolución de conflictos. Estos resultados revelan un consenso generalizado entre los padres sobre las cualidades indispensables de un mediador escolar, quienes deben ser, ante todo, imparciales, empáticos y capaces de establecer relaciones de confianza con los estudiantes.

Pregunta 11. ¿Qué beneficios cree que la mediación escolar puede traer a la comunidad educativa (padres, maestros, estudiantes)?

Gráfico 21 ¿Qué beneficios cree que la mediación escolar puede traer a la comunidad educativa (padres, maestros, estudiantes)?



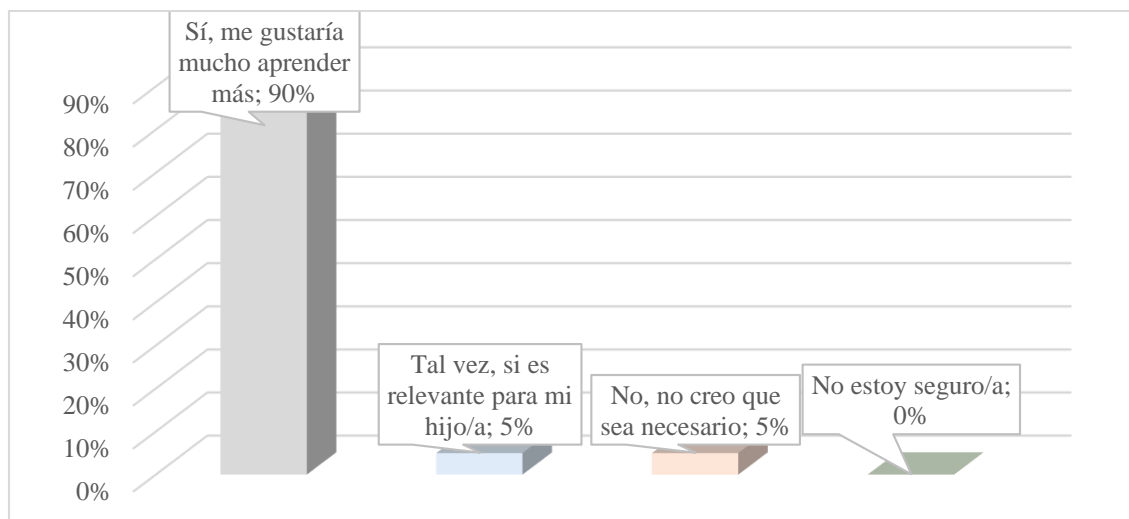
Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Un abrumador 90% de los padres encuestados coincide en que la mediación escolar es fundamental para cultivar un ambiente escolar más respetuoso y armónico. Esta percepción generalizada subraya la eficacia de la mediación como herramienta para mejorar la convivencia entre los estudiantes. Además, un porcentaje significativo de padres reconoce que la mediación dota a los jóvenes de habilidades cruciales para resolver conflictos de manera pacífica y constructiva, contribuyendo así a su desarrollo personal y social. Asimismo, se destaca el papel de la mediación en la prevención de la violencia y la indisciplina, lo que refuerza su valor como estrategia para crear un entorno escolar más seguro y ordenado. Estos resultados evidencian un amplio consenso sobre los beneficios de la mediación escolar y su contribución al bienestar de toda la comunidad educativa.

Pregunta 12. ¿Le gustaría recibir más información o capacitación sobre cómo funciona la mediación escolar y cómo puede apoyar este proceso desde casa?

Gráfico 22 ¿Le gustaría recibir más información o capacitación sobre cómo funciona la mediación escolar y cómo puede apoyar este proceso desde casa?



Fuente: Encuesta aplicado a los padres de familia (investigación de campo)

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Si bien la gran mayoría de los padres (90%) expresó un interés genuino en recibir formación sobre mediación escolar, las opiniones de los padres no fueron del todo homogéneas. Un pequeño porcentaje (5%) manifestó una disposición más cautelosa, indicando que solo estarían interesados en recibir información si esta fuera directamente relevante para las situaciones específicas que enfrenta su hijo. Otro 5% de los padres encuestados indicó que no consideraba necesaria esta capacitación, sugiriendo que no perciben la mediación escolar como una herramienta relevante en la vida de sus hijos.

2.4.4. Conclusión

- La mediación escolar es ampliamente considerada como una herramienta útil por docentes, estudiantes y padres de familia para resolver los conflictos en el aula. Sin embargo, a pesar de su reconocimiento, existen brechas en el conocimiento y la implementación efectiva de este proceso. Los docentes mencionan que los estudiantes suelen ser resistentes al principio, lo que indica que aún se requiere mayor sensibilización y formación sobre los beneficios y el proceso de la mediación escolar. Esta resistencia, junto con la falta de información, refleja la

necesidad de incorporar la mediación de manera más estructurada y consistente en las rutinas escolares.

- Los estudiantes demuestran una actitud positiva hacia la mediación escolar, ya que la mayoría muestra disposición para participar en estos procesos, especialmente cuando son guiados por un adulto que facilita la resolución del conflicto. Esto destaca la importancia de entrenar a los mediadores y docentes en técnicas de resolución de conflictos y cómo involucrar a los estudiantes de manera efectiva. El interés de los estudiantes en aprender sobre resolución pacífica de conflictos resalta la necesidad de incorporar esta enseñanza en el currículo escolar.
- Aunque los docentes reconocen la importancia de la mediación escolar, muchos enfrentan dificultades para aplicarla de manera efectiva debido a la falta de recursos, tiempo o capacitación. Estos desafíos subrayan la importancia de proporcionar una formación más profunda sobre mediación a los educadores, para que puedan manejar los conflictos de manera más eficaz. Además, la falta de un protocolo claro y de seguimiento en algunos casos indica que se debe estructurar mejor el proceso de mediación para garantizar su efectividad.
- La comunicación entre los padres y la escuela sobre los conflictos que involucran a sus hijos es un área que requiere atención. Aunque la mayoría de los padres están dispuestos a involucrarse en el proceso de mediación, muchos no están informados sobre los conflictos que ocurren dentro del aula. Esto resalta la necesidad de establecer canales de comunicación más efectivos, donde los padres sean notificados y puedan colaborar en la resolución de los problemas de manera más activa, mejorando así el vínculo entre la familia y la escuela.
- Los padres de familia valoran enormemente la mediación escolar y consideran que es una herramienta esencial, sobre todo en conflictos graves como el bullying. Sin embargo, su percepción de la mediación varía según su experiencia previa con los docentes. Para mejorar la efectividad de la mediación escolar, es necesario involucrar a los padres más directamente en el proceso, asegurándose de que comprendan los beneficios de la mediación y cómo pueden apoyar a sus hijos en este tipo de situaciones.

2.4.5. Recomendación

- Se recomienda implementar un programa estructurado y continuo de mediación escolar en el que se capacite tanto a docentes como a estudiantes en técnicas de

resolución pacífica de conflictos. Este programa debe incluir formación teórica y práctica, con énfasis en la importancia de la imparcialidad, el respeto y la escucha activa. La mediación debería ser vista no solo como una respuesta ante conflictos, sino como una herramienta preventiva para crear un ambiente escolar más armonioso. Además, es fundamental que los docentes reciban apoyo constante para integrar la mediación dentro de su rutina escolar.

- Es crucial establecer un protocolo de comunicación claro y efectivo entre la escuela y los padres de familia, especialmente cuando se trata de conflictos que involucran a los estudiantes. Los padres deben ser informados a tiempo sobre las situaciones conflictivas y ser invitados a colaborar en la resolución de los problemas. Esta comunicación debe ser bidireccional, permitiendo que los padres expresen sus preocupaciones y sugerencias, fortaleciendo así el trabajo conjunto entre la escuela y la familia en el manejo de los conflictos.
- Para fomentar la participación activa de los estudiantes en la mediación escolar, es recomendable crear espacios dentro del aula donde los estudiantes puedan expresar libremente sus preocupaciones y opiniones sobre los conflictos que ocurren. Estas sesiones deben ser facilitadas por un mediador capacitado, quien podrá guiar a los estudiantes en el proceso de encontrar soluciones pacíficas. Además, se debe enseñar a los estudiantes desde temprana edad la importancia de la resolución de conflictos de manera pacífica, a fin de generar una cultura de respeto y colaboración.
- Los padres de familia deben ser incluidos en el proceso de mediación escolar a través de talleres y charlas que les expliquen los beneficios y la aplicación de la mediación en el entorno escolar. Esto permitirá que los padres no solo apoyen a sus hijos en la resolución de conflictos, sino que también se conviertan en aliados activos en la promoción de un ambiente escolar más seguro y respetuoso. Involucrar a los padres en el proceso fortalecerá la relación entre el hogar y la escuela, creando un sistema de apoyo integral para los estudiantes.
- Para sensibilizar a toda la comunidad educativa sobre la importancia de la mediación escolar, se recomienda organizar actividades preventivas que aborden temas como la resolución pacífica de conflictos y la importancia de la mediación. Estas actividades pueden incluir charlas, dinámicas grupales y presentaciones interactivas que involucren tanto a estudiantes como a docentes y padres. Al

involucrar a todos los miembros de la comunidad educativa, se podrá generar un ambiente escolar en el que la mediación sea vista como una herramienta esencial para la convivencia y el bienestar de todos los involucrados.

CAPITULO III

PLAN DE INTERVENCIÓN

3.1. Descripción de la propuesta

3.1.1. *Título*

Programa de mediación y resolución de conflictos entre padres de familia y estudiantes de la Escuela de Educación Básica General Vicente Anda Aguirre.

3.1.2. *Antecedentes*

Los conflictos escolares son una realidad que incide en el desempeño académico y en la convivencia armónica de la comunidad educativa. En la escuela Vicente Anda Aguirre, se ha observado que una proporción considerable de los problemas se desencadenan por las tensiones entre padres e hijos, estas situaciones, frecuentemente atribuibles a expectativas académicas divergentes, presión por alcanzar ciertos logros y falta de diálogo, tienen un impacto perjudicial en el desarrollo integral de los estudiantes.

A pesar de que el diagnóstico a través de la investigación de campo evidenció una valoración positiva de la mediación escolar entre docentes, padres y estudiantes, se constató una carencia significativa de capacitación en esta área. Esta situación, sumada a la resistencia inicial del alumnado, sugiere la necesidad de implementar programas de formación continuada que permitan a toda la comunidad educativa conocer y aplicar de manera efectiva esta herramienta para la resolución de conflictos.

Por otro lado, los resultados muestran que los estudiantes reaccionan favorablemente a la mediación cuando cuentan con la guía de un adulto experimentado. Esto evidencia la importancia de contar con mediadores profesionales que puedan dirigir las sesiones de manera eficaz y motivar a los estudiantes a participar activamente en la resolución de conflictos.

Sin embargo, los docentes, a pesar de reconocer el valor de la mediación, se enfrentan a obstáculos para implementarla en el día a día debido a la escasez de tiempo, recursos y pautas claras. Es fundamental desarrollar un programa integral de mediación escolar que incluya formación especializada para los mediadores y materiales prácticos que faciliten su aplicación en el aula.

Asimismo, cabe mencionar que se detectó una notable brecha en la comunicación entre la institución educativa y las familias respecto a los conflictos que surgen en el

entorno escolar. A pesar de que la mayoría de los padres manifestaron su interés en participar activamente en la resolución de estos problemas, se evidenció un desconocimiento generalizado sobre las situaciones que se presentan en el aula.

Esta situación pone de manifiesto la urgencia de implementar estrategias de comunicación más eficaces que permitan a los padres involucrarse de manera proactiva en la búsqueda de soluciones conjuntas. Al fortalecer estos vínculos de comunicación, se logrará consolidar una alianza estratégica entre la familia y la escuela, en beneficio del desarrollo integral de los estudiantes.

Por ello, es imprescindible que los padres reciban la información y las herramientas necesarias para involucrarse activamente en los procesos de resolución de conflictos. De esta manera, podrán comprender a fondo los beneficios que esta práctica aporta a la comunidad educativa y colaborar de forma constructiva en la creación de un entorno escolar más pacífico y colaborativo

3.1.3. Justificación de la propuesta

La necesidad de mejorar la convivencia escolar en la escuela Vicente Anda Aguirre es evidente. Los conflictos entre padres y estudiantes, al incidir directamente en el ambiente familiar y académico, afectan el bienestar de toda la comunidad educativa. Si bien la mediación escolar se perfila como una herramienta valiosa para abordar estas situaciones, su implementación exitosa requiere de una formación especializada y de la definición de protocolos claros.

La ausencia de estos elementos ha limitado hasta ahora la aplicación efectiva de la mediación en nuestra institución. Por esta razón, resulta fundamental desarrollar un programa integral que permita a los miembros de la comunidad educativa adquirir las competencias necesarias para mediar en los conflictos y establecer un marco de referencia para su gestión.

Una de las principales metas de esta iniciativa es construir puentes de comunicación sólidos entre la escuela y los hogares. A través de nuestra investigación, hemos identificado que la falta de información oportuna y transparente sobre los desafíos que enfrentan los estudiantes en el entorno escolar ha generado una brecha significativa. Al establecer canales de comunicación más fluidos y accesibles, aspiramos a involucrar de manera activa a las familias en la resolución de conflictos y en el acompañamiento del proceso educativo de sus hijos; creemos firmemente que un diálogo abierto y respetuoso

entre todos los actores involucrados es fundamental para crear un ambiente escolar más positivo y enriquecedor.

Por otra parte, la formación en habilidades de mediación para docentes y padres es una inversión en el desarrollo emocional de los estudiantes, al enseñar a gestionar los conflictos de manera asertiva y respetuosa, estamos brindando a los jóvenes las herramientas necesarias para construir relaciones saludables y afrontar los desafíos de la vida con mayor resiliencia; los padres, a su vez, pueden reforzar estos aprendizajes en el hogar, creando un entorno familiar donde el diálogo y la comprensión mutua sean pilares fundamentales.

Un elemento clave de la propuesta es su compromiso con la sostenibilidad, el programa se ha concebido para ser incorporado de forma sólida en las prácticas cotidianas de la escuela, garantizando su permanencia y eficacia a largo plazo. Por lo que, la iniciativa no se limita a solucionar problemas puntuales, sino que aspira a transformar radicalmente el clima escolar, fomentando una cultura de paz y tolerancia, al prevenir conflictos y promover la resolución pacífica de diferencias, se busca construir una comunidad educativa más cohesionada y enriquecedora, donde todos los miembros se sientan valorados y respetados.

3.2. Objetivos de la propuesta

3.2.1. Objetivo general

Diseñar un programa de actuación como alternativa de mediación y resolución de conflictos entre los padres de familia y estudiantes de la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, y así promover un entorno de convivencia idóneo.

3.2.2. Objetivos específicos

- Desarrollar talleres interactivos enfocados en mejorar la comunicación, la escucha activa y las habilidades para resolver conflictos de manera pacífica.
- Desarrollar sesiones de mediación para resolver conflictos existentes entre la comunidad educativa.

3.3. Componentes estructurales

3.3.1. Fundamentación teórica de la propuesta

La mediación escolar es una estrategia innovadora que promueve la resolución pacífica de conflictos entre estudiantes. A través de la intervención de un mediador neutral, se crea un espacio seguro donde las partes involucradas pueden expresar sus

puntos de vista y buscar soluciones mutuamente satisfactorias. Este proceso, basado en el diálogo constructivo y la negociación, no solo ayuda a resolver conflictos puntuales, sino que también fomenta habilidades sociales como la empatía, la escucha activa y la toma de decisiones colaborativa. Al empoderar a los estudiantes para que gestionen sus propios conflictos, la mediación contribuye a crear un ambiente escolar más sano y positivo.

La mediación escolar, como estrategia de resolución pacífica de conflictos, no solo contribuye a un ambiente escolar más sano, sino que también fomenta habilidades sociales y emocionales clave en los estudiantes. Al involucrar a las familias en este proceso, se fortalece la comunicación y se promueve una cultura de colaboración que trasciende las aulas. Los aportes teóricos de Bronfenbrenner (1987) sobre los sistemas ecológicos del desarrollo y la participación de las familias en la educación respaldan la idea de que la escuela y el hogar son contextos interrelacionados que influyen significativamente en el aprendizaje y el bienestar de los niños; en la práctica, la mediación escolar se presenta como una experiencia educativa innovadora que promueve la justicia restaurativa y el desarrollo de una ciudadanía activa, y emocionalmente equilibrada.

Goleman y Bisquerra, pioneros en el campo de la inteligencia emocional, coinciden en señalar la relevancia de las habilidades socioemocionales para el desarrollo integral de las personas. En el contexto educativo, estas competencias adquieren una importancia particular, ya que facilitan la mediación de conflictos y promueven una convivencia más sana entre estudiantes, docentes y padres de familia, en este sentido, se convierte en un espacio privilegiado para poner en práctica estos aprendizajes.

De ahí que, los programas de mediación escolar son mucho más que una simple herramienta para resolver disputas momentáneas. Al fomentar una cultura de paz, respeto y cooperación, estos programas siembran las semillas para un ambiente educativo más saludable y productivo a largo plazo. Como lo demuestran las investigaciones de Mayer (2000), la implementación de estos programas se traduce en una mejora sustancial del clima escolar, promoviendo la convivencia y reduciendo significativamente los índices de violencia. Asimismo, Durlak y sus colegas (2011) respaldan esta afirmación al destacar que las habilidades socioemocionales, como las que se desarrollan a través de la mediación, tienen un impacto positivo tanto en la convivencia escolar como en el rendimiento académico de los estudiantes.

Por lo que, la mediación escolar, como una estrategia innovadora, se presenta como un recurso invaluable para resolver de manera pacífica y constructiva los conflictos que surgen en la Escuela Vicente Anda Aguirre. Al implementar un programa de mediación, se busca no solo intervenir los problemas entre padres y estudiantes, sino también fortalecer los lazos entre la familia y la institución educativa.

De esta manera, se fomenta una cultura de diálogo, respeto y colaboración que permea todos los ámbitos de la comunidad escolar; por lo tanto, los beneficios de esta iniciativa trascienden la mera resolución de conflictos, ya que contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes, mejorando su bienestar emocional y académico. Asimismo, la mediación fortalece el clima escolar, creando un ambiente más seguro y propicio para el aprendizaje.

3.3.2. Institución ejecutora de la propuesta

La Escuela de Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, se destaca por su compromiso con la formación integral de sus estudiantes, cultivando no solo el conocimiento académico, sino también habilidades sociales y emocionales fundamentales para la vida, con una visión clara de formar ciudadanos responsables y críticos, la institución se propone implementar el programa de actuación como alternativa de mediación y resolución de conflictos entre los padres de familia y estudiantes.

3.3.3. Responsables de la ejecución de la propuesta

La Escuela de Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, pondrá en marcha un programa de mediación y resolución de conflictos bajo la dirección de los investigadores-tesistas (Ordoñez Saavedra Ana Paula y Pineda Lucero Jerin Alexander). Asimismo, el director de la institución asumirá el liderazgo general dentro de la institución, mientras que los docentes se encargarán de implementar las estrategias de mediación en el aula y de fomentar la participación activa de los padres de familia y estudiantes.

3.3.4. Beneficiarios de la propuesta

El programa de mediación y resolución de conflictos está diseñado para empoderar a los estudiantes de la institución educativa Vicente Anda Aguirre con herramientas valiosas que les permitirán enfrentar y resolver los desafíos interpersonales de manera constructiva. Al aprender a comunicarse de forma asertiva, a ponerse en el lugar del otro y a buscar soluciones mutuamente satisfactorias, los discentes desarrollarán

habilidades sociales esenciales que trascenderán el ámbito escolar, estas competencias no solo contribuirán a un mejor clima escolar, sino que también los prepararán para enfrentar los retos de la vida adulta con mayor éxito

Asimismo, los padres de familia se verán especialmente beneficiados al adquirir un conjunto de herramientas prácticas que les permitirán comunicarse de manera más efectiva con sus hijos y resolver conflictos de forma constructiva, tanto en el entorno familiar como en el escolar. Este empoderamiento fomentará relaciones familiares más sólidas y un mayor involucramiento en la educación de sus hijos, creando así una sinergia positiva entre el hogar y la escuela.

Los docentes, al participar en este programa, adquirirán herramientas clave en mediación y resolución de conflictos, lo que les permitirá transformar las aulas en espacios más seguros y colaborativos. Al fortalecer sus habilidades para gestionar de manera efectiva las situaciones conflictivas, los educadores no solo contribuirán a mejorar la convivencia entre los estudiantes, sino que también crearán un ambiente de aprendizaje más favorable, donde todos se sientan valorados y respetados. Esta formación integral permitirá a los educadores fomentar un clima de respeto mutuo y cooperación, esencial para el desarrollo integral de los estudiantes.

3.3.5. Planificación operativa

A lo largo del año escolar, el programa de mediación y resolución de conflictos se desplegará mediante una secuencia de actividades cuidadosamente diseñadas, con un enfoque flexible y sensible a las particularidades de la comunidad educativa, el programa se ajustará de manera constante a las necesidades cambiantes. El proceso iniciará con una etapa de formación integral dirigida a docentes y padres de familia, quienes serán equipados con las competencias necesarias para fomentar una cultura de diálogo y entendimiento. A través de talleres dinámicos, se promoverán habilidades clave como la comunicación asertiva, la inteligencia emocional y las estrategias para abordar desacuerdos de forma constructiva.

Asimismo, se llevarán a cabo sesiones de mediación personalizadas para atender conflictos específicos que surjan en el entorno escolar y familiar, con la participación activa de padres y docentes como facilitadores, se buscará promover un clima de diálogo y comprensión; el programa se adaptará de manera flexible a las necesidades cambiantes

de la comunidad educativa, con el fin de garantizar su efectividad y lograr un impacto duradero. Para lo cual se llevarán a cabo una serie de actividades:

Tabla 2 Simbolización

Actividad	Descripción	Responsables	Tiempo estimado en días
Reunión de sensibilización	Reunir a los docentes para explicar el objetivo del programa, su importancia y cómo se aplicará en el aula.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	Día 1
Taller de capacitación para padres de familia	Impartir un taller donde se enseñen técnicas de resolución de conflictos familiares, manejo de emociones y mediación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	Día 2
Reunión informativa para estudiantes	Presentar el programa a los estudiantes para explicarles cómo pueden participar activamente y beneficiarse del programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	Día 3
Elaboración de materiales informativos	Crear y distribuir folletos, carteles o videos que expliquen la mediación y su importancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	Día 4-5

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Tabla 3 Capacitación

Actividad	Descripción	Responsables	Tiempo estimado en días
Talleres para docentes sobre mediación escolar (VER ANEXOS)	Capacitar a los docentes en técnicas de mediación y cómo intervenir en	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	Día 6-7

Talleres para padres sobre resolución de conflictos	conflictos dentro del aula. Impartir talleres prácticos sobre cómo resolver conflictos en el hogar de manera pacífica y efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	Dia 8
Talleres de habilidades socioemocionales para estudiantes	Realizar talleres donde los estudiantes aprendan a reconocer emociones y manejar conflictos de manera asertiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	Dia 9-10

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Tabla 4 Implementación

Actividad	Descripción	Responsables	Tiempo estimado en días
Identificación de conflictos a mediar	Recoger casos específicos de conflictos en el aula y en casa para iniciar el proceso de mediación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	Dia 11
Sesiones de mediación grupal	Realizar mediaciones grupales con estudiantes para resolver conflictos comunes en el aula y promover la cooperación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	Dia 12-13
Mediación entre padres y docentes	Facilitar sesiones de mediación entre padres y docentes para resolver conflictos relacionados con el comportamiento o desempeño de los estudiantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	Dia 14
Mediación familiar individual	Realizar sesiones de mediación individual entre los padres y	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula 	Dia 15

estudiantes para resolver problemas familiares específicos.

- Pineda Lucero
- Jerin Alexander

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

Tabla 5 Evaluación y ajuste

Actividad	Descripción	Responsables	Tiempo estimado en días
Encuestas de satisfacción	Aplicar encuestas a padres, docentes y estudiantes sobre la experiencia con el programa y los resultados obtenidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez • Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero • Jerin Alexander 	Día 16
Análisis de los resultados obtenidos	Revisar los resultados de las encuestas y analizar el impacto de la mediación en la resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez • Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero • Jerin Alexander 	Día 17-18
Ajustes y mejoras al programa	Ajustar las estrategias y actividades según los resultados obtenidos en la evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez • Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero • Jerin Alexander 	Día 19-20
Informe final de evaluación	Elaborar un informe detallado sobre los logros, desafíos y recomendaciones para el futuro del programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez • Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero • Jerin Alexander 	Día 21

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

3.3.6. Cronograma de ejecución de la propuesta

Tabla 6 Cronograma de ejecución de la propuesta

Día	Actividad	Descripción	Responsables	Fecha
Día 1	Reunión de sensibilización	Reunir a los docentes para explicar el objetivo del programa, su importancia y cómo se aplicará en el aula.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	02/12/2024
Día 2	Taller de capacitación para padres de familia	Impartir un taller donde se enseñen técnicas de resolución de conflictos familiares, manejo de emociones y mediación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	03/12/2024
Día 3	Reunión informativa para estudiantes	Presentar el programa a los estudiantes para explicarles cómo pueden participar activamente y beneficiarse del programa.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	04/12/2024
Día 4-5	Elaboración de materiales informativos	Crear y distribuir folletos, carteles o videos que expliquen la mediación y su importancia.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	05/12/2024 06/12/2024
Día 6-7	Talleres para docentes sobre mediación escolar	Capacitar a los docentes en técnicas de mediación y cómo intervenir en conflictos dentro del aula.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	11/12/2024 12/12/2024
Día 8	Talleres para padres sobre resolución de conflictos	Impartir talleres prácticos sobre cómo resolver conflictos en el hogar de manera pacífica y efectiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	13/12/2024
Día 9-10	Talleres de habilidades socioemocionales para estudiantes	Realizar talleres donde los estudiantes aprendan a reconocer emociones y manejar conflictos de manera asertiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	13/12/2024 14/12/2024
Día 11	Identificación de conflictos a mediar	Recoger casos específicos de conflictos en el aula y en casa para iniciar el proceso de mediación.	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander 	16/12/2024
Día 12-13	Sesiones de mediación grupal	Realizar mediaciones grupales con estudiantes para resolver conflictos	<ul style="list-style-type: none"> • Ordoñez Saavedra Ana Paula 	17/12/2024

		comunes en el aula y promover la cooperación.	• Pineda Lucero Jerin Alexander	
Día 14	Mediación entre padres y docentes	Facilitar sesiones de mediación entre padres y docentes para resolver conflictos relacionados con el comportamiento o desempeño de los estudiantes.	• Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander	18/12/2024 19/12/2024
Día 15	Mediación familiar individual	Realizar sesiones de mediación individual entre los padres y estudiantes para resolver problemas familiares específicos.	• Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander	20/12/2024
Día 16	Encuestas de satisfacción	Aplicar encuestas a padres, docentes y estudiantes sobre la experiencia con el programa y los resultados obtenidos.	• Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander	06/01/2025
Día 17-18	Análisis de los resultados obtenidos	Revisar los resultados de las encuestas y analizar el impacto de la mediación en la resolución de conflictos.	• Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander	07/01/2025 08/01/2025
Día 19-20	Ajustes y mejoras al programa	Ajustar las estrategias y actividades según los resultados obtenidos en la evaluación.	• Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander	09/01/2025 10/01/2025
Día 21	Informe final de evaluación	Elaborar un informe detallado sobre los logros, desafíos y recomendaciones para el futuro del programa.	• Ordoñez Saavedra Ana Paula • Pineda Lucero Jerin Alexander	13/01/2025

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

3.4. Recursos logísticos

3.4.1. Presupuesto

Tabla 7 Descripción del presupuesto, para la implementación de propuesta

Recursos Humanos				
No	Designación	Tiempo	Costo unitario	Total
1	Trabajador Social	3 días	\$150.00	\$450.00
2	Director de la institución	3 días	-	-
3	Docentes de la institución	3 días	-	-
4	Estudiantes	3 días	-	-
5	Padres de familia	3 días	-	-
6	Tesistas	3 días	\$120.00	\$240.00
Total, Recursos Humanos				\$690.00
Recursos Materiales				
	Designación	Cantidad	Costo unitario	Total
	Impresiones de guías de mediación y talleres	10	\$0.10	\$1.00
	Impresiones de encuestas para padres y estudiantes	50	\$0.10	\$5.00
	Mural de comunicación visual para el programa	1	\$150.00	\$150.00
	Materiales para talleres prácticos	1 set	\$50.00	\$50.00
Total, Recursos Materiales				\$206.00
Otros				
	Designación	Cantidad	Costo unitario	Total
	Movilización externa (transporte de facilitadores)	1	\$20.00	\$20.00
	Alimentación (para facilitadores)	6	\$5.00	\$30.00
Total, Otros				\$50.00
Gastos Imprevistos				
	Designación		Costo unitario	Total
	Gastos imprevistos		\$10.00	\$10.00
Total, Gastos Imprevistos				\$10.00
Total				\$956.00

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Ordoñez; y Pineda

CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN

4.1. Descripción y contratación teórica de los logros de intervención

La intervención llevada a cabo en la Escuela Vicente Anda Aguirre se sustentó en sólidas bases teóricas sobre mediación escolar, como las propuestas de (Cabrera y Hernández, 2022). Estos autores destacan la mediación como una estrategia clave para transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal, los resultados obtenidos en la escuela son un claro testimonio de la efectividad de este enfoque.

Al fomentar el diálogo, la empatía y la búsqueda de soluciones consensuadas, la intervención logró mejorar significativamente el clima escolar, fortaleciendo las relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa. Los padres, estudiantes y docentes demostraron un mayor compromiso con la resolución pacífica de conflictos, lo que se tradujo en un ambiente más colaborativo y respetuoso.

Los hallazgos obtenidos corroboran la efectividad del modelo de mediación transformativa de Bronfenbrenner (1987). Al intervenir en el conflicto, se logró un cambio significativo en las actitudes y percepciones de los involucrados; tanto padres como estudiantes desarrollaron una mayor capacidad para comprender los puntos de vista del otro, lo que a su vez fomentó una actitud más constructiva y colaborativa en la resolución de conflictos, este cambio de mentalidad se tradujo en una mejora sustancial de la convivencia escolar, caracterizada por un clima más armónico y respetuoso.

Adicionalmente, la propuesta de mediación, fundamentada en los principios de la pedagogía crítica, fomentó un ambiente de diálogo y participación activa entre estudiantes, familias y docentes; a través de este programa, los miembros de la comunidad educativa adquirieron las herramientas necesarias para reflexionar sobre sus roles en la resolución de conflictos, promoviendo así la autonomía y la toma de decisiones compartidas.

Este enfoque no solo fortaleció las habilidades comunicativas de los participantes, sino que también los empoderó para involucrarse de manera proactiva en la búsqueda de soluciones a los problemas que surgían en el entorno escolar, consolidando así un sentido de pertenencia y compromiso con el bienestar de toda la comunidad.

Es importante enfatizar, que la puesta en marcha ha generado resultados sumamente positivos en el ámbito educativo, la entusiasta participación de todos los miembros de la comunidad escolar padres, estudiantes y docentes ha sido fundamental para el éxito de esta iniciativa. La disposición de todos ellos a involucrarse activamente en las sesiones de mediación y los talleres ha propiciado un ambiente de diálogo y entendimiento que ha permitido abordar de manera constructiva los conflictos.

Los resultados obtenidos demuestran que este programa ha sido una herramienta eficaz para mejorar las relaciones interpersonales dentro del entorno escolar y fomentar una cultura de paz. Otro hito significativo fue la notable mejora en la comunicación entre padres y estudiantes, las iniciativas de mediación implementadas sirvieron como puente para que ambos grupos expresaran abiertamente sus preocupaciones y anhelos, fomentando un clima de comprensión mutua que resultó en la resolución de conflictos latentes y la prevención de nuevos desencuentros, estos resultados corroboran las teorías estudiadas, las cuales subrayan la importancia de la comunicación efectiva en la gestión pacífica de las diferencias.

Por lo que, tanto padres como estudiantes experimentaron un crecimiento significativo en su capacidad para manejar desacuerdos de manera pacífica y constructiva a través de las herramientas de resolución de conflictos proporcionadas. El programa no solo enseñó técnicas prácticas para la negociación y el diálogo, sino que también fomentó un cambio de actitud, promoviendo una cultura de entendimiento y respeto mutuo; como resultado, se observó una mejora notable en las relaciones interpersonales dentro de la comunidad educativa, creando un ambiente escolar más armonioso y colaborativo. La mediación, en este sentido, actuó como un catalizador para transformar las interacciones, pasando de la confrontación a la cooperación.

Los logros obtenidos en la intervención evidencian de manera clara la eficacia de la mediación como herramienta para fomentar un clima escolar más sano y colaborativo. Gracias a la implementación de este programa, se logró transformar significativamente la manera en que los miembros de la comunidad educativa gestionan sus conflictos, promoviendo el diálogo, la empatía y la búsqueda de soluciones pacíficas. La participación activa de todos los involucrados ha sido fundamental para alcanzar este éxito, demostrando que la mediación es una estrategia viable y efectiva para construir relaciones más justas y equitativas dentro del ámbito escolar.

4.2. Resultados de la intervención

La implementación del programa de mediación y resolución de conflictos en la Escuela Vicente Anda Aguirre ha generado un impacto positivo y duradero en la comunidad educativa, al fomentar el diálogo y la negociación entre padres de familia y estudiantes, se ha logrado crear un ambiente escolar más sano y colaborativo. Los resultados obtenidos demuestran que esta iniciativa ha sido fundamental para mejorar la convivencia escolar, fortalecer las relaciones interpersonales y desarrollar en los estudiantes habilidades esenciales para resolver conflictos de manera pacífica y constructiva.

- Un resultado sobresaliente de este programa fue la notable mejora en la comunicación entre padres e hijos, gracias a las sesiones de mediación, se fomentó un ambiente de escucha activa y respeto mutuo, lo que permitió abordar y resolver conflictos de manera pacífica. Esta transformación en la dinámica familiar se evidenció en la disminución de tensiones y en la adquisición de habilidades sólidas para la resolución de problemas por parte de todos los participantes.
- A través de la intervención, los participantes desarrollaron un conjunto de herramientas esenciales para la resolución pacífica de conflictos, dominaron técnicas de negociación efectivas, aprendieron a escuchar activamente a los demás, incluso cuando no estaban de acuerdo, y cultivaron una mayor inteligencia emocional. Estos nuevos conocimientos se tradujeron en un cambio significativo en las actitudes de estudiantes y padres, quienes adoptaron una perspectiva más colaborativa y empática al abordar desacuerdos.
- Un resultado especialmente significativo del programa fue la entusiasta participación de toda la comunidad escolar, la asistencia y el compromiso activo de padres, estudiantes y docentes en las sesiones de mediación y el seminario de capacitación superaron ampliamente las expectativas. Este alto nivel de involucramiento no solo demuestra el interés y la aceptación del programa, sino que también refleja un profundo compromiso de la comunidad educativa por mejorar el clima escolar.
- La puesta en marcha del programa generó un efecto dominó de positividad en el entorno escolar, no solo se redujeron los conflictos entre los estudiantes, sino que también se observó un clima más armónico en las relaciones interpersonales tanto entre los alumnos como con los docentes. Los beneficios se extendieron más allá

de las aulas, llegando a los hogares, donde los padres notaron una mejora en las dinámicas familiares gracias a la aplicación de las habilidades de mediación aprendidas en el programa.

Los resultados obtenidos avalan la pertinencia de la mediación escolar como una herramienta eficaz para abordar y resolver los conflictos que surgen en el ámbito educativo, al promover el diálogo, la empatía y la búsqueda de soluciones consensuadas, esta intervención ha demostrado ser capaz de transformar las relaciones interpersonales y mejorar significativamente la convivencia escolar. Los logros alcanzados ponen de manifiesto el papel fundamental que desempeña la mediación en la formación integral de los estudiantes, al desarrollar en ellos habilidades sociales esenciales para su vida en sociedad.

4.3. Conclusión

La puesta en marcha del programa de mediación y resolución de conflictos en la Escuela Vicente Anda Aguirre ha puesto de manifiesto la importancia del Trabajo Social en la promoción de una convivencia escolar sana y respetuosa, al proporcionar a la comunidad educativa las herramientas necesarias para gestionar de manera constructiva los conflictos, los trabajadores sociales han contribuido significativamente a crear un ambiente escolar inclusivo, donde estudiantes y padres de familia pueden interactuar de forma más armoniosa; los resultados obtenidos demuestran que esta intervención ha sido fundamental para fortalecer los lazos entre los miembros de la comunidad educativa y para fomentar una cultura de paz y diálogo.

Por lo que, la labor del Trabajo Social en el entorno escolar trasciende la mera resolución de conflictos, este enfoque proactivo busca cultivar en los estudiantes un amplio repertorio de habilidades socioemocionales fundamentales para la convivencia armoniosa. A través de intervenciones estratégicas, se fomenta la comunicación asertiva, la empatía y la regulación emocional, lo que no solo reduce la frecuencia de los conflictos, sino que, además, equipa a los estudiantes con herramientas indispensables para afrontar de manera constructiva los desafíos interpersonales que surgirán a lo largo de su vida.

En este sentido, se concluye que mediación escolar, concebida desde una perspectiva socioeducativa, trasciende la mera resolución de conflictos inmediatos, al fomentar una cultura de paz basada en el diálogo y la empatía, este enfoque contribuye a la construcción de comunidades escolares más justas y equitativas. Se sugiere ampliar la

implementación de programas de mediación, fortalecer la formación de los docentes en habilidades de mediación y promover una mayor participación de las familias en estos procesos, se esta manera, se puede garantizar un ambiente escolar donde los valores de respeto, inclusión y convivencia pacífica sean una realidad cotidiana.

BIBLIOGRAFÍA

- Bermúdez, N., & Cabello, P. (2023). El contexto actual de la mediación intercultural en Chile desde una visión internacional. *Revista CoPaLa. Construyendo Paz Latinoamericana*, 8(17), 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.35600/25008870.2023.17.0263>
- Bravo, F., León, O., Castiblanco, A., Castañeda, H., Centeno, B., Merino, C., . . . Rocha, R. (2018). *Fenómeno de Bajo Rendimiento Académico. Proyecto ACACIA*. Colombia: UDFJC. Obtenido de <https://acacia.red/wp-content/uploads/2019/07/Fen%C3%B3meno-de-Bajo-Rendimiento-Acad%C3%A9mico.pdf>
- Cabrera, R., & Hernández, B. (2022). La Mediación de conflictos y su influencia en la convivencia escolar de los niños/as de la Unidad Educativa Pinceladas. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 1745-1755. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3916>
- Calle, D. (2020). Estrategias de mediación y solución de conflictos para el sector industrial de pinturas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 514-534. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.704>
- Castillo Caraveo, A. (2021). Mediación Familiar en México. Avances en Justicia alternativa para conflictos familiares. *Política, Globalidad y Ciudadanía*, 7(13), 119-142. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=655869549006>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial No.449.
- Cornejo, D. (2023). El ausentismo escolar en escuelas rurales de educación primaria. *Revista Formación Estratégica*, 7(2023), 153-171. Obtenido de <https://formacionestrategica.com/index.php/foes/article/view/140/105>

- Fonseca, R., & Ferreira, D. (2019). Cuidados parentales hipo suficientes versus negligencia parental: discusiones y proposiciones teóricas. *Revista Familia*, 7(4), 534-541. <https://doi.org/10.18554/refacs.v7i4.3567>
- Fregoso, D., Vera, J., Duarte, K., & Peña, M. (2021). Familia, escuela y comunidad en relación a la violencia escolar en secundaria: Revisión sistemática. *Entramado*, 17(2), 42-58. <https://doi.org/https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.7574>
- Frías, A. (2021). Mediación, un método para solucionar conflictos en instituciones de salud pública. *Espiral (Guadalajara)*, 28(32), 331-338. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/138/13869749010/13869749010.pdf>
- Gallardo, B., Hernández, G., Monsalve, M., & Barrientos, H. (2019). Convivencia, conflicto y pacto, hacia la construcción participativa de escenarios de convivencia escolar. *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía*, 3(5), 62-75. <https://doi.org/https://doi.org/10.15658/rev.electron.educ.pedagog19.09030504>
- Gómez, S. C. (2021). Mediación familiar e intergeneracional en la atención domiciliaria a personas en situación de dependencia y sus familias. *Trabajador social. Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma*, 142.
- Hernández, B. (2022). La Mediación de conflictos y su influencia en la convivencia escolar de los niños/as de la Unidad Educativa Pinceladas. *Polo de Conocimiento*, 7(4), 1745-1755. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3916>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA*, 2(1), 76-79. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Jiménez, B. (2020). Mediación y trabajo social: dos conceptos que van de la mano. *Trabajo social hoy*(89), 27-38. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12960/TSH.2020.0002>

- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence*, 4(1), 59-68. <https://doi.org/https://doi.org/10.53592/convtech.v4i1V.35>
- Llevot, N., & Bernad, O. (2021). Mediación cultural y prácticas educativas en Italia. *Ehquidad: La Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 16, 209-246. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/6721/672174451009.pdf>
- López, L., Fernández, Y., Torres, A., Cardona, F., & Lemos, M. (2021). Bienestar y autoestima: un estudio comparativo en estudiantes de los colegios de la Policía Nacional. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(2), 08-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.22335/rlct.v13i2.1399>
- Macedonio, C., & Carballo, L. (2020). La justicia restaurativa como uno de los fundamentos para la reparación del daño por el delito causado a la víctima u ofendido. *Revista IUS*, 14(46), 307-328. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/2932/293265423017/html/>
- Macías, M. (2021). La acción transformadora de la sociedad multicultural en una nueva sociedad intercultural, mediante la implementación de la mediación y/o de sus principios y herramientas. *Revista Internacional de Investigación Científica y Práctica en MSC*, 1(1), 133-156. <https://doi.org/https://doi.org/10.29105/msc1.1-13>
- Martínez, D. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista Educare*, 24(1), 222-244.
- Martínez, M., & Valiente, C. (2020). Ajuste personal y conductas disruptivas en alumnado de primaria. *Actualidades en Psicología*, 34(129), 71-89. <https://doi.org/https://doi.org/10.15517/ap.v34i129.37013>

- Mazo, H. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Opinión Jurídica*, 12(23), 99-114.
- Medina, J., & Reverte, M. (2019). Violencia escolar, rasgos de prevalencia en la victimización individual y grupal en la Educación Obligatoria en España. *REXE. Revista de Estudios y Experiencias en Educación*, 18(37), 97-112.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21703/rexe.20191837medina9>
- Medranda, J., Contreras, M., & Obaco, E. (2024). Conflicto escolar frente al desempeño académico. *Alteridad. Revista de Educación*, 19(1), 127-136.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17163/alt.v19n1.2024.10>
- Merino Trigueros, M. T. (2021). La mediación escolar: alternativa para la resolución de conflictos. *Revista Cognosis*, VI(2), 33-52.
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (2022). *Guía para la puesta en marcha de procesos de mediación escolar*. Colombia: Editorial Temis.
- Montaño, E. (2020). Edgar Alfredo Montaño. *l conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria*, 5(16), 62-81.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.3.62-81>
- Obaco, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/html/>
- Pertuz, M., Silva, A., & García, A. (2020). La mediación pedagógica en el sistema familiar frente a los contenidos en televisión, internet y redes sociales online*. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 16(1), 157-168.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15332/22563067.5548>

- Puertas, J., & Bermúdez, D. (2023). La mediación como mecanismo de justicia restaurativa en el Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 6(3), 25-34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/7217/721778125005.pdf>
- Ramírez, C. (2019). Percepción de la Justicia Restaurativa en la Escuela como opción de construcción de paz escolar. *Revista CoPaLa. Construyendo Paz Latinoamericana*(8), 163-175. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/6681/668170995011.pdf>
- Ramírez, M., & Ocando, J. (2020). Revisión sistemática de métodos mixtos en el marco de la innovación educativa. *Revista Científica de Educomunicación*, 28(65), 9-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.3916/C65-2020-01>
- Ramón, M., Longoria, M., & Olalde, A. (2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 26, 1-16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28064146016/28064146016.pdf>
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2012). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural*. Registro Oficial No. 754.
- Rosero, J. (2021). Formación de mediadores escolares en territorios de conflicto armado: el caso de la Escuela Normal Superior de La Cruz-Nariño. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(1), 80-95. <https://doi.org/https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1315>
- Rúiz, V. M.-E. (2020). Del paradigma funcionalista a la teoría del conflicto: Estado del Bienestar, agentes de orden y aliados del cambio en tiempos del Covid-19. *LA RAZÓN HISTÓRICA.*, 17.
- Saavedra, M., & López, R. (2022). La conexión epistémica entre formación humanista y educación profesional universitaria. *Sophia, Colección de Filosofía de la*

<https://doi.org/https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.09>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 101-122. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4985/498572906008.pdf>

Santiago, J. (2019). Del Positivismo a la Ciencia Cualitativa: el salto epistémico para innovar la Geografía escolar. *Educere*, 23(75), 293-305. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/356/35660262006/html/>

ANEXOS

Anexo 1. Evidencia fotográfica de la intervención



Primer acercamiento con docentes, estudiantes y padres de familia



Socialización de propuesta con los profesores, estudiantes y directora del plantel

Anexo 2. Instrumentos de investigación de campo



ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL VICENTE ANDA AGUIRRE

Tema: La mediación escolar en los conflictos de niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, 2024

Objetivo de la investigación: Analizar la eficacia de la mediación escolar como herramienta para la gestión y resolución de conflictos a padres de familia, niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, ubicada en la ciudad Huaquillas, durante el año 2024.

Objetivo de la encuesta: Obtener información detallada sobre su experiencia, percepciones y actitudes respecto a la mediación escolar como herramienta para la resolución de conflictos.

Exhortativa: Como estudiantes de la Universidad Técnica de Machala expresamos a usted un cordial saludo; y a la vez, nos permitimos hacerle conocer que a través de esta encuesta se pretende recabar información sobre: La mediación escolar en los conflictos de niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, 2024. Y cuya información recopilada servirá exclusivamente para la elaboración del TRABAJO DE TITULACIÓN desde la realidad educativa.

Instrucciones: Por favor, responde las siguientes preguntas de manera honesta. Tú opinión es muy importante para nuestra investigación.

1. ¿Con qué frecuencia tienes conflictos con tus compañeros de clase?

- Siempre
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Nunca

2. ¿Qué tipo de conflictos ocurren con más frecuencia en tu salón de clases?

- Disputas por materiales (por ejemplo, libros, lápices)
- Insultos o palabras ofensivas
- Peleas físicas o empujones
- Problemas por el uso del espacio (por ejemplo, lugares en el salón)
- Otros (especificar):

3. Cuando tienes un problema con un compañero, ¿Qué sueles hacer para solucionarlo?

- Hablar con la persona para aclarar el problema
- Ignorar el problema y seguir adelante
- Pedir ayuda a un maestro o adulto
- Resolverlo por mi cuenta sin pedir ayuda
- No sé qué hacer

4. ¿Has escuchado alguna vez al maestro o adulto hablar sobre cómo resolver conflictos de manera pacífica?

- Sí, lo he escuchado
- He escuchado algo, pero no entiendo bien

- No, nunca he escuchado sobre eso
- 5. Si tuvieras un conflicto con un compañero y el maestro o un adulto te ayudara a resolverlo, ¿Te gustaría que lo hiciera?**
 - Sí, me gustaría mucho
 - Tal vez, depende del problema
 - No, preferiría no pedir ayuda a un adulto
 - No estoy seguro/a
- 6. Si el docente o un adulto tratara de ayudarte a resolver un problema con un compañero, ¿Crees que eso podría ser útil?**
 - Sí, sería útil
 - Puede ser útil, pero depende del problema
 - No, no creo que ayude mucho
 - No estoy seguro/a
- 7. ¿Te gustaría aprender más sobre cómo resolver conflictos con tus compañeros de manera tranquila y sin pelear?**
 - Sí, me gustaría mucho
 - Tal vez, si se trata de algo importante
 - No, no me interesa aprender sobre eso
 - No estoy seguro/a
- 8. Si el docente o un adulto te ayudara a solucionar un conflicto de manera tranquila y justa, ¿Te sentirías cómodo/a participando en ese proceso?**
 - Sí, me sentiría cómodo/a
 - Tal vez, si no es algo grave
 - No, no me sentiría cómodo/a
 - No estoy seguro/a
- 9. Cuando tienes un conflicto con un compañero, ¿Crees que resolverlo de manera pacífica es importante?**
 - Sí, es muy importante
 - Es importante, pero a veces no se puede
 - No, no me parece importante
 - No estoy seguro/a
- 10. Si la escuela ofreciera actividades o charlas para aprender a resolver conflictos sin pelear como medio de mediatización, ¿Te gustaría participar?**
 - Sí, me gustaría mucho
 - Tal vez, si me explican más
 - No, no me interesa participar
 - No estoy seguro/a

Fecha de la encuesta: _____

Firma



ENCUESTA APLICADA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA ESCUELA EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL VICENTE ANDA AGUIRRE

Tema: La mediación escolar en los conflictos de niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, 2024

Objetivo de la investigación: Analizar la eficacia de la mediación escolar como herramienta para la gestión y resolución de conflictos a padres de familia, niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, ubicada en la ciudad Huaquillas, durante el año 2024.

Objetivo de la encuesta: Obtener información detallada sobre su experiencia, percepciones y actitudes respecto a la mediación escolar como herramienta para la resolución de conflictos.

Exhortativa: Como estudiantes de la Universidad Técnica de Machala expresamos a usted un cordial saludo; y a la vez, nos permitimos hacerle conocer que a través de esta encuesta se pretende recabar información sobre: La mediación escolar en los conflictos de niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, 2024. Y cuya información recopilada servirá exclusivamente para la elaboración del TRABAJO DE TITULACIÓN desde la realidad educativa.

Instrucciones: Por favor, responde las siguientes preguntas de manera honesta. Tú opinión es muy importante para nuestra investigación.

1. **¿Está informado sobre los conflictos que ocurren en la escuela entre los compañeros de tu hijo/a?**
 - Sí, siempre estoy informado/a
 - A veces, me informan sobre algunos conflictos
 - No, nunca me informan
2. **¿Usted ha tenido que ser citado por el docente, por causa de conflicto que involucra a su hijo/a?**
 - Si
 - No
3. **En el caso de que su respuesta anterior será afirmativa ¿Estuvo de acuerdo como el docentes o asesor dio solución al conflicto?**
 - Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Indeciso
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
4. **Considera que la mediación escolar empleado por el docente o asesor ¿Fue una buena herramienta para ayudar a los estudiantes a resolver el problema de manera más efectiva?**
 - Sí, la mediación escolar fue muy útil
 - Puedo ser útil
 - No, no creo que la mediación escolar sea efectiva
 - No estoy seguro/a

5. Si le menciono que, la **MEDICIÓN ESCOLAR** es una herramienta útil para la solución pacífica y efectiva de conflictos dentro del entorno educativo. Desde su perspectiva, cree que es:
- Muy importante
 - Importante
 - Moderadamente importante
 - De poca importancia
 - Sin importancia
6. **¿En qué situaciones cree usted que la mediación escolar sería más útil para resolver los conflictos de los estudiantes?**
- En disputas pequeñas o malentendidos
 - En conflictos más grandes o peleas
 - En casos de bullying o acoso
 - No creo que sea útil en ninguna situación
7. Si la escuela ofreciera programas de mediación escolar para los estudiantes, **¿Le gustaría que su hijo/a participara?**
- Sí, definitivamente
 - Tal vez, si es voluntario
 - No, no creo que lo necesite
 - No estoy seguro/a
8. **¿Qué tan importante cree usted que es que los niños/as aprendan a resolver sus conflictos de forma pacífica y con la ayuda de un mediador?**
- Muy importante, debería ser una prioridad
 - Es importante, pero no es urgente
 - No es tan importante, ellos deben aprender a resolverlo por sí mismos
 - No estoy seguro/a
9. **¿Cree que los mediadores (como maestros o adultos capacitados) son efectivos para ayudar a los estudiantes a resolver sus conflictos?**
- Sí, son muy efectivos
 - Son efectivos en algunos casos, pero no siempre
 - No, no creo que sean efectivos
 - No estoy seguro/a
10. En su opinión, **¿Qué características debería tener un mediador escolar para ser efectivo en la resolución de conflictos entre los estudiantes?**
- Debe ser imparcial y escuchar a ambas partes
 - Debe ser firme y tomar decisiones rápidas
 - Debe ser cercano y saber cómo tratar con los niños
 - No estoy seguro/a
11. **¿Qué beneficios cree que la mediación escolar puede traer a la comunidad educativa (padres, maestros, estudiantes)?**
- Mejora la convivencia y el respeto entre los estudiantes
 - Ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades de resolución de conflictos
 - Reduce la violencia y los problemas de disciplina
 - Otros (especificar):
-

12. ¿Le gustaría recibir más información o capacitación sobre cómo funciona la mediación escolar y cómo puede apoyar este proceso desde casa?

- Sí, me gustaría mucho aprender más
- Tal vez, si es relevante para mi hijo/a
- No, no creo que sea necesario
- No estoy seguro/a

Fecha de la encuesta: _____

Firma



ENTREVISTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA ESCUELA EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL VICENTE ANDA AGUIRRE

Tema: La mediación escolar en los conflictos de niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, 2024

Objetivo de la investigación: Analizar la eficacia de la mediación escolar como herramienta para la gestión y resolución de conflictos a padres de familia, niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, ubicada en la ciudad Huaquillas, durante el año 2024.

Objetivo de la entrevista: Obtener información cualitativa sobre su perspectiva, experiencia y enfoque en la mediación escolar como estrategia para resolver conflictos entre los estudiantes.

Exhortativa: Como estudiantes de la Universidad Técnica de Machala expresamos a usted un cordial saludo; y a la vez, nos permitimos hacerle conocer que a través de esta entrevista se pretende recabar información sobre: La mediación escolar en los conflictos de niños y niñas en la Escuela Educación Básica General Vicente Anda Aguirre, 2024. Y cuya información recopilada servirá exclusivamente para la elaboración del TRABAJO DE TITULACIÓN desde la realidad educativa.

Nombre del entrevistado: _____

1. ¿Cómo manejas los conflictos entre los estudiantes dentro del aula?

2. ¿Conoces y aplicas algún proceso de mediación escolar para resolver los conflictos?

3. ¿Qué tan efectivas consideras que son las sesiones de mediación para resolver los conflictos entre los estudiantes?

4. En tu experiencia, ¿qué tipos de conflictos se resuelven mejor con mediación?

5. ¿Qué beneficios crees que tiene la mediación escolar para los estudiantes involucrados en el conflicto?

6. ¿Cuál es tu percepción sobre la disposición de los estudiantes a participar en la mediación escolar?

7. ¿Cómo involucras a los estudiantes en el proceso de resolución de conflictos?

8. ¿Cuáles son los desafíos que enfrentas cuando implementas la mediación escolar en el aula?

9. ¿Considera usted que el uso de la Mediación Escolar contribuye para un mejor ambiente en el centro educativo?

10. ¿Qué sugerencias tiene usted para aplicar la mediación escolar en el centro educativo?

Fecha de la entrevista: _____

Firma

Anexo 3. Taller para docentes y padres de familia

Talleres para Docentes

MEDIACIÓN ESCOLAR

📅 11 y 12 de Diciembre

OBJETIVO:

Capacitar a los docentes en técnicas de mediación y resolución de conflictos, proporcionándoles herramientas prácticas para intervenir en situaciones de conflicto dentro del aula y promover una convivencia armónica entre los estudiantes.

CONTENIDOS:

Taller 1: Introducción a la Mediación Escolar
Taller 2: Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos
Taller 3: Mediación Preventiva en el Aula
Taller 4: Evaluación y Retroalimentación en el Proceso de Mediación

METODOLOGÍA GENERAL:

Los talleres estarán diseñados de manera participativa, promoviendo el intercambio de ideas entre los docentes y fomentando el aprendizaje práctico a través de simulaciones y ejercicios de mediación. Se utilizarán dinámicas grupales, reflexiones colectivas y juegos de rol para lograr que los docentes se familiaricen con las técnicas de mediación y puedan aplicarlas de manera efectiva en su labor diaria dentro del aula.

EXPOSITORES:

- Ordoñez Saavedra Ana Paula
- Pineda Lucero Jerin Alexander

Taller 1: Introducción a la Mediación Escolar

Duración: 3 horas

Objetivo: Introducir a los docentes en el concepto de mediación escolar, su importancia y sus beneficios en el entorno educativo.

Contenido:

1. Qué es la mediación escolar:
 - Definición y propósito.
 - Diferencia entre mediación y otros métodos de resolución de conflictos (como la sanción o la arbitraje).
2. La importancia de la mediación escolar:
 - Beneficios para estudiantes, docentes y padres.
 - Fomento de la empatía y respeto en el aula.
3. Roles en la mediación escolar:
 - El mediador (docente) y los participantes (estudiantes, padres).
 - El proceso de mediación y sus fases.
4. Ejercicio práctico:
 - Análisis de una situación conflictiva en el aula (de forma grupal).
 - Discusión sobre cómo la mediación podría haber sido una herramienta para resolver el conflicto.

Metodología:

- Exposición teórica con ejemplos.
- Dinámicas grupales de reflexión y análisis de casos.





Taller 2: Técnicas de Mediación y Resolución de Conflictos

Duración: 3 horas

Objetivo: Enseñar a los docentes técnicas efectivas de mediación que les permitan intervenir en los conflictos dentro del aula de manera pacífica y respetuosa.

Contenido:

1. Principios básicos de la mediación:

- Escucha activa y empatía.
- Neutralidad e imparcialidad.
- Fomento de la comunicación abierta.

2. Técnicas de mediación:

- Técnica del "espejo" (repetir lo que el estudiante dice para asegurar comprensión).
- Técnicas de reformulación para ayudar a los estudiantes a entender las diferentes perspectivas.
- El uso de preguntas abiertas para promover la reflexión.

3. La intervención del mediador (docente):

- Cómo facilitar la comunicación entre los estudiantes.
 - Manejo de emociones (técnicas para calmar a los estudiantes durante un conflicto).
 - Establecer acuerdos y compromisos.
- ### 4. Ejercicio práctico:
- Simulación de mediación entre estudiantes en conflicto (realizada por los propios docentes) usando las técnicas aprendidas.
 - Retroalimentación grupal sobre la efectividad de la mediación.

Metodología:

- Role-playing y simulaciones.
- Dinámicas grupales.

Taller 3: Mediación Preventiva en el Aula

Duración: 3 horas

Objetivo: Capacitar a los docentes en cómo utilizar la mediación de manera preventiva para evitar conflictos antes de que escalen.

Contenido:

1. La mediación como herramienta preventiva:

- Identificación temprana de señales de conflicto.
- Estrategias para crear un ambiente de aula positivo y respetuoso.

2. Técnicas de manejo de conflictos en tiempo real:

- Intervención inmediata para evitar la escalada del conflicto.
- Cómo mediar entre estudiantes en conflicto sin perder autoridad.

3. Promover la cultura de la paz:

- Actividades y ejercicios para integrar valores de respeto y empatía en el día a día escolar.
- El rol de los docentes en la creación de una cultura de paz.

4. Ejercicio práctico:

- Simulación de una situación conflictiva que debe ser resuelta de forma preventiva.
- Reflexión grupal sobre las mejores prácticas de mediación preventiva.

Metodología:

- Taller interactivo.
- Ejercicios prácticos en grupos pequeños.



Taller 4: Evaluación y Retroalimentación en el Proceso de Mediación

Duración: 2 horas

Objetivo: Enseñar a los docentes cómo evaluar el proceso de mediación y dar retroalimentación efectiva a los estudiantes para mejorar su resolución de conflictos.

Contenido:

1. Evaluación del proceso de mediación:

- Cómo saber si la mediación ha sido exitosa.
- Herramientas para hacer un seguimiento de los acuerdos alcanzados.
- La importancia de la autoevaluación en los estudiantes.

2. Dando retroalimentación efectiva:

- Cómo comunicar los resultados de la mediación a los estudiantes.
- Estrategias para fomentar la responsabilidad y la reflexión en los estudiantes.
- Cómo reforzar comportamientos positivos y compromisos.

3. Ejercicio práctico:

- Role-playing: evaluación y retroalimentación a un estudiante que ha participado en una mediación.

Metodología:

- Exposición teórica.
- Discusión y análisis de casos.
- Ejercicios de retroalimentación.

