

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN GESTIÓN EDUCATIVA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN GESTIÓN EDUCATIVA**

TEMA

**ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS PARA DISMINUIR LA
VIOLENCIA ESCOLAR EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA FISCAL
BLANCA GOETTA DE ORDOÑEZ**

AUTORA

MARITZA CAROLINA GALÁN MACÍAS

ASESORA

MS.C. MARGARITA LUQUE ESPINOZA DE LOS MONTEROS

GUAYAQUIL, 2025

CERTIFICADO DE LA ASESORA



CERTIFICACIÓN DE LA ASESORA

MSc. Margarita Luque Espinoza de los Monteros, en calidad de asesora del trabajo de investigación, designado por la cancillería de la UMET, certifico que el trabajo de graduación para optar por el título de: **MAGÍSTER EN GESTIÓN EDUCATIVA**, cuyo título es: **ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS PARA DISMINUIR LA VIOLENCIA ESCOLAR EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA FISCAL BLANCA GOETTA DE ORDOÑEZ**, elaborado por la estudiante: **MARITZA CAROLINA GALÁN MACÍAS**, ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos, por los que se aprueba la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando a la interesada hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente:



Elmundo digitalizado por
MARGARITA DEL PILAR LUQUE
ESPINOZA DE LOS MONTEROS

MSc. Margarita Luque Espinoza de los Monteros
ASESORA DE TESIS

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **MARITZA CAROLINA GALÁN MACÍAS**, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, **Maestría en GESTIÓN EDUCATIVA**, declaro en forma libre y voluntaria que el presente trabajo de investigación, que versa sobre: **ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS PARA DISMINUIR LA VIOLENCIA ESCOLAR EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA FISCAL BLANCA GOETTA DE ORDOÑEZ** y las expresiones vertidas en la misma, son autoría del compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,



firmado electrónicamente por:
**MARITZA CAROLINA
GALAN MACIAS**

MARITZA CAROLINA GALÁN MACÍAS

C.I. 0922722368

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **MARITZA CAROLINA GALÁN MACÍAS**, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, **ESTRATEGIA DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS PARA DISMINUIR LA VIOLENCIA ESCOLAR EN LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA FISCAL BLANCA GOETTA DE ORDOÑEZ** modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



firmado electrónicamente por:
**MARITZA CAROLINA
GALAN MACIAS**

MARITZA CAROLINA GALÁN MACÍAS

C.I. 0922722368

DEDICATORIA

Dedico este logro a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino, y a mi familia, por su amor incondicional y su apoyo constante. Sin ustedes, este sueño no habría sido posible.

Maritza Carolina Galán Macías

AGRADECIMIENTOS

Primero, agradezco a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría para llegar hasta aquí y guiar cada paso de este camino. Por ser mi luz que me ha acompañado en los momentos de dificultad y celebración. A mi familia, por su amor incondicional, apoyo constante y por ser mi mayor inspiración en este camino. Sin ustedes, este logro no habría sido posible, por creer en mí incluso cuando las fuerzas flaqueaban, y por ser mi pilar en todo momento. Este logro es tanto mío como suyo, porque sin su apoyo y comprensión, no habría sido posible llegar hasta aquí.

Maritza Carolina Galán Macías

ÍNDICE

CERTIFICADO DE LA ASESORA	II
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTOS	VI
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	6
1. MARCO TEÓRICO	6
1.1. Violencia	6
1.2. Violencia escolar.....	6
1.2.1. Antecedentes sobre violencia escolar	9
1.3. Los comportamientos agresivos	10
1.3.1. Factores que inciden en los comportamientos de los adolescentes ...	12
1.4. Prevención de los comportamientos violentos	13
1.5. Concepto de mediación	16
1.5.1. Mediación escolar.....	17
1.5.2. El rol del docente como mediador de los comportamientos inadecuados	18
1.5.3. La prevención de la violencia escolar a través de la mediación de	19
conflictos.....	19
CAPÍTULO II	21
2. DISEÑO METODOLÓGICO	21
2.1. Metodología de investigación.....	21
2.2. Tipo de investigación	21
2.2.1. Descriptiva	21
2.2.2. De campo	21
2.3. Métodos empleados.....	22
2.3.1. Métodos teóricos	22
2.3.2. Métodos empíricos	23

2.4.	Población y muestra	23
2.4.1.	Población	23
2.4.2.	Muestra.....	23
2.5.	Técnicas e instrumentos de investigación	24
2.6.	Procesamiento de los datos.....	24
2.7.	Análisis e interpretación de los resultados.....	25
2.7.1.	2.7.1. Resultados de las encuestas aplicadas a los docentes. Anexo 1. 25	
2.7.2.	Resultados de la entrevista a la directora de la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”.	45
CAPÍTULO III		47
3.	PROPUESTA.....	47
3.1.	Título de la propuesta	47
3.2.	Presentación de la propuesta	47
3.3.	Objetivo de la propuesta	47
3.4.1.	Fundamentación legal.....	47
3.4.2.	Fundamentación pedagógica.....	49
3.5.	Desarrollo de la propuesta.....	49
CONCLUSIONES.....		76
RECOMENDACIONES		77
BIBLIOGRAFÍA		78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Técnicas e instrumentos a utilizar	24
Tabla 2. Derivación de estudiantes conflictivos.....	25
Tabla 3. Soluciones a las dificultades	26
Tabla 4. Mediación escolar	27
Tabla 5. La hora pedagógica.....	28
Tabla 6. Actitudes de estudiantes acordes a costumbres de hogares	29
Tabla 7. Actuación de autoridad según la LOEI	30
Tabla 8. Principios y valores son partes de las actividades	31
Tabla 9. Ponen en práctica estrategias de mediación de conflictos.....	32
Tabla 10. Relaciones interpersonales entre quienes ofrecen servicios educativos..	33
Tabla 11. Estudiantes con problemas de comportamiento deben ser expulsados...	34
Tabla 12. Problemas estudiantiles acuden al tutor.....	35
Tabla 13. Bromas desagradables a compañeros	36
Tabla 14. Conflictos originados por comentarios en redes sociales.....	37
Tabla 15. Agresiones pasan cuando están solos	38
Tabla 16. Gusta trabajar en equipo	39
Tabla 17. No delata a compañeros por amenazas.....	40
Tabla 18. Plantea soluciones a problemas en clases.....	41
Tabla 19. Solidaridad con compañeros ante malas acciones	42
Tabla 20. Valores que se practican en la institución	43
Tabla 21. Antivalores que se evidencian en el aula.	44
Tabla 22. Estándares generales y específicos.....	51
Tabla 23. Fase de diagnóstico	61
Tabla 24. Fase de capacitación.	66
Tabla 25. Fase de seguimiento y mediación de conflictos en casos de violencia	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Derivación de estudiantes conflictivos	25
Gráfico 2. Soluciones a las dificultades	26
Gráfico 3. Mediación escolar	27
Gráfico 4. La hora pedagógica	28
Gráfico 5. Actitudes de estudiantes acordes a costumbres de hogares	29
Gráfico 6. Actuación de autoridad según la LOEI	30
Gráfico 7. Principios y valores son parte de las actividades.....	31
Gráfico 8. Ponen en práctica estrategias de mediación de conflictos	32
Gráfico 9. Relaciones interpersonales entre quienes ofrecen servicios educativos .	33
Gráfico 10. Estudiantes con problemas de comportamiento deben ser expulsados	34
Gráfico 11. Problemas estudiantiles acuden al tutor	35
Gráfico 12. Bromas desagradables a compañeros	36
Gráfico 13. Conflictos originados por comentarios en redes sociales	37
Gráfico 14. Agresiones pasan cuando están solos	38
Gráfico 15. Gusta trabajar en equipo	39
Gráfico 16. No delata a compañeros por amenazas	40
Gráfico 17. Plantea soluciones a problemas en clases	41
Gráfico 18. Solidaridad con compañeros ante malas acciones.....	42
Gráfico 19. Valores que se practican en la institución.....	43
Gráfico 20. Antivalores que se evidencian en el aula.....	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos específicos de violencia en función de la naturaleza de los actos violentos	56
Figura 2. Rutas y protocolos de actuación frente a casos de violencia.....	73

RESUMEN

Las normas de comportamiento con la que llegan estudiantes a las aulas de las instituciones educativas son muestra de las características de no adaptación, estos se deben al tipo de relaciones socio afectivas que se desarrollan en sus hogares, las mismas que si su desarrollo no es óptimo, no garantizan la permanencia del estudiante en las aulas educativas, haciéndolo poco agradable y con baja tolerancia a tropiezos y dificultades. El tema Estrategia de mediación de conflictos para disminuir la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica Fiscal Blanca Goetta de Ordoñez, tiene como objetivo elaborar un plan de mediación de conflictos para disminuir la violencia escolar en dicha escuela. La investigación posee un corte transversal, descriptivo y de campo, centrado en el enfoque cualitativo con la utilización de instrumentos cuantitativos y cualitativos como la encuesta y la entrevista. La muestra estuvo conformada por 47 docentes y 143 estudiantes de quinto, sexto y séptimo grado de educación básica superior de la Escuela objeto de estudio. Los resultados evidencian que para la solución de conflictos en la institución educativa se hace necesario el establecimiento de normas, estrategias de mediación en el que se logre prevenir situaciones de conflicto, por lo general estos procesos deben ser gestionados desde un plan de acción en el que se privilegie el papel del director y de los docentes, se aprecia además que en la institución no existe una política de mediación debidamente estructurada, socializada e interiorizada, enmarcados dentro de los objetivos estratégicos de la organización por lo que se requiere de un plan de gestión de solución de conflicto en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordoñez”

Palabras clave. Violencia escolar, mediación, prevención de violencia

ABSTRACT

The standards of behavior with which students arrive to the classrooms of educational institutions are a sample of the characteristics of non-adaptation, these are due to the type of socio-affective relationships that are developed in their homes, the same that if their development is not optimal, do not guarantee the permanence of the student in the educational classrooms, making it unpleasant and with low tolerance to setbacks and difficulties. The topic Conflict mediation strategy to reduce school violence at the Blanca Goetta de Ordoñez Fiscal Basic Education School, aims to develop a conflict mediation plan to reduce school violence in said school. The research has a cross-sectional, descriptive and field section, focused on the qualitative approach with the use of quantitative and qualitative instruments such as the survey and the interview. The sample consisted of 47 teachers and 143 students from fifth, sixth and seventh grade of higher basic education at the School object of study. The results show that in order to resolve conflicts in the educational institution, it is necessary to establish rules and mediation strategies in which conflict situations can be prevented. In general, these processes must be managed from an action plan in which the role of the director and teachers is privileged. It is also noted that the institution does not have a properly structured, socialized and internalized mediation policy, framed within the strategic objectives of the organization, which is why a conflict resolution management plan is required at the “Blanca Goetta de Ordóñez” Basic Education School.

Keywords: School violence, mediation, violence prevention

INTRODUCCIÓN

La violencia escolar es un tema que causa mucha preocupación y asusta cada vez más a los directivos, docentes, padres de familia y aún en las escuelas porque no hay muros ni pared que permitan evitar que ésta llegue a ellas, más allá de las molestias está el miedo y la impotencia de ver cómo esta situación día a día se vuelve incontrolable,

La autora aborda este tema de la violencia escolar entre los estudiantes de la educación básica superior de la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez” para dar énfasis a un plan de acción de mediación de conflictos, a través del uso de las estrategias pertinentes, las mismas que serán de ayuda como una posible solución a estas y, las formas de reconocer tanto al agresor como al agredido, por ende se identificarán las causas y consecuencias que dan origen a la violencia escolar, así como los factores detonantes los cuales nos llevará a actuar de manera efectiva e inmediata para poder disminuir el índice de violencia en la institución.

Investigando sobre la temática se ha encontrado mucha información precisa y de gran relevancia para poder hacer una correcta detección de los grupos más sensibles y frágiles con tendencia a la violencia escolar y a las situaciones que lo llevan a los componentes a materializar el hecho. La presente investigación se centra con mayor precisión en los comportamientos violentos, que con toda seguridad se señala que no se generan en la escuela, ya que los niños producen patrones que ven en la calle, en la televisión, y también pueden tener sus raíces en el seno familiar.

La mediación de conflictos es un tema que se ha venido presentando hace muchos años a nivel mundial, esto ha sido producto de los altos índices de violencia escolar, por lo que se hace cada vez más necesario darle atención, por ello los docentes deben hacer frente día a día para atender los casos de violencia escolar en las escuelas y colegios.

Actualmente los altos índices de violencia que experimenta la sociedad, tienen sus orígenes en las escuelas y colegios de educación básica, ya que ellos se ven enfrentados a esta problemática debido a la violencia escolar, convirtiendo a las personas en vulnerables en la sociedad, resultando un tema de gran preocupación ya que muchas veces las autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia, no encuentran la

manera actuar, por lo cual es una problemática que tiene incidencia en el normal desarrollo del diario vivir del proceso educativo.

Las escuelas y colegios están comprometidos con la enseñanza de valores éticos y morales, ya que es un compromiso entregar al país individuos íntegros, todo ello a pesar de pertenecer a una sociedad compleja y contemporánea donde convergen diferentes interpretaciones de la historia colectiva y provienen de diferentes culturas con distintas dimensiones.

Como es de conocimiento, la familia y la escuela son los pilares fundamentales y configuran la formación de la personalidad de los estudiantes, ellos aprenden los valores o antivalores por modelación ya que es una forma de adquirir nuevos comportamientos a través de la observación y de la imitación de los mismos. Estos actos de violencia escolar son más frecuentes en las instituciones que tienen un lineamiento vertical marcado por los directivos donde los docentes tienen que aceptarlo y los estudiantes aprenden con exactitud lo que el docente dice o indica, siendo así es más factible de que surjan actos violentos entre los estudiantes del mismo o de diversos grados.

Actualmente se observan estudiantes de escuelas y colegios, que presentan problemas de indisciplina, se evidencian conductas violentas en el salón de clases, en el patio y en los corredores de la escuela. Según (Remache, 2021) la violencia escolar es “una dificultad que repercute y afecta a niños, niñas y adolescentes. En Ecuador, existe un gran porcentaje de violencia. Según las estadísticas, el 5,7% lo experimenta de forma esporádica, mientras que un porcentaje considerable de 1,6% lo vive de manera permanente”. Elevándose a un 3% de víctimas de violencia física y psicológica, al igual se revela que el 16% de niños y adolescentes reconocieron haber participado en situaciones de violencia a otros compañeros. Esta investigación se realiza en esta escuela con el fin de encontrar explicaciones a las diversas situaciones de violencia que se han manifestado por los comportamientos violentos y agresivos entre estudiantes, conocido como violencia entre pares, y en algunas ocasiones también con docentes.

Es necesario considerar que los casos de violencia deben ser tratados desde el conocimiento de las emociones y sentimientos que se producen en quien lo debe canalizar para mediar conflictos, llamándosele el “protagonista” este individuo, adopta un

rol importante, pues es un elemento conciliador que puede ayudar a entender estas situaciones violentas o de conflictos entre las partes, de él dependerá que exista una solución o dicha situación sea mejorada o resulte afectada, en función del proceso de intervención que se realice.

En la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez” surge como **situación problemática**, el problema de violencia escolar como un común denominador en el trato diario entre los estudiantes de la Educación básica superior, donde las relaciones interpersonales entre ellos son los maltratos, burlas, golpes, apodos, y las bromas de mal gusto. Este tipo de comportamientos se convierten en modelos repetitivos en el aula, en el patio en los recreos, o a la salida.

Los docentes realizan el máximo esfuerzo para mantener el orden y la disciplina escolar dentro del aula empleando una actitud muy fuerte, impositiva utilizando los gritos, las amenazas de enviarlos a la dirección del plantel. Ante estas apariciones de violencia escolar, los docentes no puedan quedarse impávidos, ya que son parte fundamental en la educación de estos estudiantes a través de un proceso interactivo e integrador para contribuir en los cambios sociales, además los docentes deben velar y responder por una convivencia armónica.

Los comportamientos agresivos actualmente están cobrando importancia entre los estudiantes de diferentes instituciones educativas, lo cual fundamenta el objetivo de la presente investigación. La situación problemática está dada por:

- Poca capacitación de docentes en temas de mediación de conflictos lo que ha hecho posible que esta situación haya ganado terreno.
- Poca intervención del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) y de Inspección General, que les puedan ayudar a resolver en gran parte el problema existente.
- Incorrecta derivación de parte de los docentes de casos de problemas de violencia
- Deficiente comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Mal direccionamiento y demora en la atención de los casos de violencia para su oportuna atención.

- Desconocimiento de las rutas y protocolos de actuación en casos de violencia escolar.
- Insuficiente manejo de proceso de mediación de conflictos.

Esto tiene por consecuencia actos de violencia que se reflejan en las aulas, patio, fuera de ella y mucho más evidente en los minutos cívicos los niños forman filas y ahí comienzan las discrepancias entre ellos, se empujan se dan codazos. Otra de las formas de manifestación de agresividad es al saludarse golpeándose con la mochila, también existen estudiantes que faltan el respeto a los docentes en las horas clases, lanzándose papeles entre ellos, empujándose cuando pasan por los pupitres para presentar algún trabajo o cuando la docente pide que algún estudiante salga a la pizarra.

De acuerdo con esta situación se definió como **problema científico**:

¿Cómo disminuir la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”?

El **objeto de estudio**: Prevención de violencia escolar

El **campo de estudio** es la violencia escolar en la Educación básica

Se ha planteado como **Objetivo General** de esta investigación:

Elaborar un plan de mediación de conflictos para disminuir la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”.

Como **Objetivos específicos**:

- Identificar los fundamentos teóricos, metodológicos relacionados con la violencia escolar y la mediación de conflictos.
- Caracterizar la situación actual de la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”
- Determinar los componentes del plan de mediación de conflictos para disminuir la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”.

Se plantean como **preguntas de investigación:**

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos, metodológicos relacionados con la violencia escolar y la mediación de conflictos?
- ¿Cuál es el estado actual de violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”?
- ¿Qué acciones determinan los componentes del plan de mediación de conflictos para disminuir la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”?

El **aporte práctico** de la presente investigación es la elaboración de un plan de mediación de conflictos para disminuir la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”, consta de acciones y actividades para la mediación de conflictos como medida de atención a la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”, sustentado en el diagnóstico de necesidades y capacitación, el papel del director como gerente de este proceso y las políticas de actuación, del docente orientadas a la potenciar su desarrollo.

La Tesis está estructurada en el **capítulo I**, donde se desarrollan las concepciones teóricas y metodológicas sobre violencia, violencia escolar, prevención de los comportamientos violentos, mediación, mediación escolar, por ello es necesaria la prevención de la violencia escolar empleando la medicación de las dificultades o conflictos, donde el papel del docente debe ser de un verdadero mediador de los comportamientos inadecuados y de esta manera prevenir la violencia escolar a través de la medicación de conflictos.

En el **capítulo II**, se aborda el diseño metodológico donde se describe el enfoque de la metodología, los métodos, técnicas, instrumentos, población y muestra, así como el análisis e interpretación de los resultados.

Por último, se detalla el **capítulo III**, donde se describe la propuesta, con el título, objetivo, presentación, desarrollo de propuesta y evaluación. Al final se presentan las conclusiones, recomendaciones y bibliografía, y como parte final los anexos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presenta el marco teórico conceptual, en el mismo se analiza la teoría de la mediación, así como las definiciones sobre la violencia, la violencia escolar, la mediación escolar y el conflicto; con el fin de tener una fundamentación teórica que pueda dar sustento a la solución de los conflictos que se dan en las instituciones educativas, la misma que consistirá en atender de mejor manera las relaciones interpersonales en la institución.

1.1. Violencia

Datos relevantes en materia de prevención de violencia son los realizados por (Reyes, 2022), quien refiere los hechos de violencia escolar que afectan a los estudiantes de manera emocional, psicológica, también de tipo verbal y física. Asimismo, su repercusión en el comportamiento luego de la pandemia.

Por otra parte, (Daquilema, 2022), en su investigación analiza la necesidad de implementar estrategias que asistan a la erradicación de la violencia en centros educativos.

1.2. Violencia escolar

Acercas de la violencia escolar, la (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2021), sostiene que: “La violencia en el ámbito educativo es un hecho que deniega cada día a millones de niños, adolescentes y jóvenes el derecho como persona fundamental de la educación”. En esta investigación de la UNESCO, se estima que 246 millones de niños y adolescentes podrían ser víctimas de la violencia al interior y alrededor de sus escuelas. Si consideramos estas cifras, es alarmante ya que afecta de manera desproporcionada a las niñas, así como a aquellos que presumiblemente no se ajustan a las normas sexuales y de género predominantes.

En nuestro país hoy en día, la primera causa de muerte violenta en adolescentes mujeres y varones en Ecuador es el suicidio, tal como lo señala el (Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2022):

La mayor privación se observa en la primera infancia (30,9%) y en los adolescentes de 15 a 17 años (21,6%). En este último grupo, se observa la mayor incidencia de privaciones severas (13%). Más allá de las particularidades de los indicadores, esto resulta lógico a partir de la expansión histórica del sistema educativo.

Estos hallazgos han generado un gran impacto a nivel social ya que, según datos de la Dirección Nacional de delitos contra la vida, muertes violentas, desapariciones, extorsión y secuestros (DINASED), 42 niñas, niños y adolescentes (entre 9 y 18 años) se suicidaron por problemas familiares, relaciones amorosas fallidas y violencia escolar.

Las estadísticas en Ecuador según (Saltos, 2022): el informe “Una mirada en profundidad al acoso escolar en Ecuador”, realizado en 2015 por el Ministerio de Educación, Unicef y visión mundial, con una muestra de 5.452 casos en 136 planteles educativos, se determinó que alrededor del 58% de estudiantes en cualquier momento de su etapa escolar han sido víctimas de violencia por parte de sus compañeros. Lo preocupante es según este estudio, dos de cada diez estudiantes entre los 12 y 18 años han sufrido violencia escolar. Mientras que cerca del 28% ha sufrido algún tipo de Bull ying más de cuatro veces en el último semestre.

En la actualidad las escuelas de educación básica superior se han visto enfrentadas a estas grandes problemáticas, y ello ocurre debido a la presencia de violencia escolar, convirtiendo a los estudiantes en individuos vulnerables en la sociedad. Ante estas situaciones, la presente investigación tiene como fin hacer prevención de la violencia escolar, preparando a los maestros para que puedan enfrentarse a situaciones de violencia escolar y presentar un plan de acción tutorial que pueda dar respuesta como medida de prevención de la violencia escolar.

Los sistemas educativos en la actualidad se encuentran enfrentados a un incremento progresivo de conflictos que se producen, deteriorando el clima de convivencia escolar, convirtiéndose en un argumento presente en cualquier reflexión acerca de la gestión de la calidad educativa, en muchos casos se debe a que la época actual se encuentra caracterizada por una marcada zozobra, causada en gran medida por varios factores entre los que predominan: familias disfuncionales, vacíos afectivos, crisis de valores.

Se debe analizar las causas que la originan y las repercusiones que se dan entre los estudiantes, con el propósito de brindar posibles soluciones a esta problemática social, que está presente en todo el mundo, y que, al pasar de los años, cobra más fuerza, porque el acoso, asociado con violencia se denomina violencia escolar, el mismo que reside en el sometimiento de un estudiante a constantes maltratos de manera prolongada durante un largo tiempo involucrando insultos, golpes y burlas.

Entender la violencia como contraposición de intereses y/o percepciones sea una de las formulaciones más usadas y es muy útil para comenzar a hablar de ella, aunque más adelante haya que hacerle algunas precisiones.

Esta concepción de violencia es un abanico de posibilidades que tiene y hace un análisis por su relación con las necesidades, los deseos, las emociones y otras situaciones personales y grupales que forman parte de toda la estructura social, en concomitancia, la naturaleza violenta de los seres humanos se explica en la medida en que tales contraposiciones están siempre presentes en las sociedades y actividades humanas, en todas sus actividades, es más, cabe proyectar su presencia a todo el tiempo y espacio humano, desde que la "cultura" nos hizo humanos, nos ayudó a avanzar en el dominio de la naturaleza.

Es necesario trabajar en materia de prevención de la violencia y se lo debe hacer con un cambio de enfoque, como una proporción de cambio positivo, ya que es posible que, en principio, se suela tener una percepción negativa de la violencia, para una mejor explicación, se puede distinguir entre sus similares a los siguientes vocablos: combate, lucha, choque, encuentro, hostilidad, discrepancia, diferencia, competencia, desacuerdo, oposición, entre otros.

Si se asocia la violencia con ideas de diferencia, de discusión, de empeño, incidiría el carácter de búsqueda de soluciones diferentes a la solución problemática, esto se debe a que los aspectos del problema se acentúan en su cualidad de disputa, lucha, de discrepancia, es probable que se ubique en primer lugar una imagen negativa del mismo.

Los docentes deben estar atentos para prevenir la violencia que se presenta en la entidad educativa, lo que la hace diferente es el grado de manifestación, ello ocurre, en las clases, en los recreos, en las salas de docentes, en la oficina de la directora, en los

patios a las horas de recreo y esparcimiento, por ser un hecho básico de la vida y una actividad constante para aprender, estos problemas afectan a todos, sin distinción de edades y en todos los espacios, siendo necesario que los directivos y docentes, deban aprender a mirar el problema, entenderlo y analizarlo para encontrar soluciones más efectivas y fructíferas.

1.2.1. Antecedentes sobre violencia escolar

La problemática sobre los comportamientos violentos siempre ha suscitado interés, debido a su repercusión en la vida cotidiana de las personas que lo sufren y del entorno que los rodea. Estas manifestaciones de comportamientos consisten en la acción de causar un daño a otra persona bajo determinantes biológicos como ambientales.

La intimidación escolar muchas veces está caracterizada por un comportamiento indebido que necesariamente afecta la convivencia de la persona que la sufre, ya que no encaja con los parámetros normales de interacción social, por lo que se debe buscar métodos alternativos de solución que permitan exterminar dicha forma de conducta.

El comportamiento agresivo es una situación que afecta de manera negativa su desarrollo emocional, por ello los miembros de la comunidad educativa especialmente los docentes y padres de familia, quienes en muchas ocasiones no saben de qué forma actuar para manejar este problema y en vez de dar la ayuda necesaria suelen empeorar la situación con castigos y sanciones que, en lugar de solucionar el conflicto, ha generado en los estudiantes una baja tolerancia a la frustración.

Estos tipos de comportamientos se presentan en la mayoría de los casos en los primeros años de formación y con el avanzar del tiempo, en pocos casos desaparecen, sin embargo en la mayoría se incrementan, es por eso que de no ser tratado a tiempo podría tener consecuencias nefastas, debido a que este tipo de comportamiento violento se debe a múltiples causas, y por diversos factores dan origen a esta situación, por lo que debe ser analizado atendiendo cada una de las manifestaciones para poder tener una idea total de los factores que lo originan o causan.

1.3. Los comportamientos agresivos

En los actuales momentos los adolescentes se desenvuelven en contextos familiares que en la mayoría de los casos son poco satisfactorios y eso influye que no exista un óptimo desarrollo, es en a; interior de la familia donde se desarrollan las primeras formas de comportamiento, valores, principios, y se forman características propias influenciadas en su mayor parte por el entorno.

El medio más próximo a la familia es la escuela; algunos investigadores declaran que uno influye en el otro y de manera recíproca. Por ello, se procura que exista un trabajo mancomunado con el fin de tener un mayor éxito en el progreso del estudiante. La familia es donde se forman las personas, por lo cual se considera como la principal institución y base de las comunidades humanas.

Para (Martinez, Torres, & Ríos, 2020), la médula social tiene como propósito primario: “orientar a sus integrantes para poder hacer frente al entorno en el que se desarrollan, cada uno de ellos tienen sus propias individualidades, estando inmersa dentro de diversos aspectos que pueden beneficiar o afectar el desarrollo de ellas”. La relación existente entre el medio familiar con el rendimiento académico de los estudiantes, por lo cual se prefirió trabajar a través de un paradigma post positivista, con enfoque cuantitativo y de característica de diseño no experimental transaccional.

En otro sentido, (Ruiz, 2018) analizó cómo las costumbres formativas de la familia tienen influencia de manera significativa en el comienzo de los problemas educativos de los hijos. Por este motivo define al clima familiar “como rasgos, actitudes y manifestaciones comportamentales de los integrantes de la familia, especialmente de los progenitores, que da como resultado un subsistema muy importante por su relación con el trabajo educativo del alumno”.

Estas conceptualizaciones cobran importancia por una serie de aspectos importantes que hacen que la familia se involucre y conviva de una manera única, que se trasmite de generación en generación, por lo tanto, el ambiente cordial, tierno y afable, hará que se forme en el hogar un elemento esencial de la motivación del estudiante para que obtenga mejores resultados académicos. Es de mencionar que para que el resultado

sea positivo se debe practicar la comprensión, el respeto, afecto y estímulo, donde el estudiante que crece en un ambiente así se siente parte y a la vez adaptado en la escuela.

En la actualidad, la agresividad constituye un elemento repetitivo en las aulas de clase, ocasionados por los múltiples factores de riesgo: económicos, sociales, culturales, educativo, entre otros, que afectan de manera directa los procesos educativos de los estudiantes. Cuando se trata de casos de comportamientos agresivos, la mayoría de los casos tienen sus orígenes en la familia, donde los responsables son los padres o hermanos de la víctima, lo que se ha manifestado con comportamientos de hostilidad por parte de ambos padres lo que fomentan el comportamiento en sus hijos, otro factor preponderante es que hay padres muy exigentes, donde priorizan los resultados académicos y no lo que verdaderamente conoce su hijo, llegando a una exigencia que involucra los comportamientos agresivos, ello causa una desaprobación y a la vez le niegan el afecto llegando al castigo físico como muestra de que ellos tienen la autoridad.

(García, Martínez, Bellido, & Rejas, 2020), en su investigación afirman que la aplicación del programa “Fortaleciéndome” ha tenido una influencia con gran significancia en la disminución de la violencia, y en sus dimensiones de agresividad física, la agresividad verbal, ira y hostilidad. Lo interesante de este programa fue el trabajo con los padres de familia y sus representados donde se buscó a fortalecer las relaciones familiares que surgen en el hogar.

Los casos de comportamientos agresivos se encuentran asociados muchas veces a la pobreza y las relaciones existentes con el desempleo, siendo un factor es predisponente a la afectación de la salud mental debido a la presencia de relaciones conflictivas, donde existe ausencia de mecanismos de cohesión, derechos sociales y civiles, en definitiva, los emergentes de la tensión entre integración y desintegración del todo, en esta época de modernidad que domina la sociedad.

Tal como lo refiere (Gambarte Paz, 2012): “el fenómeno de la autoridad masculina, que, lejos de ser sólo una intimidación ejercida por hombres sobre mujeres, resulta ser un complejo proceso de dominio que afecta a los agentes sin distinguir géneros”. Refiere que pueden encontrarse formas y fenómenos de violencia y dominación simbólicas en

los más diversos acontecimientos sociales y culturales: en la esfera del lenguaje, en el ámbito educativo y en las múltiples clasificaciones sociales.

Para este autor, las formas organizacionales que en la actualidad se puede observar, se puede mencionar que la tendencia predominante aún se mantiene a través de la conformación de familias nucleares, en cuyo contexto se producen y reproducen múltiples fenómenos.

1.3.1. Factores que inciden en los comportamientos de los adolescentes

Los comportamientos agresivos son considerados un tema multicausal, ya que son muchos los factores que pueden generar el desarrollo de este trastorno conductual. Ignorar estos factores o no reconocerlos oportunamente provoca que se lastime o agreda aun cuando éste no sea el propósito que tiene un individuo al enfrentar una determinada situación algunas obedecen a:

Factores genéticos

- El comportamiento agresivo se suele relacionar, desde el punto de vista científico, con una afección del lóbulo frontal del cerebro, hecho que les impide a los niños que la padecen, desarrollar actuaciones de planificación, o evitar riesgos, así como limitan su capacidad de aprender de experiencias negativas.
- Existen factores genéticos que predisponen a los niños a heredar una personalidad agresiva, dentro de este contexto, es usual encontrar en la familia otras personas que padecen de trastornos mentales, esquizofrenia, paranoia, o anormalidades neurológicas.
- El trastorno de la atención o hiperactividad también se vuelve frecuente como causa generadora del comportamiento agresivo.

Factores familiares

- Problemas en el entorno familiar, como disfuncionalidad, desunión, violencia intrafamiliar, entre otros, las familias inestables generan trastornos de comportamiento en los niños que se desarrollan durante su crecimiento provocando reacciones compulsivas y violentas.

- Problemas de rechazo social, ya que en muchas ocasiones los niños no son aceptados dentro de su círculo social, creando en el frustración y resentimiento, lo cual provoca en ocasiones futuras su comportamiento agresivo – defensivo.
- Ser víctimas de abusos físicos o sexuales también genera consecuentemente un comportamiento agresivo que marcan negativamente la vida de una persona, y que si se producen durante la infancia desencadenan conductas poco apropiadas en la vida de adulto.

Factores sociales

La exposición a hechos violentos son una gran influencia negativa para los niños, sobre todo, en los casos de programas de televisión, videos, videojuegos y otros medios de difusión, ya que exponen diversas formas de conflictos, peleas, agresiones o abusos que los niños considerarán como normales e imitarán.

El uso y consumo de sustancias como el alcohol o las drogas suelen generar un comportamiento agresivo y violento en las personas, incluso cambian la forma en que las personas suelen actuar para convertirlas en compulsivas, impulsivas, e intolerantes.

Formar parte de grupos antisociales, como pandillas, delincuentes, drogadictos u otros, ya que deben acoplarse al comportamiento que suelen tener estas personas y pierden el respeto hacia los demás.

1.4. Prevención de los comportamientos violentos

Durante los procesos escolares, pueden presentarse hechos que no dependen de la estructura curricular y que impactan de forma negativa en los miembros de la actividad educativa, que obedecerán a la dinámica social, dentro del contexto sociopolítico que se comparte en una determinada comunidad.

Las escuelas y colegios, el trabajo docente, se encuentra vinculado directamente con el desarrollo óptimo del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, así como de su comportamiento, por lo que es muy necesario que los docentes asuman la responsabilidad de su cargo, implicando la ejecución de la enseñanza según las características al desempeñar la docencia, pero sobre todo de la formación del estudiante.

Este fenómeno social o problemática permanece de manera silenciosa durante largo tiempo, pero a la hora de manifestarse aparece de manera súbita que se manifiesta mediante la agresividad o aparición de casos de violencia, que no es posible manejarlo entre niños y jóvenes, por ello la importancia del docente para afrontar estas situaciones y así lograr un clima agradable y armonioso, donde exista tranquilidad, y se cuente con estudiantes con valores para hacer frente a las situaciones de la vida diaria.

Resulta interesante conocer el origen, las causas y consecuencias de la violencia escolar y de los casos que se ha presentado, con la finalidad de proponer alternativas de solución, para que no se haga más grande y se torne inmanejable, y no llegue al sometimiento de un agresor a su víctima.

Estudios realizados por (Santín, 2018), en su trabajo sobre: La conducta disruptiva y el desarrollo psicosocial de los estudiantes de Séptimo Año de Educación General Básica de la Unidad Educativa Francisco Flor, ciudad de Ambato, en esta investigación se tratan los aspectos más sobresalientes sobre conductas inadecuadas en el contexto educativo.

Esta investigación es de interés por cuanto es un tema de actualidad, posible de investigar, que se encuentra acorde a las exigencias de la educación en nuestro país, donde docentes y estudiantes puedan tener la oportunidad de conocer la incidencia que tienen este tipo de comportamientos en el desarrollo psicosocial de los estudiantes de la Unidad educativa "Dra. Matilde Hidalgo de Procel".

Un tema que se debe tener en cuenta en casos de los comportamientos inadecuados es el de la resiliencia, por ello la autora considera el criterio de (Sánchez & Canales, 2020), sobre: Eficacia y satisfacción del programa resiliencia y bienestar, donde: Se hizo una evaluación de la eficacia y como satisfacción del programa en una muestra considerando a 80 participantes, 68,8% mujeres y un 31,1% hombres, con una media de edad de 36,04 años (DE = 15,1). Los involucrados informaron de una alta satisfacción con el programa, comprometiéndose a tener comportamientos prudentes y saludables en el confinamiento (quedarse en casa, uso de mascarillas...) se relaciona con la satisfacción con el programa y con el desarrollo de las habilidades del programa.

Los casos de violencia escolar se presentan como situaciones en la que las personas entran en contraposición o desacuerdo, porque sus posturas, sus peticiones, valores, intereses, aspiraciones, deseos o necesidades o al menos, son concebidos como tales. En este caso es necesario atender los casos de violencia desde el conocimiento que las emociones y sentimientos que se originan en los distintos protagonistas juegan un papel muy relevante, como un elemento moderador y pacificador, que puede ayudar a entender situaciones violentas o de casos de vulnerabilidad entre las partes ya que esta puede salir fortificado o deteriorado, en función del proceso de resolución de conflictos o medicación.

Los aspectos negativos que se dan al interior de las instituciones educativas se desarrollan dentro de un ciclo de agresión y hostigamiento repetitivo, que se va acentuando e intensificando en el paso del tiempo, en un grupo de estudiantes hacia otro grupo que no sabe cómo defenderse del ataque, estando sometidos al continuo maltrato psicológico y físico, siendo víctimas en silencio, que en muchas ocasiones los cambios de conducta y síntomas físicos los únicos elementos de sospecha.

El comportamiento que se tenga frente a los casos de violencia va a estar sustentado en aspectos claves.

- a) Favorecer y arreglar los problemas: en esta clase de comportamiento todos los integrantes tratan de obtener la satisfacción de la gran mayoría o todos los intereses reales propios y ajenos, teniendo como meta trabajar juntos y de esta manera generar nuevas opciones de apoyo mutuo.
- b) Convenir: en esta opción todos los involucrados en situaciones de violencia, deben ceder de una u otra manera a sus necesidades, beneficios y aspiraciones, aquí se compensan algunos de los intereses propios y algunos de los ajenos.
- c) Luchar: en ese caso se trata de dar solución a los casos de violencia, manteniendo los anhelos e intentando persuadir al otro individuo para que acepte sus imposiciones, ello soporta un alto interés por la satisfacción de las necesidades y las esperanzas propias y bajo interés por las del otro.
- d) Aceptar: este caso supone que uno de los involucrados renuncie a parte de sus deseos y a ese costo la otra parte satisface las suyas.

- e) Evitar, no hacer nada o retirarse: establece la inacción, implica la expresión de desinterés tanto por las necesidades y aspiraciones propias como por las ajenas.

Todo esto implica la aceleración de fuerzas conciliadoras en la escuela en pro de un trabajo multidisciplinario, donde lo primero es establecer lazos de conexión entre distintos expertos de una comunidad, con el propósito de preparar y promover una actividad innovadora que propicie el desarrollo, esto se sitúa en tres extensiones importantes: la comunicación, trabajo en equipo y los casos de violencia.

1.5. Concepto de mediación

La mediación es una forma alternativa de resolver los conflictos. En este proceso Interviene una tercera persona la misma que debe ser imparcial y que facilite el diálogo entre las partes que no están de acuerdo.

El objetivo de la mediación es encontrar un acuerdo conforme a los intereses de todas las personas que se encuentran involucradas, señalando, que este acuerdo tiene el mismo valor jurídico que un dictamen emitido por un juez.

Según (Cides. Centro sobre Derecho y Sociedad):

La mediación es un proceso facultativo, que no se puede obligar a nadie a participar en una mediación, sino que debe realizar por acuerdo de las partes. Un juez puede disponer una mediación, siempre y cuando las partes la aceptan.

Dentro del proceso de mediación, se debe considerar la confidencialidad, el maestro o profesor que funja de mediador o mediadora no debe entremeterse en un proceso judicial está relacionado con el problema, ya sea que su papel sea como árbitro, abogado, asesor, apoderado o testigo de alguna de las partes involucradas.

Es importante destacar que el mediador no tiene que debe ejercer ninguna influencia relacionada con el poder sobre las partes: Un mediador no debe nunca imponer una decisión. En el proceso de mediación son los involucrados quienes deciden la solución y los acuerdos. El mediador o la mediadora, es la persona que va a proporcionar un equilibrio, desbalanceado el poder de los disputantes y les ayudará para expresar sus intereses y llegar a acuerdos.

El rol del docente mediador es apoyar para examinar las probables salidas e incluso muchas veces, sugiere métodos o procedimientos de acuerdo, que deberán ser aceptadas de manera libre y de manera única por las partes. La mediación debe aplicarse prácticamente en todas las situaciones, aunque existe una Ley de Arbitraje y Mediación que va a encargarse de reducir su aplicabilidad a todo aquel asunto que es transigible, es decir, en el cual las partes pueden de una manera u otra renunciar a sus derechos.

1.5.1. Mediación escolar

La mediación escolar es un método de resolución pacífica de conflictos, los cuales son producidos en los espacios escolares. La mediación ocurre cuando las partes que intervienen en el conflicto no están facultadas, para resolver la situación por ellos mismos y necesitan que sea otra persona que intervenga de una manera neutral y de esta manera llegar a un acuerdo.

Existen investigaciones relacionadas con la mediación escolar entre ellas una que destaca es (Unir. la Universidad en Internet, 2023): “Para hacer una verdadera detección y poner arreglo a este tipo de comportamientos existe la denominada mediación escolar, un mecanismo de prevención y resolución pacífica de los conflictos que se originan en los centros educativos”. Esto muchas veces suele suceder cuando un niño está siendo objeto de acoso escolar o bullying, tal como ocurre cuando afecta negativamente la salud física y mental de los niños.

Al respecto (Promediación):

Es una estrategia de prevención y solución pacífica de los conflictos que pueden presentarse en el ámbito escolar, facilitando a los estudiantes que tienen conflictos sentarse acompañados, de manera voluntaria, con una tercera persona que debe tener una posición neutral, al que se lo conoce como miembro mediador de la institución.

Esto quiere decir que para tratar o conversar de su problema y luego intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y de forma colaborativa. Dentro de esta mediación se pueden tener algunas ventajas.

- Facilitar un ambiente más cordial dentro del centro educativo.
- Favorecer la preocupación por los demás estudiantes.

- Buscar habilidades para remediar las dificultades de forma pacífica.
- Mejorar las habilidades sociales y la convivencia escolar.
- Favorecer las habilidades comunicativas entre los integrantes de la comunidad educativa.
- Los problemas tienen a desaparecer.
- Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias o castigos.
- Ayudar a que haya un mayor involucramiento de la comunidad educativa en la institución.
- Favorecer que haya una mayor responsabilidad en el estudiantado.
- Disminuir el número de sanciones al interior de la escuela. (Promediación)

1.5.2. El rol del docente como mediador de los comportamientos inadecuados

Al formalizarse la actuación del docente como medio alternativo de solución de problemas de violencia escolar, adquiere principios esenciales que se deben conocer para llevarla a la práctica.

Por ser un procedimiento flexible y multidisciplinario, pueda ocurrir que diversos enfoques de autores brinden diferencias o mayor o menor importancia a alguno de los principios mencionados:

- **Confidencialidad.** Corresponde al docente en mantener en secreto la información, haciéndose extensiva a toda aquella persona que por su trabajo esté vinculado al caso. El docente deberá mantener reuniones en privado con los estudiantes y no divulgar la información que le den a conocer los estudiantes.
- **Voluntariedad.** Es la libertad de presión alguna para acudir, permanecer o retirarse del proceso de intervención, la información que se proporcione se considerará si es pertinente, se establece si se llega a un acuerdo o no, el cual es construido por ellos mismos. Por ser voluntaria nadie se encuentra obligado a estar en el procedimiento de la mediación, ni a terminar un acuerdo, esto queda sujeto a la voluntad de las partes involucradas.
- **Neutralidad.** En este proceso el docente no puede emitir ningún juicio u opinión que pueda interferir en las decisiones que lleguen los involucrados, no debe tomar parte de las decisiones.

- **Imparcialidad.** El docente no puede tener predilección, ni preferencias, debe estar libre de prejuicios, tratando a los mediados con absoluta objetividad, sin hacer ninguna diferencia con ninguno de ellos.
- **Equidad.** En esta etapa los involucrados víctima y victimario, comprenden claramente los contenidos y alcances si hubieren llegado a algún tipo de acuerdo, y verificar que no sea contrario a derecho de proporcionar falsa información, de una negociación de mala fe o de un posible incumplimiento.
- **Flexibilidad.** Los involucrados junto con el docente pueden llegar a convenir la forma de desarrollo del procedimiento, pudiendo que se omita algunas etapas del proceso.
- **Honestidad.** El docente si no se siente capaz de participar en el proceso de intervención, si tuviese falta de aptitudes en materia sujeta a su conocimiento o si tuviere algún impedimento debe encargar la responsabilidad a otro docente.

Haciendo un análisis de estudio se destaca que el mayor trabajo recae en el docente, sin embargo, estos principios son interiorizados mediante la práctica y se ejecutan o realizan de manera automatizada.

1.5.3. La prevención de la violencia escolar a través de la mediación de conflictos

Cuando se tienen problemas de violencia escolar, lo primero que debe hacer el docente es identificar las causales y las consecuencias que ello ha generado, para poder actuar. Los estudiantes que manifiestan violencia o agresividad en la institución educativa se encuentran menos contentos que los compañeros con su aprendizaje escolar y con las relaciones interpersonales establecidas con sus docentes, en este sentido, podría pensarse que existe una estrecha relación entre la tendencia a atosigarlos y la de hacerlo con el personal docente, y entre ambos problemas y la percepción de haberse afectado de tal tipo de situaciones en la relación con los profesores.

Autores que han realizado investigaciones en materia de prevención de la violencia escolar a través de la modificación conductual, tenemos:

(Hamodi & Jiménez, 2018): en su investigación propone un chequeo de modelos de prevención del acoso escolar, basado en un paradigma de tipo constructivo de convivencia para hacer prevención de la violencia, los programas involucrados dentro de

este modelo plantean acciones y actividades que ayuden a los estudiantes a conocer el fenómeno del bullying para prevenirlo.

El programa en mención lo conforman:

- Programa de formación de valores.
- Contra la violencia, eduquemos por la paz.
- Aprendizaje cooperativo como forma de prevención.
- Propuesta de prevención en los recreos.

Otro autor que trata del tema es (Álvarez, 2022), el autor refiere que

Inicialmente, los modelos psicotécnicos consideraban la conducta como un elemento estable en el tiempo, mientras que los modelos conductuales, que surgieron como respuesta a los anteriores, defendían el comportamiento como un elemento dinámico que dependía de los antecedentes y las consecuencias del entorno.

Como característica relevante es que sus compañeros lo consideran como intransigentes y altaneros, pero al mismo tiempo se sienten frustrados, el problema es que estos estudiantes cuentan con otros similares formando grupos con predisposición a la violencia, en los que se integrarían estudiantes individuos que no han tenido muchas oportunidades de protagonismo positivo en la escuela.

Desde la psicología experimental, sabemos que las consecuencias que obtenemos a nuestro comportamiento nos guían, dependiendo de si son agradables o negativas y de la percepción que hacemos de dicha relación.

CAPÍTULO II

2. DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se describe la metodología, los métodos, técnicas e instrumentos, así como también se realiza un análisis e interpretación de los resultados de la investigación que gira en torno a los comportamientos de violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”.

2.1. Metodología de investigación

La metodología que se emplea es mixta, se combina métodos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio. Esta opción metodológica se basa en la defensa de compatibilidad entre los métodos cuantitativos y cualitativos

Los métodos mixtos implican un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación para la recogida, análisis, integración y discusión de datos cuantitativos y cualitativos con la finalidad de entender mejor el fenómeno de estudio (Hernández Sampieri, Fernández, & Batista, 2010). Los resultados fueron tabulados, analizados e interpretados, empleando la investigación bibliográfica para fundamentar las variables.

2.2. Tipo de investigación

2.2.1. Descriptiva

(Question.Pro, 2018), esta investigación es: “la encargada de puntualizar las características de la población de estudio y se concentra más en el “qué”, en lugar del “por qué” del sujeto de investigación”.

En esta investigación se realiza un detalle de lo que sucede en un aspecto del contexto educativo, para contribuir a la atención de las conductas de violencia escolar, y elevar la calidad del proceso educativo.

2.2.2. De campo

Según (Stracuzzi & Martins, 2015, pág. 88), definen: “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables”.

Este autor refiere que los fenómenos sociales en su ambiente natural, el investigador no puede manipular las variables, debido a que esto hace perder al ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

Se involucra la participación de los docentes, así mismo en la investigación se busca un acercamiento de la problemática que se investiga, este acercamiento le permite a la autora un mejor manejo del objeto de estudio.

2.3. Métodos empleados

Se emplearon métodos del nivel teórico y empírico. Entre los métodos teóricos: análisis funcional, analítico – sintético, inductivo – deductivo y entre los métodos del nivel empírico: la entrevista y la encuesta

2.3.1. Métodos teóricos

Los métodos teóricos empleados fueron:

Análisis funcional, según: (Ullauri, 2022): “toma en cuenta las necesidades, conducta, deseos e intereses del usuario o ciudadanía”. Es por ello que, la ejecución de un espacio no debe ser afrontada únicamente desde sus cualidades estructurales o físicas, sino que debe adaptarse a la realidad del entorno, desde un punto de vista social, de modo que incorpore las visiones, vivencias y aspiraciones de las personas que están involucrados en el caso de violencia escolar.

Analítico – sintético, según (Jiménez, 2016) el método analítico - sintético es aquel método de investigación que consiste en: “la separación de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elemento para observar las causas, la naturaleza y los impactos para luego integrarlos”.

Este método se utilizó para analizar las causas que originan la violencia escolar y se estudia de manera detallada la propuesta de mediación de conflictos.

Inductivo – deductivo, para (Alemany, 2019): “es un error considerarlos como diferentes, ya que tienen el mismo propósito, pero con un procedimiento distinto, de lo genera a lo particular y de lo particular a lo general”.

Se analizan las causas de los conflictos escolares para poder establecer las posibles consecuencias y a partir de ellos las soluciones a dicha problemática.

2.3.2. Métodos empíricos

Entrevista, para Norman Denzin y Yvonna Lincoln (1994) citado por (Vargas Jiménez, 2012), la define como: “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. La autora se apoyó en la entrevista que el tutor ha tenido con la directora, donde a través de preguntas abiertas han hecho posible, que la entrevistada sea interrogada e interpelada por la entrevistadora.

Encuesta. Según (Casas, Repullo, & Donato, 2015): “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz”. Se utiliza durante el diagnóstico para obtener información de los comportamientos violentos en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”.

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población

(Barrera, 2008), define a la población como: “un conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan en los criterios de inclusión”. La población de la presente investigación está formada por 47 docentes y 695 estudiantes de la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”.

2.4.2. Muestra

En lo referente a la muestra se debe destacar que la representatividad en la recopilación de los datos o información, para estudios cualitativos, es según casos individuales no representativos de manera estadística, como, la muestra en estudios cualitativos que es totalmente representativa de la población estudiada. (Chero Pacheco, 2024).

En la presente investigación la muestra se corresponde con la totalidad de docentes de la institución, debido a que la población es pequeña entra su totalidad en calidad de muestra.

Está constituida por los 47 docentes y 143 estudiantes de quinto, sexto y séptimo grado de educación básica superior de la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”.

2.5. Técnicas e instrumentos de investigación

Tabla 1. Técnicas e instrumentos a utilizar

Técnicas	Instrumentos	¿Cuándo aplicar?
Entrevista	Cuestionario de 7 preguntas.	Se aplicará una entrevista a la directora de la escuela.
Encuesta	Cuestionario de 10 preguntas.	Se aplicará a 47 docentes de la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez” y a 143 estudiantes de quinto, sexto y séptimo grado de educación básica superior.

2.6. Procesamiento de los datos

El procesamiento de los datos fue realizado a partir de las encuestas aplicadas a los estudiantes y docentes y la entrevista a la directora de la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”.

Los datos fueron digitados en el programa Excel permitiendo:

- La obtención de la información de la población y muestra del objeto de la investigación.
- Se definieron preguntas para ordenar los datos obtenidos realizado en el trabajo de campo.
- Se procedió a la recolección de los datos mediante las encuestas.

- El procesamiento de los datos el programa Excel como herramienta de tabulación y cálculo de los datos.
- Tabulación en distribución de frecuencias y porcentajes.

2.7. Análisis e interpretación de los resultados.

2.7.1. Resultados de las encuestas aplicadas a los docentes. Anexo 1.

Pregunta 1.- Deriva los conflictos estudiantiles a las autoridades de la Institución.

Tabla 2. Derivación de estudiantes conflictivos

No.	ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	19	40%
2	A veces	16	34%
3	Nunca	12	26%
	Total	47	100%

Gráfico 1. Derivación de estudiantes conflictivos



Análisis

El personal docente manifestó con el 40%, que siempre deben derivar a las autoridades a los estudiantes con conflictos, Un 34% refirió que a veces y el 26% dijo que nunca. Pareciera ser que la mayoría no tiene claro este proceso de la resolución de

conflicto, sin embargo, es necesario que los docentes conozcan que siempre se debe comunicar las necesidades.

Pregunta 2 .- ¿Los estudiantes por su propia iniciativa buscan soluciones a las dificultades que se presentan?

Tabla 3. Soluciones a las dificultades

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	2	4%
2	A veces	27	47%
3	Nunca	28	49%
	Total	47	100%

Gráfico 2. Soluciones a las dificultades



Análisis

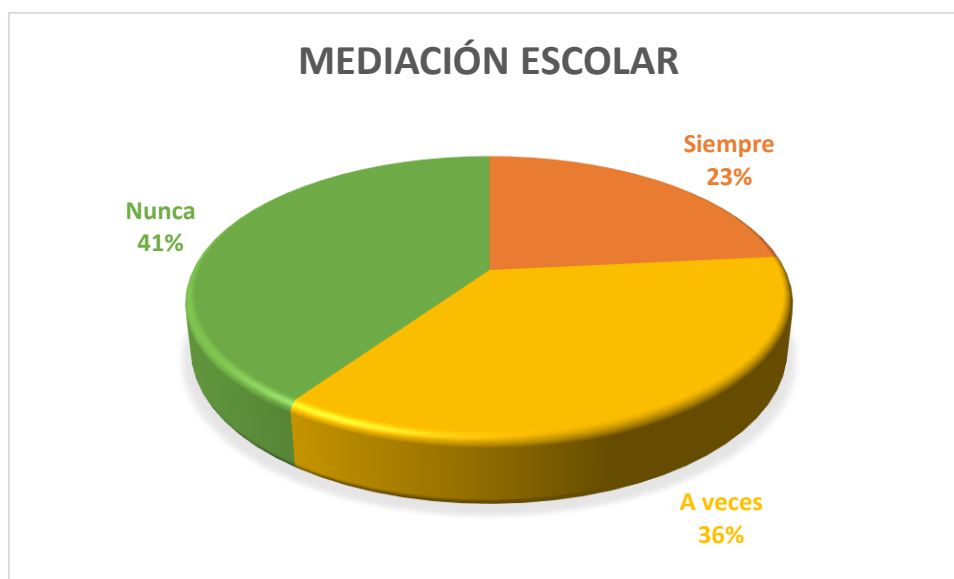
El 49% de los docentes señalan que los estudiantes nunca buscan soluciones a los conflictos por iniciativa propia como se señala en la pregunta de investigación un 47% señala que a veces lo hacen y hay un 4% que siempre lo hacen.

Pregunta 3.- ¿Su práctica docente se ajusta con el currículo actual en cuanto al manejo de conflictos y mediación escolar?

Tabla 4. Mediación escolar

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	11	23%
2	A veces	17	36%
3	Nunca	19	41%
	Total	47	100%

Gráfico 3. Mediación escolar



Análisis

El 41% de los docentes encuestados, cree que siempre en su práctica docente se ajusta con el currículo actual en cuanto al manejo de conflictos y mediación escolar, lo que responde a la interrogante de la pregunta de investigación y hace hincapié con el objetivo específico. Mientras hay un 36% contestó que a veces lo hacen y hay un 19% que nunca lo hacen. Los docentes deben trabajar más en este aspecto.

Pregunta 4.- ¿Dentro de la hora pedagógica se toma algunos minutos para tratar temas del Buen vivir?

Tabla 5. La hora pedagógica

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	23	49%
2	A veces	16	34%
3	Nunca	8	17%
	Total	47	100%

Gráfico 4. La hora pedagógica



Análisis

El 49% de los docentes contestó que siempre durante su hora pedagógica dedican unos minutos de sus clases para tratar temas del buen vivir, mientras existe un 34% lo hace a veces, y un 17% nunca.

Pregunta 5.- ¿Cree usted que la actitud de los estudiantes se basa en las costumbres adquiridas en sus hogares?

Tabla 6. Actitudes de estudiantes acordes a costumbres de hogares

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	23	49%
2	A veces	16	34%
3	Nunca	8	17%
	Total	47	100%

Gráfico 5. Actitudes de estudiantes acordes a costumbres de hogares



Análisis

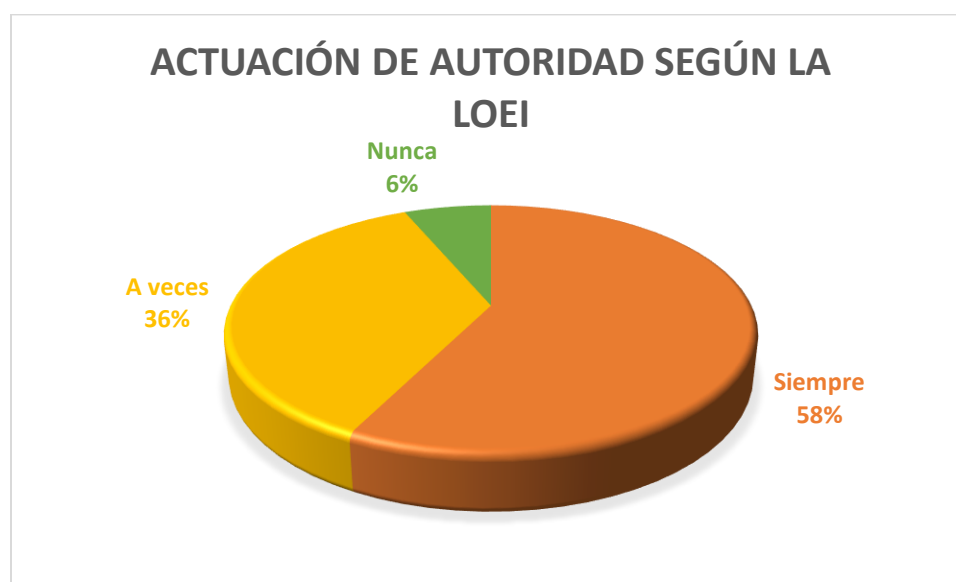
El 49% de docentes dice que siempre los estudiantes muestran actitudes acordes a sus hogares tal como lo plantea en uno de los objetivos de la presente investigación, mientras un 34% refirió que a veces y un 17% nunca.

Pregunta 6.- ¿La autoridad debe limitarse a expulsar a los estudiantes según lo dispuesto por el art. 330 del Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)?

Tabla 7. Actuación de autoridad según la LOEI

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	27	58%
2	A veces	17	36%
3	Nunca	3	6%
	Total	47	100%

Gráfico 6. Actuación de autoridad según la LOEI



Análisis

El 58% de docentes dice que siempre la autoridad actúa conforme al art. 330 de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) mientras hay un 36%. Y hay un 4% que nunca lo hace.

Pregunta 7.- ¿El logro de una sana convivencia, respetando los principios y valores institucionales es una actividad exclusiva de los directivos?

Tabla 8. Principios y valores son partes de las actividades

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	22	47%
2	A veces	20	42%
3	Nunca	5	11%
	Total	47	100%

Gráfico 7. Principios y valores son parte de las actividades



Análisis

Existe un 47% de docentes que consideran que el logro de una sana convivencia, respetando los principios y valores institucionales es una actividad exclusiva de los directivos, mientras un 42% refiere que a veces y el 11% nunca.

Pregunta 8.- ¿Pone en práctica sus propias estrategias para mediar conflictos?

Tabla 9. Ponen en práctica estrategias de mediación de conflictos

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	10	21%
2	A veces	10	21%
3	Nunca	27	58%
	Total	47	100%

Gráfico 8. Ponen en práctica estrategias de mediación de conflictos



Análisis

Los docentes contestaron con el 58% que nunca ponen en práctica las estrategias de mediación de conflictos, mientras un 21% a veces y hay un 21% que refirió que siempre.

Pregunta 9.- ¿Las buenas relaciones interpersonales entre todos quienes ofrecen servicios educativos mejoran de manera integral las relaciones entre los estudiantes?

Tabla 10. Relaciones interpersonales entre quienes ofrecen servicios educativos

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	15	51%
2	A veces	24	32%
3	Nunca	8	17%
	Total	47	100%

Gráfico 9. Relaciones interpersonales entre quienes ofrecen servicios educativos



Análisis

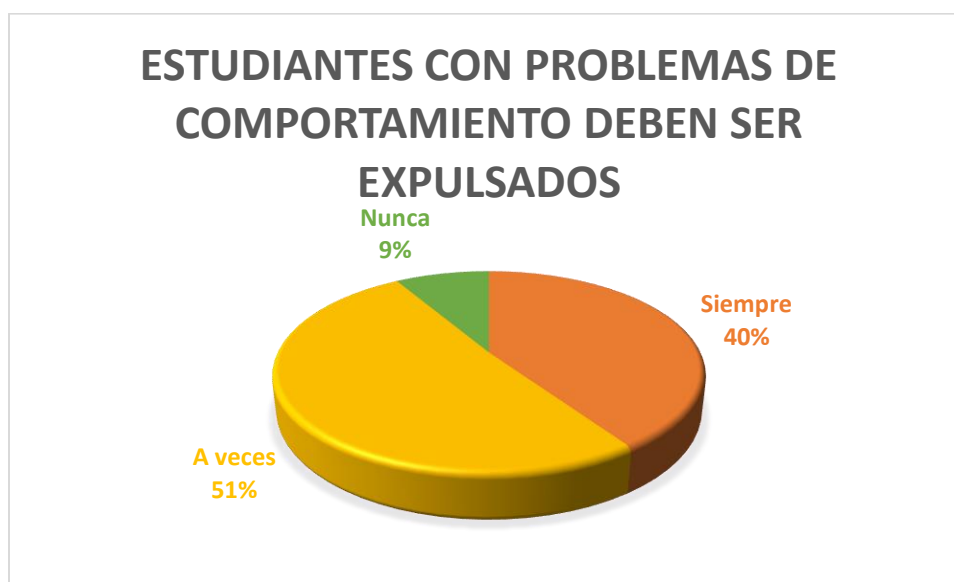
Los docentes el 51% manifiesta que a veces quienes ofrecen servicios educativos mejoran de manera integral las relaciones entre los estudiantes, mientras hay un 32% siempre y hay un 17% que no lo está.

Pregunta 10.- ¿Los estudiantes con problemas de comportamiento deben ser expulsados de la Institución?

Tabla 11. Estudiantes con problemas de comportamiento deben ser expulsados

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	19	40%
2	A veces	24	51%
3	Nunca	4	9%
	Total	47	100%

Gráfico 10. Estudiantes con problemas de comportamiento deben ser expulsados



Análisis

El personal docente manifestó con un 51% estar de acuerdo a veces que los estudiantes con problemas de comportamiento deben ser expulsados, mientras que el 40% considera que siempre se lo debe hacer y hay un 9% que contestó que nunca.

2.7.2. Resultados de las encuestas aplicadas a estudiantes de 5to, 6to y 7mo grado de Educación Básica Media.

Pregunta 1.- Problemas con compañeros lo soluciona acudiendo al docente tutor

Tabla 12. Problemas estudiantiles acuden al tutor

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	41	29%
2	A veces	72	51%
3	Nunca	30	21%
	Total	143	100%

Gráfico 11. Problemas estudiantiles acuden al tutor



Análisis

Los estudiantes el mayor porcentaje del 51% a veces buscan solucionar sus problemas estudiantiles con el tutor, hay un 29% que siempre lo hace, y hay un 21% que nunca lo hace.

Pregunta 2.- ¿Me agrada hacer bromas a mis compañeros aunque no les guste?

Tabla 13. Bromas desagradables a compañeros

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	41	29%
2	A veces	72	50%
3	Nunca	30	21%
	Total	143	100%

Gráfico 12. Bromas desagradables a compañeros



Análisis

Los estudiantes manifestaron un 50% estar a veces, de acuerdo con hacer bromas desagradables a sus compañeros, hay también un 29% que reconoce hacerlo siempre y hay un 21% que nunca. Esto es importante considerar para la mejora de las relaciones entre los miembros de la institución educativa, familiar y social.

Pregunta 3- ¿Los conflictos entre mis compañeros surgen por comentarios en las redes sociales como Facebook?

Tabla 14. Conflictos originados por comentarios en redes sociales

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	19	14%
2	A veces	62	43%
3	Nunca	62	43%
	Total	143	100%

Gráfico 13. Conflictos originados por comentarios en redes sociales



Análisis

Los estudiantes una mayoría del 43% refieren que a veces los problemas con sus compañeros se originan por comentarios vertidos en las redes sociales, otro 43% que nunca y existe un 14% que siempre, a este porcentaje deben asuntar los docentes.

Pregunta 4.- ¿Las agresiones entre estudiantes pasan cuando están solos?

Tabla 15. Agresiones pasan cuando están solos

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	74	52%
2	A veces	57	40%
3	Nunca	12	8%
	Total	143	100%

Gráfico 14. Agresiones pasan cuando están solos



Análisis

Los estudiantes manifestaron con un 52% que siempre se dan las agresiones cuando están solos, con un 40 % a veces, y un 8% dijo que nunca, Se puede tener en cuenta que hay que considerar que la prevención y la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa disminuirá las agresiones entre ellos y brinda la oportunidad para mejorar las relaciones interpersonales de cada uno de ellos.

Pregunta 5.- ¿Me siento a gusto cuando trabajo en equipo?

Tabla 16. Gusta trabajar en equipo

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	79	55%
2	A veces	54	38%
3	Nunca	10	7%
	Total	143	100%

Gráfico 15. Gusta trabajar en equipo



Análisis

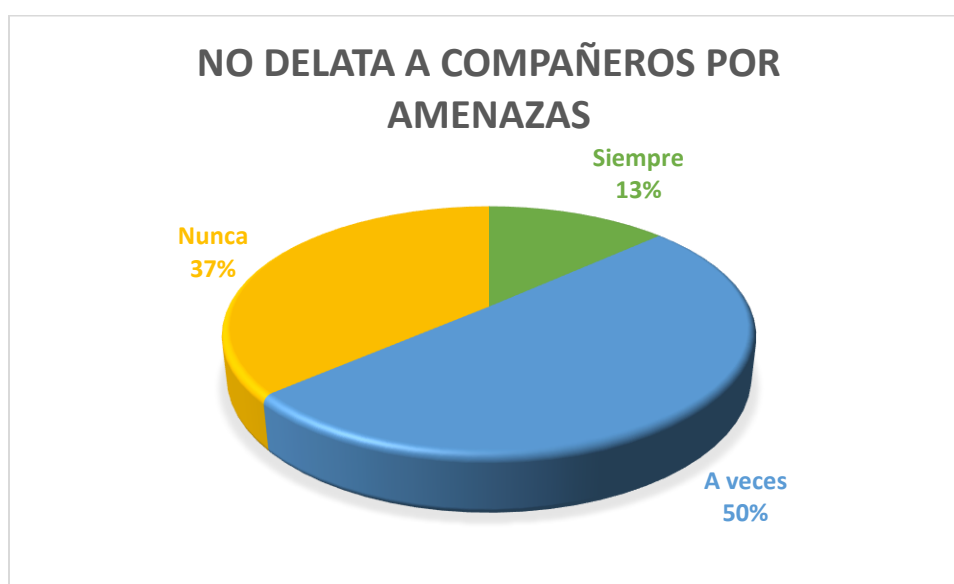
El mayor porcentaje del 55% de estudiantes están de acuerdo y contestaron que siempre les gusta trabajar en equipo, mientras un 38% contestó que a veces y existe un bajo porcentaje del 7% que nunca les agrada hacerlo.

Pregunta 6.- ¿Por amenazas de mis compañeros no los delato en sus indisciplinas?

Tabla 17. No delata a compañeros por amenazas

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	19	13%
2	A veces	72	50%
3	Nunca	52	37%
	Total	143	100%

Gráfico 16. No delata a compañeros por amenazas



Análisis

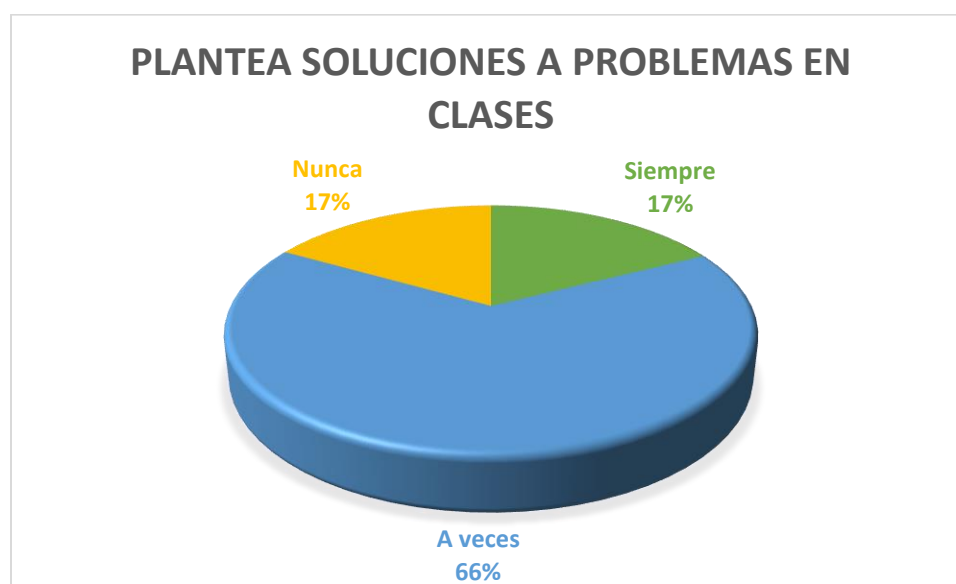
Los estudiantes afirman con un 50% que corresponde a la mitad de los encuestados que no delatan a sus compañeros porque ellos los amenazan. Seguido de un 37% que contestó que nunca, pero existe un 13% que dice que siempre, esto se torna preocupante porque si no se hacen conocer los casos las consecuencias se complicarían.

Pregunta 7.- ¿Planteo soluciones a los problemas en el salón de clases?

Tabla 18. Plantea soluciones a problemas en clases

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	25	17%
2	A veces	94	66%
3	Nunca	24	17%
	Total	143	100%

Gráfico 17. Plantea soluciones a problemas en clases



Análisis

Un 66% de estudiantes contestaron que a veces ellos les plantean soluciones a los docentes, mientras con menor porcentaje del 17% unos consideran que siempre y otros que nunca. Sería interesante que los docentes escuchen a los estudiantes sus planteamientos para poder solucionar los problemas.

Pregunta 8.- ¿Me solidarizo con mis compañeros de aula aunque sea una acción negativa?

Tabla 19. Solidaridad con compañeros ante malas acciones

No	ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJE
1	Siempre	24	17%
2	A veces	86	60%
3	Nunca	33	23%
	Total	143	100%

Gráfico 18. Solidaridad con compañeros ante malas acciones



Análisis

El 60% de estudiantes refiere que a veces se solidarizan con sus compañeros de clase ante las malas acciones que realizan, mientras un 17% contestó que siempre lo hacen y hay un 23% que nunca lo realiza.

Pregunta 9.- ¿De los siguientes valores cuál crees que se practican en la institución?

Tabla 20. Valores que se practican en la institución

ITEMS 9	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	TOTAL	Porcentaje
a. Perdón	42	72	29	143	18%
b. Respeto	26	60	57	143	11%
c. Sinceridad	46	26	71	143	19%
d. Tolerancia	21	66	56	143	9%
e. Honradez	26	66	51	143	11%
f. Puntualidad	23	72	48	143	10%
g. Paciencia	29	61	53	143	12%
h. Comprensión	24	54	65	143	10%
Total					100%

Gráfico 19. Valores que se practican en la institución



Análisis

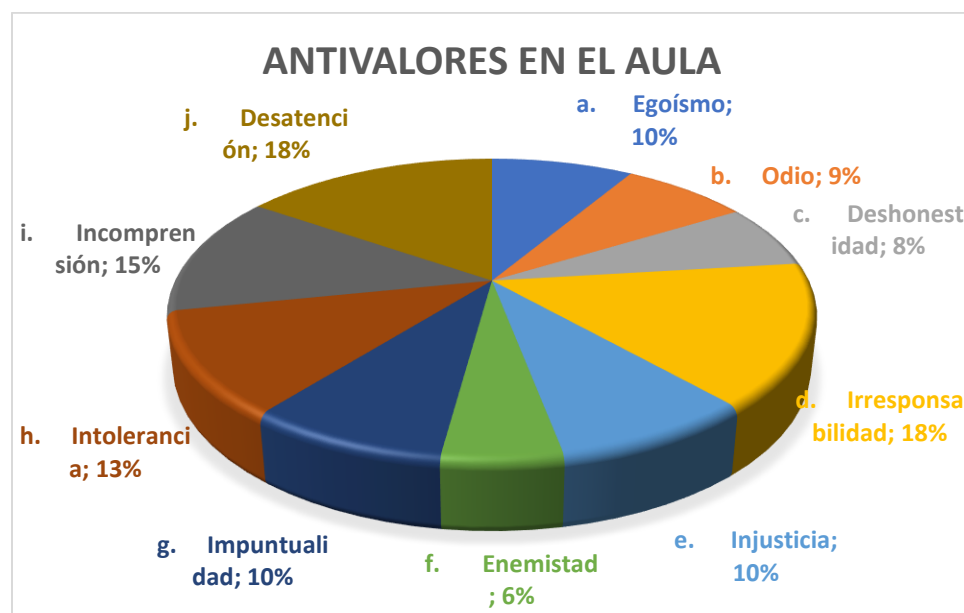
Los estudiantes manifestaron en una escala de a hasta la h con respecto a los valores de acuerdo con las necesidades de los estudiantes de los siguientes valores: Perdón 18%, Respeto 11%, sinceridad 19%, tolerancia 9%, honradez 11%, puntualidad 10%, paciencia 12%, comprensión 10%.

Pregunta 10.- De los siguientes antivalores cuál crees que es que más se evidencia en el aula.

Tabla 21. Antivalores que se evidencian en el aula.

ITEMS 10	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	Total	Porcentaje
a. Egoísmo	37	69	37	143	10%
b. Odio	34	60	49	143	9%
c. Deshonestidad	33	66	44	143	8%
d. Irresponsabilidad	26	82	35	143	18%
e. Injusticia	16	53	74	143	10%
f. Enemistad	23	69	46	143	6%
g. Impuntualidad	40	53	50	143	10%
h. Intolerancia	52	58	33	143	13%
i. Incomprensión	59	44	40	143	15%
j. Desatención	68	53	22	143	18%
Total					100%

Gráfico 20. Antivalores que se evidencian en el aula.



Análisis

Los antivalores que mayor puntaje alcanzaron fueron desatención e irresponsabilidad con el 18%, seguidos con el 15% la incomprensión, con el 13% la intolerancia, seguidos con el 10% egoísmo, injusticia e impuntualidad, menor porcentaje del 9% odio, el 8% la deshonestidad y el 6% la enemistad.

2.7.2. Resultados de la entrevista a la directora de la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”.

La directora de la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”, (Medina Casquete, 2024).

Al preguntársele sobre si ella considera que el proyecto de diseñar un plan formativo integral de los estudiantes está concebido como un conjunto de actividades compensatorias de tipo educativo, ella lo considera muy necesario y de gran importancia, ya que las situaciones de violencia han venido en aumento y ello se debe a que la misma situación de inseguridad que se vive en la ciudad, ha dado lugar a que los estudiantes asistan llenos de temor a la escuela, y hay ocasiones en que los problemas familiares o comunitarios inciden en los mismos.

Al preguntársele sobre si considera que la gestión mediadora en los conflictos institucionales ratifica la vocación pública del servicio educativo fiscal, dirigido a los sectores más vulnerables de la escuela, ella manifiesta que no solamente en el sector público sino también en el privado.

En lo relacionado con la tercera pregunta acerca de cómo beneficiaría el Plan formativo integral para prevenir los conflictos estudiantiles, ella manifiesta que sería muy necesario y ello ayudaría a reducir los problemas de comportamiento violentos con los estudiantes de la institución

Al preguntársele sobre si la escuela desarrolla mediante proyectos la parte mediadora en la resolución de conflicto en los estudiantes, de manera abierta y espontánea reconoce que en la actualidad no se están desarrollando proyectos para esta temática, hace algunos años existió la buena iniciativa de crear la Unidad de mediación de conflictos, pero con el pasar del tiempo ya no se le da la atención necesaria, por lo cual considera que se debería retomar en las instituciones educativas que se retome porque es un problema que requiere atención inmediata.

Sobre la quinta y última pregunta, sobre las sugerencias para lograr mayor coherencia entre la mediación y resolución de conflicto, ella argumenta que el docente o quien detecte la situación de violencia debe averiguar bien de la situación para poder dar un informe detallado de lo ocurrido, no se debe inmediatamente derivar a la autoridad de

los casos, ya que todo hecho debe ser reportado mediante el Informe Hecho de violencia, y con todas las evidencias proceder a su derivación respectiva.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1. Título de la propuesta

Estrategia de mediación de conflictos para disminuir la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”.

3.2. Presentación de la propuesta

La función central del docente consiste en orientar y guiar la actividad educativa del alumno, lo cual implica un proceso o secuencia de actividades en las que parten de la exploración del conocimiento que poseen y de supuestos, los sujetos elaboran sus nociones a través de la experimentación, indagación, observación, procesamiento de informaciones, búsqueda de relaciones.

Es necesario revisar la actuación del docente en el campo pedagógico como también en el aspecto intrapersonal e interpersonal. Uno de los aspectos centrales en la gestión del cumplimiento de la función del docente para que esta sea efectiva, es la comunicación.

Esta es esencial para asegurar el mutuo entendimiento dentro de los miembros de la institución, es preciso determinar los objetivos de la institución para integrar al ser humano al proceso de cambio y transformación.

3.3. Objetivo de la propuesta

Contribuir a la calidad educativa mediante la aplicación de un plan de acciones de mediación de conflictos, para disminuir la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez”

3.4. Fundamentaciones de la propuesta

3.4.1. Fundamentación legal

(Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008), pág 23.

Art. 44. El gobierno, la sociedad y la familia deben ser los promotores de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurar el ejercicio pleno de sus

derechos; se brindará atención al principio del interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las otras personas.

Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho al desarrollo integral de su personalidad, entendido como proceso de desarrollo, madurez y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en su entorno: familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad.

Es este entorno el que le va a permitir satisfacer sus necesidades sociales, afectivo-emocionales y culturales, con el apoyo de políticas intersectoriales nacionales y locales.

3.4.2. Fundamentación psicológica

Esta propuesta tiene su fundamentación en la psicología porque permite la ampliación del pensamiento, el estudiante cuando adquiere conocimiento del mundo y toma conciencia de su entorno, asimismo como de sus resultados, se perfeccionan los procesos cognitivos, asegurando de esta manera las formas de la actividad intelectual, garantizando por un lado la comunicación, como medio de expresión, considerando el desarrollo humano y la conducta a lo largo de toda su vida, de esta manera están en función de la interacción entre factores biológicamente determinados, físicos y emocionales como: temperamento, influencias ambientales, relaciones, con sus compañeros de escuela, maestro, familia y la comunidad.

Como fundamentación psicológica está sustentada en el constructivismo, como la cualidad que debe tener el docente para que el estudiante aprenda, a pesar de no existir una teoría que apliquen los docentes con estudiantes desmotivados o de bajo rendimiento. (Enríquez Villota & Garzón Velásquez, 2015), señalan que “la teoría de la edificación personal otorga una serie de herramientas conceptuales que son muy útiles para entender los procesos violentos, como para llevar a cabo la terapia de víctimas y agresores”.

Los constructos forman parte de un sistema más o menos armónico en el que algunos de ellos cumplen un papel central, definiendo la identidad del individuo y regulan o coordinan el funcionamiento de otros, que poseen un nivel de menor de relevancia para el individuo.

3.4.2. Fundamentación pedagógica.

Esta propuesta está fundamentada en el método Montessori (Fundación María Montessori, 2018), porque la cosmovisión de este método es de gran importancia a nivel mundial, colocando especial énfasis en la actividad dirigida por el estudiante y la observación crítica por parte del docente, consiste en independizar el potencial de cada niño para que se auto desarrolle en un ambiente estructurado, para obtener el desarrollo integral de su personalidad, lo cual permitirá lograr un máximo grado en sus capacidades intelectuales, físicas y espirituales, trabajando sobre las bases científicas en relación con el desarrollo físico y psicológico del estudiante.

3.5. Desarrollo de la propuesta

Para la presente propuesta se debe tener en cuenta dos aspectos importantes: el contexto de la escuela, partiendo de una breve reseña histórica, así como del perfil del docente.

La escuela de Educación Básica Fiscal “Blanca Goetta de Ordóñez” se inicia en el mes de abril del año 1985 por parte de los dirigentes de la pre - cooperativa “Julio Potes Jiménez” , fueron los que llevaron a cabo la realización de la aspiración de los moradores del sector; donando dos solares de dicha cooperativa a los moradores, comenzando en el mencionado año las clases en una casa de uno de los moradores del sector llamado Lucio Larco, con la participación de profesores particulares de la comunidad quienes trabajaron en forma voluntaria sin remuneración alguna.

La creación de la institución educativa nace en el año 1986 un 22 de septiembre en el que se crea Mediante Acuerdo Ministerial # 31, suscrito por el director provincial de esa época Dr. Bolívar Bermeo Segura la legalización y nacimiento de la institución educativa como plantel fiscal de educación primaria hasta ese momento sin nombre; el día 22 de septiembre de 1986.

En 1991 se le asigna el nombre con que se identifica a la escuela “Blanca Goetta de Ordóñez” el cual pertenece a una respetable educadora y abnegada mujer que toda su vida dedicó a la niñez y fue ejemplo a imitar.

Blanca Goetta de Ordóñez nació en Guayaquil el 19 de mayo de 1900, fueron sus padres don Eugenio Goetta Parodi de origen italiano y de doña Rosa Montoya, contrajo matrimonio con el señor Eloy Ordóñez Menoscal, comerciante miembro activo de Santa Elena a la edad de 25 años con procreó seis hijos, cinco varones y una mujer, sus estudios los realizó en la Inmaculada y el centro escolar fiscal # 7, participó en varias competencias Inter escolares organizadas por la Dirección Provincial de Educación quien fue estimulada por sendas medallas, siempre recordaba la medalla que obtuvo en octubre de 1914 de manos del secretario Dr. Carlos Arroyo del Río con estas palabras: “Esta estrella iluminará vuestra sendas de triunfos”, fue fundadora de la primera biblioteca del normal, obtuvo premios de la Filantrópica en todos los cursos realizados.

Realizó una gran labor positiva en bien de la comunidad, creando un curso especial de pedagogía para educar maestras, preparando así a 30 señoritas que ocuparon diversos cargos en los distintos lugares de la zona, realizó cursos gratuitos para adultos de alfabetización, en 1947 fue nombrada profesora en el centro experimental # 3 Nueve de Octubre donde laboró por 18 años.

La evolución de sus espíritus le proporcionó indecibles sorpresas que compartían con los padres, formando una gran familia. Era tal la satisfacción que día a día iban quedando los pasajes más interesantes de la vida escolar, y al jubilarse en 1964 preparó sus memorias, las cuales fueron publicadas en el libretto “Alma Infantil” que se editó en la casa de la Cultura Núcleo del Guayas en 1970 y como homenaje al sesquicentenario de la independencia de Guayaquil, sus memorias fueron difundidas en todo el país y por intermedio de los cónsules a todo el continente americano. Blanca Goetta de Ordóñez fue una excelente maestra, excelente pedagoga, orgullo del Magisterio, digno ejemplo a seguir.

Sobre lo relacionado con el perfil del docente, se recomienda trabajar desde un enfoque docente profesional en tres dimensiones: personal, pedagógica y social comunitaria. La dimensión personal permite al docente profundizar en el conocimiento de sí mismo y optimizar su desarrollo como persona. La dimensión pedagógica permite responder a los retos cambiantes de la realidad educativa y solucionar los problemas de

desempeño en el cumplimiento de su rol de educador, en las competencias de esta dimensión priman los dominios: pedagógico, de la comunicación y disciplinario.

Las competencias de la dimensión social comunitaria surgen en respuesta a la necesidad de alcanzar el carácter socio cultural de la educación. En concordancia el docente debe tener en cuenta tres dominios; el saber pedagógico que consiste en el conocer, hacer y actuar que pone al profesor en condiciones de comprender y transformar el fenómeno educativo. El saber de las disciplinas orientado a profundizar los saberes que conforman los sistemas de las ciencias sociales, naturales y humanas y al manejo por parte del docente de los métodos y normas para la investigación en atención a la naturaleza de los contenidos de las disciplinas.

La acción de la gestión del desempeño docente debe ser una labor primordial para que se haga pertinente la educación o acción pedagógica como un auténtico instrumento de transformación social y refleje las normas del buen vivir, dentro del análisis de la gestión del desempeño docente con respecto a la integración de la escuela y la comunidad, se observan insuficiencia en cuanto al desarrollo de ésta labor por parte del docente, ya que es poca la atención prestada al hecho de que sus padres, representantes y todo su entorno se involucren al proceso educativo.

Esta propuesta pretende proporcionar atención relacionada directamente con los estándares de aprendizaje, ya que muchos de los problemas disciplinarios en ocasiones tienen su origen al interior del aula, por un mal manejo de atención en el proceso de enseñanza - aprendizaje.

Tabla 22. Estándares generales y específicos

	ESTÁNDARES GENERALES	ESTÁNDARES ESPECÍFICOS
DIMENSIÓN A: DOMINIO DISCIPLINAR Y CURRICULAR		
1	Comprensión, conocimiento y dominio del área a enseñar sobre	<p>Domina del área del conocimiento sobre violencia escolar, prevención y mediación de conflictos.</p> <p>Comprende la epistemología y la evolución de la mediación a lo largo de la historia</p>

	prevención de violencia escolar	<p>Conoce de la relación de la violencia y la mediación del comportamiento escolar</p> <p>Conoce la didáctica e investigación educativa del área con la mediación de conflictos.</p>
2	Conocimiento del currículo nacional	<p>Comprende los componentes de la violencia escolar y su incidencia en el aula</p> <p>Conoce sobre prevención de violencia y su aplicación de mediación de conflictos, en el nivel que imparte</p> <p>Conoce los ejes transversales de los valores y antivalores relacionados con la violencia</p>
3	Dominio de la lengua de enseñanza	Usa de forma competente el idioma sobre prevención de violencia a través de la mediación de conflictos en el idioma en que enseña.
DIMENSION B: GESTIÓN DEL APRENDIZAJE		
1	Planificación para el proceso de enseñanza-aprendizaje	<p>Sigue las rutas y protocolos de los procesos de mediación de conflictos según los estándares de aprendizaje.</p> <p>Incluye actividades de aprendizaje y evaluaciones de acuerdo con los objetivos propuestos en prevención de violencia escolar a través de la mediación de conflictos.</p> <p>Diseña actividades apropiadas para prevenir la violencia escolar a través de mediación de conflictos</p> <p>Adapta los tiempos planificados para la mediación de conflictos en el aula</p> <p>Planifica con el objetivo de que los estudiantes no actúen con violencia en el aula.</p>
2	El docente promueve la participación y el debate en el proceso	<p>Enuncia los objetivos del aprendizaje y los resultados esperados al inicio de la mediación de conflictos.</p> <p>Dialoga para conocer los intereses, ideas y necesidades educativas para generar reflexión, análisis y debate mediante la mediación de conflictos.</p>

	enseñanza- aprendizaje	<p>Responde a situaciones como mediador de conflictos dentro del aula.</p> <p>Emplea los materiales acordes a lo planificado</p> <p>Ofrece estrategias y caminos de aprendizajes colaborativos e individuales a través de la mediación de conflictos.</p> <p>Promueve el cuestionamiento entre estudiante para buscar solución y explicación a sus comportamientos violentos.</p>
3	Evaluación y retroalimentación de los procesos de aprendizaje de sus estudiantes	<p>Promueve la cultura de prevención de violencia escolar (autoevaluación y coevaluación)</p> <p>Diagnostica las necesidades educativas considerando los casos de violencia escolar existentes en la escuela.</p> <p>Evalúa los objetivos de aprendizaje planificados durante su ejercicio docente mediante la mediación de conflictos.</p> <p>Evaluación permanente tomando en cuenta las necesidades educativas especiales aplicado estrategias específicas de mediación en casos de violencia que se presenten.</p> <p>Comunica los resultados alcanzados mediante la mediación de conflictos y lo que necesitan hacer los estudiantes y docentes, para fortalecer el proceso de prevención y mediación en casos de violencia.</p> <p>Informa a los padres de familia y directivos oportunamente del progreso y los resultados obtenidos</p>
DIMENSIÓN C: DESARROLLO PROFESIONAL		
1	El docente se actualiza en los avances en el área del saber	<p>Participar en procesos de formación profesional, tanto en el interior como fuera de la institución sobre prevención de la violencia escolar y mediación de conflictos.</p> <p>Investiga y se actualiza permanentemente de acuerdo a la realidad del entorno sobre los casos de violencia escolar.</p>

		Aplica experiencias y conocimientos adquiridos de los resultados obtenidos en la mediación de conflictos atendidos.
2	Participación colaborativa dentro de la comunidad de aprendizaje	Comparte sus experiencias y conocimientos con otros profesionales sobre la mediación de conflictos por violencia escolar.
		Trabaja con padres y otros miembros de la comunidad educativa involucrándolos en las actividades del aula y la institución sobre prevención e violencia y mediación de conflictos.
		Genera la participación para la búsqueda de estrategias para los estudiantes con problemas de violencia escolar.
3	Reflexión del impacto de su gestión en el aprendizaje	Examina sus métodos de enseñanza y se responsabiliza de ellos en el resultado de su proceso de aprendizaje sobre prevención de violencia escolar y mediación de conflictos.
		Valora su labor como docente y agente de cambio a través de la mediación de conflictos en el aula.
DIMENSIÓN D: COMPROMISO ÉTICO		
1	El docente tiene altas expectativas respecto al aprendizaje de los estudiantes	Fomenta las potencialidades y capacidades individuales y colectivas tomando en cuenta los casos de violencia escolar.
		Comunica altas expectativas del aprendizaje a los estudiantes con problemas de comportamiento violento.
		Estimula el acceso permanencia y promoción en el proceso educativo a través de la mediación de conflictos.
2	Promoción de valores y garantiza la acción de los derechos humanos	Fomenta la capacidad de organizarse individual o colectivamente respetando la diversidad, la individualidad y las necesidades educativas especiales y los casos de estudiantes con problemas de comportamiento.

	en el marco del Buen Vivir	Protege a estudiantes en situaciones de riesgo que vulneren sus derechos producidos por violencia escolar. Promueve y refuerza practicas orientadas al Buen Vivir.
3	Compromiso con el desarrollo de la comunidad	Se involucra en la promoción y apoyo de proyectos de desarrollo comunitario especialmente en los que tienen que ver con prevención de violencia escolar. Promueve acciones que sensibilicen sobre procesos de inclusión a través de la mediación de conflictos.

Para desarrollar la Estrategia propuesta, el docente debe conocer de manera amplia los tipos de violencia escolar, para ello debe conocer todo lo planteado por el (Ecuador, Ministerio de Educación, 2022).

En este texto se detallan todas las conceptualizaciones, así como las rutas y procesos a seguir en casos de violencia escolar.

Es de destacar el objetivo de este documento:

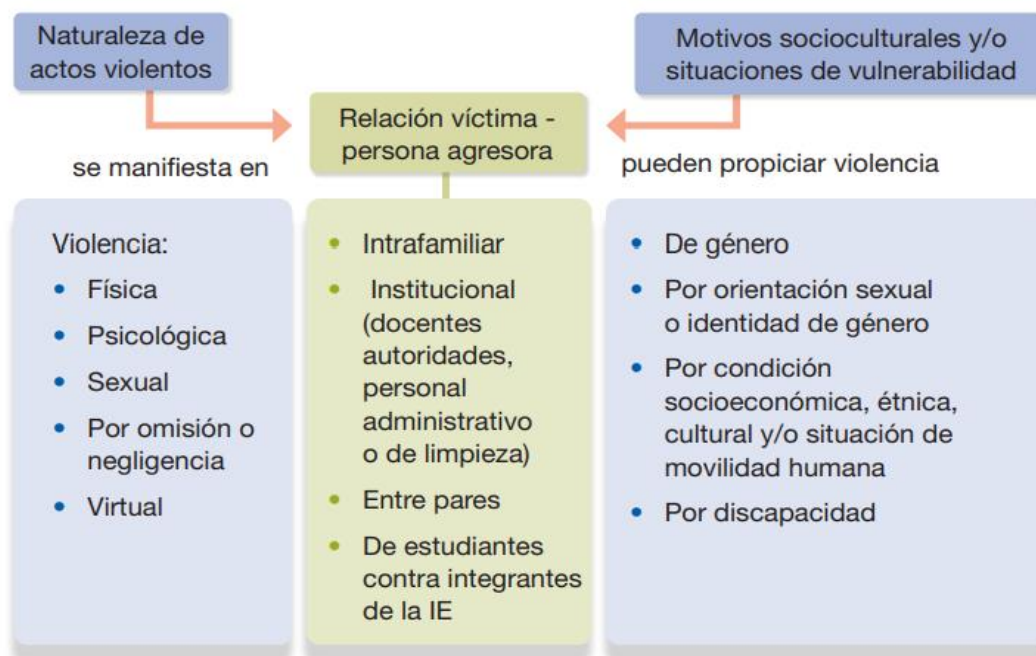
Instituir lineamientos de actuación para todas las personas que conforman la comunidad educativa, en torno a situaciones de hechos violentos que pueden ser cometidos o detectados en el ámbito escolar, mediante la aplicación de acciones y directrices, con el fin de que se garantice la prevención, atención especializada y oportuna, protección y restitución inmediata de los derechos vulnerados, evitando la revictimización, fortaleciendo el proceso de prevención y acompañamiento a la persona agresora, cuando se trate de estudiantes. (Ecuador, Ministerio de Educación, 2022, pág. 12)

También es importante que los docentes conozcan el origen de la violencia:

Tiene su origen en las relaciones de poder que no son equitativas y de rendición a la víctima. Esto puede suceder en diversos escenarios, como: familia, hogar, instituciones educativas, establecimientos de acogimiento institucional, residencias escolares, calle, barrio, lugar de trabajo o transporte público; y contempla acciones como: agresión física y psicológica, abandono o trato negligente, explotación y abuso sexual, entre otras. (Ecuador, Ministerio de Educación, 2022, pág. 12)

Una vez que se da a conocer el objetivo y la conceptualización los docentes deberán saber que es preciso que conozcan las rutas y protocolos de actuación en casos de violencia especialmente al interior del centro educativo.

Figura 1. Tipos específicos de violencia en función de la naturaleza de los actos violentos



Fuente: (Ecuador, Ministerio de Educación, 2022)

En el ámbito escolar, se suele presentar mucho la violencia entre pares.

Las relaciones que se establecen entre estudiantes pueden en la mayoría de las veces pasar desapercibidas, porque se piensa que parecen ser igualitarias y simétricas; no obstante, en la realidad, se dan asimetrías de poder muy marcadas.

La violencia de este tipo se puede dar como amenaza, violencia sexual, xenofobia, discriminación por condición de discapacidad, por diversidad sexo-genérica, muchas veces se originan por peleas en el patio de la escuela, violencia pandillera y agresión con armas, que inciden de manera negativa en el desarrollo integral de la persona, afectando principalmente la salud física y psicológica de quienes la sufren.

Dentro de esta modalidad de violencia podemos mencionar los siguientes tipos:

Conflictos entre estudiantes. El conflicto es una actitud de oposición o disconformidad, de discrepancia que puede existir entre personas frente a pensamientos, hechos, o cosas, es decir, una condición ineludible de las relaciones sociales. El problema con que se han vivido una serie de hechos violentos en el medio educativo y la difusión tan detallada de esas situaciones a través de los medios de comunicación, dan muestra de los conflictos y situaciones de los hogares que sufren violencia intrafamiliar, afectando directamente a los hijos, lo cual se refleja en los comportamientos agresivos al interior del aula.

Los problemas de comportamiento se encuentran entre los más fáciles de identificar entre todas las condiciones coexistentes pues involucran comportamientos que se detectan fácilmente como rabietas, agresión física como atacar a otros niños, discusiones excesivas, robar y otras formas de desafío y resistencia a la autoridad, por lo que los niños llegan a la escuela y no acatan órdenes de la maestra.

La existencia de un conflicto no es necesariamente negativa; el problema estriba en el curso que pueda tomar: constructivo o destructivo, si no se aplican métodos pacíficos de resolución, basados en el respeto mutuo y en mecanismos para solución alternativa de conflictos en el ámbito educativo, que permitan generar una cultura de paz (conforme se establece en el Código de Convivencia de la institución educativa).

Muy importante es lo señalado por (Cedillo, 2021): “Las estrategias de prevención de la violencia se focalizan en víctimas y victimarios, a veces sin considerar la importancia de intervenir en edades tempranas y en el contexto familiar”. Este estudio apunta una serie de soluciones que pueden tener un impacto significativo en el futuro para reducir el problema.

Violencia entre pandillas juveniles. De manera conceptual, son diversas las definiciones de pandilla. De acuerdo con la Organización de los Estados Americanos (OEA), las pandillas simbolizan el esfuerzo espontáneo de niños, niñas, adolescentes y jóvenes por instaurar, donde no lo hay, un espacio en la sociedad: es de tipo fundamentalmente urbano, que sea adecuado a sus necesidades y en el cual puedan ejercer los derechos que la familia, el Estado y la comunidad les han vulnerado.

Surgiendo como grupos de la pobreza extrema, la exclusión y la falta de oportunidades, las pandillas buscan compensar sus derechos a la supervivencia, protección y participación, ellos se organizan sin ningún tipo de supervisión y desarrollan sus propias normas y criterios de membresía, afianzan su territorialidad y poseen y asumen una simbología que otorgue sentido a la pertenencia grupal.

Bajo este axioma, la presencia de pandillas por sí solas, no implica procesos de asociación irregular orientados a desestabilizar un sistema de convivencia social, sino que entrevé la necesidad de pertenecerá un grupo sociedad. Los adolescentes con grupos de personas de característica similares, nos referimos a las mismas necesidades, falencias y estilo de vida, sin embargo, en la búsqueda de ser reconocidos y el sentido de pertenencia, pueden llegar a violentar derechos propios y ajenos.

Acoso escolar. El acoso escolar, citando a Olweus (2007), se diferencia de otras formas de violencia entre pares por su carácter reiterativo y por la intencionalidad con que se actúa, así como por un desequilibrio de poder o fuerzas esto refiere, (Nucete, 2007).

Muchas prácticas del acoso escolar son de tipo grupal, puesto que se dan en medio de la interacción y convivencia entre estudiantes, ellos forman parte y participan de manera directa o indirecta, ya sea en ocasiones como víctimas, como agresores o en algunos casos como entes observadores. En el acoso escolar están presentes tres aspectos fundamentales: los actos violentos, la intencionalidad respaldada en una relación de poder y la recurrencia.

En (Ecuador, Ministerio de Educación, 2022), refieren que se puede incluir conductas como las siguientes:

Insultos, gritos ya sea contra la víctima o hacia su familia, “bromas fastidiosas”, apodos degradantes, burlarse cuando al hablar se equivocan, fastidiarlos por su aspecto físico, su manera de ser, de vestir o de hablar.

Robo, daño o la acción de ocultar las pertenencias personales. – Difusión de falsos rumores que pueden ser acerca de la víctima o miembros de su familia, también se mencionan las agresiones físicas, psicológicas o de tipo sexual, tales como poner en

ridículo ante las otras personas, difundir o propagar falsos testimonios, como contar mentiras sobre ella o acusarla de cosas que nunca ha dicho o realizado.

Fastidiar a la víctima de forma repetida, no tomarla en cuenta o discriminarla, por ejemplo, en los juegos, mediante la aplicación de la llamada “ley del hielo”, no permitirle expresarse, entre otras.

Violencia en el ámbito virtual, aquí tienen lugar el crear falsas cuentas en redes sociales, construir memes, videos, sin el consentimiento de las personas

Generación de espacios excluyentes, aprovecharse o impedir la movilidad o el acceso a información a estudiantes con discapacidad, las personas deben comprender las diferencias entre un conflicto, una situación violenta y lo que es el acoso escolar es fundamental para el ejercicio profesional.

De dicho análisis va a depender el tipo de estrategia a utilizar, de manera que permita una intervención ajustada a la realidad, la necesidad e intensidad de cada uno de los casos. Es necesario mencionar que ninguno de estos tipos de violencia debe ser considerado como algo normado, y que existen alternativas de solución de los conflictos que no implican formas violentas ni discriminatorias con los pares.

Fases de la estrategia de mediación de conflictos

Para prevenir la violencia escolar conviene tener en cuenta que las condiciones de riesgo y de protección que sobre ella influyen son múltiples y complejas. Además, que es preciso analizarlas desde una perspectiva evolutiva y a distintos niveles, incluyendo, junto a la interacción que el alumnado establece en la escuela, la que existe en la familia, la calidad de la colaboración entre ambos contextos, la influencia de los medios de comunicación, o el conjunto de creencias, de valores y de estructuras de la sociedad de la que forman parte.

Cuando se analiza cada caso de violencia escolar desde esta perspectiva, suelen encontrarse incontables clases de riesgo y escasas o nulas condiciones protectoras en cada nivel y desde edades tempranas.

Entre las categorías de riesgo detectadas en los estudios científicos, y que suelen verse reflejadas en la mayoría de los casos de violencia escolar, cabe destacar: la

exclusión social o el sentimiento de exclusión, la ausencia de límites, la exposición a la violencia a través de los medios de comunicación, la integración en bandas identificadas con la violencia, la facilidad para disponer de armas, y la justificación de la violencia en la sociedad en la que dichas circunstancias se producen.

Y faltan condiciones que hubieran podido proteger de tales riesgos, como modelos sociales positivos y solidarios, colaboración entre la familia y la escuela, contextos de ocio y de grupos de pertenencia constructivos, o adultos disponibles y dispuestos a ayudar.

Fase 1. Diagnóstico de casos de violencia escolar.

Objetivo: Identificar los problemas de violencia escolar y las potencialidades de los docentes para poder prevenirlas.

Se considera oportuno destacar que este plan se aplica en la escuela aun cuando puede ser transferido a otros contextos solo esto es posible si se asume la secuencia más las acciones y actividades pueden cambiar en función de la realidad de cada contexto.

La escucha activa es fundamental para comprender las preocupaciones y perspectivas de todas las partes involucradas en el conflicto. Esto implica prestar atención con empatía y sin prejuicios, demostrando interés genuino en lo que cada persona tiene que decir. La escucha activa crea un ambiente de respeto mutuo y abre la puerta a soluciones colaborativas.

La identificación del problema subyacente muchas veces, los conflictos surgen debido a problemas subyacentes que no se han abordado adecuadamente. Identificar estas cuestiones fundamentales es esencial para encontrar soluciones sostenibles y duraderas. Al dirigirse a la raíz del problema, las partes pueden trabajar juntas para resolver los conflictos de manera efectiva.

En situaciones de conflicto, es fácil dejarse llevar por las emociones y reaccionar de manera impulsiva. Sin embargo, mantener la calma y actuar con serenidad puede ayudar a reducir la tensión y facilitar la resolución del conflicto. Tomarse un momento

para respirar profundamente y pensar con claridad antes de responder puede evitar escaladas innecesarias y promover un diálogo constructivo.

La negociación es una habilidad crucial en la resolución de conflictos y la mediación. Al colaborar para encontrar un compromiso aceptable para todas las partes, se pueden superar las diferencias y llegar a una solución mutuamente beneficiosa. La negociación exitosa requiere flexibilidad, creatividad y un enfoque en el interés común.

Tabla 23. Fase de diagnóstico

Acciones	Actividades	Responsable	Resultado esperado
Estudio de documentos que norman la violencia escolar	Localización de la información. Socialización y presentación. Taller de ideas	Directora y docentes tutores.	Conformar una idea común de los casos de violencia escolar y los implicados.
Valoración de las conductas y comportamientos violentos.	Autoevaluación Evaluación por pares y de estudiantes agresivos. Taller de socialización sobre Violencia escolar. Conformación de la evaluación sobre casos de violencia.	Directora e Inspector.	Identificación de los comportamientos violentos, deducir las necesidades acerca de la derivación.

	Taller de definición de violencia escolar.		
Determinación del plan de desarrollo de cada docente tutor.	<p>Orientación individual</p> <p>Socialización y completamiento del plan de desarrollo acerca de situaciones de violencia escolar.</p> <p>Implementación de la Unidad de mediación de conflictos.</p>	Directora, inspector y docentes tutores.	<p>Establecer actas de compromisos, en casos de violencia escolar.</p> <p>Legalizar en el Código de convivencia institucional las sanciones en casos de violencia escolar.</p>

En esta fase se debe tener en cuenta las siguientes funciones:

- Observación. Análisis y detección de registros comportamentales, expedientes clínicos, escolares, observaciones individuales y grupales.
- Diagnóstico. Aplicación e interpretación de los casos de violencia escolar que le permitan tener elementos suficientes para emitir un juicio diagnóstico, considerando la integración de los datos recabados.
- Entrevista. Realización de entrevistas según las necesidades individuales y grupales sobre violencia escolar entre niños, adolescentes y adultos.
- Comunicación. Capacidad de redacción de informes, programas, ensayos, reseñas, artículos sobre los casos de violencia escolar.

- Intervención. Selección diseño y aplicación de estrategias que le permitan ofrecer orientación y terapias para resolver problemas de violencia escolar.
- Prevención y desarrollo. Participación en actividades dirigidas a la capacitación, actualización y supervisión de casos de violencia escolar, de estudiantes y del personal en el escenario institucional.
- Planeación. Participar en el diseño de programas y proyectos relacionados con la prevención de violencia escolar en espacios públicos y privados, relacionados con la práctica profesional del psicólogo.
- Evaluación. Seleccionar y aplicar métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos en el proceso de prevención de violencia escolar.
- Investigación. Diseñar y llevar a cabo proyectos de investigación aplicada, acerca de los riesgos de violencia escolar.

Fase 2. Fase de capacitación sobre prevención de violencia

Objetivo: Preparar a los docentes en sus necesidades y potencialidades para la detección correcta de los casos de violencia escolar.

En algunos casos, puede ser útil involucrar a un mediador neutral para facilitar la resolución del conflicto. El mediador actúa como un facilitador imparcial que ayuda a las partes en conflicto a comunicarse de manera efectiva y a encontrar soluciones equitativas. La mediación proporciona un entorno seguro y estructurado para abordar problemas complejos y llegar a acuerdos mutuamente satisfactorios.

En ocasiones, una de las partes involucradas en el conflicto puede ser responsable de la situación. En lugar de culpar a los demás, es importante asumir la responsabilidad de las propias acciones y buscar soluciones constructivas. Reconocer los errores y estar dispuesto a rectificarlos es esencial para restaurar la confianza y fortalecer las relaciones a largo plazo.

Cuando se capacite al personal es necesario que se haga énfasis en que la resolución de conflictos y la mediación son habilidades esenciales en cualquier contexto interpersonal o profesional. Al practicar la escucha activa, identificar problemas

subyacentes, mantener la calma, buscar puntos en común, negociar, recurrir a la mediación y aceptar la responsabilidad, se pueden abordar los conflictos de manera efectiva y promover relaciones saludables y productivas. Al cultivar estas habilidades, se puede construir un entorno de trabajo positivo y colaborativo donde las diferencias se resuelvan de manera constructiva y se fomente el crecimiento personal y profesional.

Recuerda que la resolución de conflictos y la mediación son procesos continuos que requieren práctica y paciencia. Al comprometerse con el diálogo abierto y la búsqueda de soluciones creativas, se pueden superar los desafíos y construir relaciones sólidas basadas en el respeto, la confianza y la colaboración.

La mediación es considerada como una estrategia de resolución de conflictos entre dos partes opuestas, con la particularidad de incluir a una persona externa que interviene para facilitar la solución de conflictos. Las partes implicadas solicitan esta participación a demanda, generalmente, ya que no son capaces o no se encuentran en condiciones de conseguir un acuerdo por sí solos.

La figura del mediador presenta un papel más orientado a la guía y a la facilitación para que sean las partes implicadas las que alcancen un punto medio deseado. Como agente activo del proceso, se mostrará en todo momento imparcial y fundamentará su acción potenciando la comunicación, la escucha activa, la empatía y el respeto. El mediador se presenta como un canalizador de las necesidades de ambas partes ayudando a la negociación y al intercambio para que ambas partes “ganen” en el proceso.

La mediación de conflictos debe tener en cuenta los principios que son:

Voluntad y voluntariedad.

El primer elemento indispensable para la mediación es la motivación. Aunque sea en lo único, ambas partes han de mostrar predisposición a la cooperación para finalmente poder resolver el foco de conflicto. Cabe esperar que, como previamente se ha solicitado la mediación, el nivel de compromiso sea alto y mejore paralelamente al proceso

Igualdad

Para que el fenómeno de mediación sea factible, éste se ha de fundamentar en una relación mutua de respeto entre las partes a lo largo de todo el proceso y extrapolarse

posteriormente a la vida diaria de los implicados. A través de la mediación las personas también adquieren repertorios conductuales asertivos.

Imparcialidad y neutralidad

El rol del mediador ha de fundamentarse en el principio de imparcialidad sin ningún poder de influencia directa o decisión por su parte. Su acción mediadora se asienta en guiar a los implicados en su propio proceso de solución del problema sin dictaminar en el mismo. Es de obligación para el mediador asegurar un equilibrio constante sin decantarse ni imponer.

Confidencialidad

Será muy importante, especialmente en los primeros encuentros, garantizar una confidencialidad total a los participantes sobre los recursos que se van a utilizar, la documentación aportada y los datos recabados en las sesiones. Por otro lado, se asegurará a los implicados que dicho material será privado y en ningún caso se facilitará a ninguna de las partes ni se usará de forma externa.

Transparencia

La mediación de conflictos supone a los implicados una situación novedosa que puede generar nerviosismo o incluso ansiedad. Para minimizar estos efectos negativos, se describirá detalladamente al inicio del proceso el funcionamiento de las sesiones, la metodología y el rol que desempeñará el propio mediador.

Flexibilidad

La resolución de conflictos ha de articularse como un proceso abierto y flexible al cambio, a la modificación y a la organización. Se organiza como un elemento receptivo de cambios en todo momento, para adaptarse más y mejor a los objetivos planteados.

Protagonismo de las partes

Los agentes principales de la mediación son las partes implicadas que presentarán una actitud activa y protagonista durante el desarrollo de todo el proceso.

Tabla 24. Fase de capacitación.

Acciones	Actividades	Responsable	Resultado esperado
Caracterización de las conductas violentas según las áreas y funciones de la actividad docente	Conferencia Taller Grupo de discusión	Director, inspector y docentes tutores.	Legitimar las funciones del docente tutor en casos de violencia escolar.
Valoración del desempeño docente ante comportamientos de violencia escolar.	Defensas de actividades planificadas para atender los casos de violencia escolar. Observaciones de los participantes del hecho de violencia. Grupos de discusión. Taller de propuestas definición	Directora, docentes tutores.	Identificación de los avances y las experiencias de los docentes en su desempeño Estimular los mejores avances
Atención individualizada	Orientación individual de los casos de violencia escolar Observaciones. Lecturas guiadas de materiales teóricos sobre la temática. Asesoría. Grupos de discusión Socialización	Docentes tutores.	Seguimiento y potenciación individual de cada uno de los estudiantes violentos.

Evaluación del proceso	Análisis de los resultados y nivel de satisfacción. Discusión decretos y desafíos. Compromiso con el desarrollo	Docentes	Motivar y estimular hacia el desarrollo continuo.
------------------------	---	----------	---

Fase 3. Seguimiento a situaciones de violencia escolar

Objetivos: Valorar de forma sistemática del desempeño y los resultados según los ámbitos de actuación en casos de violencia escolar.

En general, cuando surgen disputas en el aula, los maestros, directivos, padres de familia o mentores adoptan actitudes autoritarias, sin contar con la capacidad de los alumnos para llegar a algún tipo de acuerdo. Los maestros acaban enviando a los estudiantes conflictivos a la dirección o le piden a sus padres o mentores que corrijan el problema que se originó en la escuela, sin que se resuelva realmente la situación.

En el otro extremo, se ignoran los problemas y se les permite a los alumnos que los “arreglen entre ellos”, sin ningún tipo de mediador, lo que en muchas ocasiones desencadena agresiones o la sumisión absoluta de una de las partes

Cualquiera de las dos alternativas anteriores hace que los niños y adolescentes no aprendan a resolver sus disputas de forma calmada y pacífica, y se desperdicia la oportunidad de que desarrollen habilidades comunicativas fundamentales.

Derivado de lo anterior, es esencial manejar los conflictos que surgen en el aula de manera adecuada, para enseñarle a los alumnos que, a través del diálogo y la comprensión, se pueden obtener soluciones constructivas y positivas que beneficien a todos los involucrados. De esta manera se contribuirá a su desarrollo personal, bienestar y felicidad.

Se sugieren una serie de acciones durante el seguimiento de los conflictos:

- Generar un buen ambiente y contar con una disciplina adecuada en el salón de clases.

- Aplicar refuerzos positivos para premiar el buen comportamiento.
- Establecer normas básicas de convivencia.
- Fomentar el diálogo, ya que contribuye a la formación de personas tolerantes.
- Mejorar las habilidades comunicativas propias y de los alumnos.
- Preparar a los alumnos en la gestión de conflictos, para que puedan encarar sus problemas con tranquilidad y utilizando la mediación.
- Usar técnicas de trabajo cooperativo.
- Mantener el control del aula sin alterarse.
- Crear un clima de participación en el salón de clases.

Es esencial que los involucrados conozcan sus emociones, el origen de estas y sepan el motivo por el que reaccionan de la forma en la que lo están haciendo. Para ello es necesario y oportuno, fomentar el entendimiento entre las partes. Para llevar a cabo una buena negociación se deben comprender los propios intereses, pero también los de los demás. Junto con los alumnos, se necesitan buscar soluciones que satisfagan a todos los involucrados.

Se requiere valorar seriamente cada propuesta que se haga, analizando sus ventajas e inconvenientes, para que los estudiantes se sientan realmente escuchados y formen parte de la solución. Hay que mantener la objetividad al alcanzar los acuerdos es esencial. Para ello, hay que centrarse en los sucesos y no en los individuos.

Se debe tener coordinación. Si un alumno o grupo es la fuente de las disyuntivas, es importante diseñar una estrategia con todo el profesorado y, en caso necesario, se necesita buscar apoyo de su familia. De esta forma, todos reaccionarán de la forma acordada y aportarán a la búsqueda de la solución. Una vez alcanzado el acuerdo se debe evaluar lo ocurrido. En ese sentido, reforzar lo positivo contribuirá a la solución de problemas futuros.

Las autoridades junto con el personal docente involucrado deben llevar a cabo actividades que le permitan tener conocimiento de la evolución de los casos de acoso escolar que se presenten, así como un registro de estos, tales como:

Dar acompañamiento pedagógico a la víctima, así como al estudiante que realizó la conducta de acoso escolar y a los espectadores.

- Registrar el progreso del acompañamiento pedagógico brindado a los involucrados dentro del plantel educativo en una bitácora (anexo 3).
- Establecer temporalidad y vías de comunicación con las madres, padres o tutores de todos los involucrados para informarles el progreso del acompañamiento.
- Cuando en colegiado se haya determinado la canalización del caso, recabar con las madres, padres o tutores las constancias o evidencias de la atención brindada por la institución especializada.
- En caso de que se nieguen a cumplir con esta acción, solicitarles que notifiquen su decisión por escrito al directivo y dar aviso al Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).
- Verificar el cumplimiento de los acuerdos por parte de la o el alumno que ejerció la conducta de acoso escolar.

En caso de que no se cumplan los acuerdos por parte de la o el alumno que ejerció la conducta de acoso escolar, avisar a la madre, padre o tutor para reafirmar su compromiso en la rectificación de la conducta de la o el menor.

- Establecer un sistema de registro de los casos de acoso escolar al interior del plantel educativo.
- Reportar a la autoridad educativa estatal, de manera periódica, los casos de acoso escolar registrados en las escuelas.

Se debe reducir las situaciones de violencia en la escuela, especialmente las más graves, tal como son percibidas por las víctimas como por los agresores.

Prevenir las situaciones de violencia grave en el ocio, tomando en cuenta cómo son percibidas por las víctimas y por los agresores. En ese caso se ayuda a modificar las expectativas pesimistas que el profesorado tiene a veces sobre la imposibilidad de prever, desde la escuela, formas de violencia que se producen fuera de ella, y cuyas principales causas suelen situarse más allá del sistema escolar.

Además, el reducir las situaciones de exclusión en la escuela, tal como son percibidas por las víctimas, que, cuando no se interviene, tienden a incrementarse con el tiempo. Desarrollar una representación de la violencia que se apoye en todo lo que pueda combatirla, y promover la tolerancia ayudando a superar las creencias que conducen a la violencia entre iguales, al sexismo y a la violencia doméstica, al racismo y a la xenofobia.

Se debe incrementar la disponibilidad de estrategias de prevención de la violencia en el ocio más positivas y elaboradas, rechazando el empleo de la violencia como forma de resolución de conflictos y a la vez mejorar la calidad de la relación con el aprendizaje y con el profesorado, tal como es evaluada tanto por el alumnado que participa en el programa como por sus profesores.

También se debe observar una tendencia encaminada a mejorar el resto de las relaciones y de los contextos sobre los que tratan las actividades del programa: la clase, los amigos, los compañeros, el instituto, el ocio.

Tabla 25. Fase de seguimiento y mediación de conflictos en casos de violencia

Acciones	Actividades	Responsable	Resultado esperado
Socialización de experiencias. Participación en curso taller sobre Mediación de conflictos.	Concurso el liderazgo del docente Taller "Mediación de conflictos para atender casos de violencia escolar"	Especialista de unidad de mediación de conflictos. Docentes tutores.	Promover la actuación adecuada de los tutores ante casos de violencia escolar.

	Resultados y nuevos desafíos		
Estimulación de los docentes	Entrega de certificados de reconocimiento a los docentes que dieron atención oportuna en casos de violencia escolar. Avales de recomendación para promociones	Directora, Docentes tutores,	Reconocer y propiciar la aplicación de políticas de estimulación y promoción. Formar una Unidad de mediación de conflictos en la institución.

Todo docente mediador debe conocer las rutas y protocolos de actuación en casos de violencia escolar.

Las rutas y protocolos de actuación frente a situaciones de violencia psicológica son de obligatorio cumplimiento en todas las instituciones educativas, nos permiten brindar acompañamiento integral a la víctima y su familia.

Pasos para la actuación:

Si las y los estudiantes, defensoras y defensores estudiantiles tienen conocimiento de una situación de violencia contra una niña, un niño o adolescente, cometido por sus familiares, deben informar inmediatamente al director/a o a la Comisión de Convivencia Pacífica y Armónica.

Es el rol de las maestras y maestros identificar las señales y aclarar las sospechas frente a una situación de violencia intrafamiliar contra niñas, niños y adolescentes.

Paso 1: Detección. La maestra/o debe contar con información clara y precisa, aplicar el protocolo, dando contención emocional. Fortalecer la relación de confianza con la o él estudiante, asegurando la intervención integral y dar seguimiento al caso.

Paso 2: Intervención. Las maestras/os que detecten una situación que presente violencia intrafamiliar, deben actuar con compromiso, valorar la intensidad, frecuencia y

el daño causado en la víctima por el tipo de violencia. Además, identificar el nivel del riesgo, pues ayuda a definir la forma de apoyo.

Paso 3: Referencia. Si el riesgo de violencia es alto, la comunicación a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA) debe realizarse de manera inmediata, dentro las 24 horas de conocido el hecho de violencia, para garantizar la protección de la niña, el niño o adolescente.

Paso 4: Contrarreferencia. Cuando los casos son derivados a la Defensoría de la Niñez y Adolescencia (DNA), el director/a debe dar seguimiento a las medidas de protección al interior de la institución educativa, con el fin de garantizar la debida protección a la niña, el niño o adolescente.

Estas rutas y protocolos se las debe socializar con todos los miembros de la comunidad educativa, para cuando ocurra un hecho de violencia saber cómo proceder de manera inmediata y no dejar pasar el tiempo, porque para reportar los casos de violencia se los debe hacer en el plazo máximo de 24 horas, en caso de no proceder de manera correcta, se puede considerar un acto de negligencia.

De ahí la importancia que un buen docente mediador sepa cómo proceder en casos de violencia escolar.

Ante lo expuesto, se considera que el docente puede aplicar diversas estrategias para mediar situaciones problemáticas entre estudiantes, en esta oportunidad de aprendizaje se pueden desarrollar habilidades de resolución de conflictos. Siguiendo esta línea, para promover en el centro educativo el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la práctica de distintas formas de abordar los conflictos, se plantean estrategias desde la convivencia democrática.

Actuaciones a nivel de centro, incorporando la mediación como un procedimiento habitual de solución de conflictos en el centro educativo. En esta línea, se han desarrollado en la actualidad numerosas experiencias y programas de mediación escolar. Estos programas se inician con la selección y formación de las personas (alumnos/as y profesores/as) que van a actuar como mediadores. La formación de estos mediadores voluntarios suele realizarse en cadena. Un experto en mediación suele iniciar el proceso, entrenando en procedimientos de mediación, a algunos profesores y alumnos, que, a su

vez, pasarán a ser formadores de otros profesores y alumnos. Además de la diferencia de experiencia y formación inicial, cuando el entrenamiento se lleva a cabo entre alumnos, el que enseña suele ser de mayor edad que el que aprende.

El maestro como sujeto del saber pedagógico cumple un papel fundamental en los procesos educativos, toda vez que posibilita y recibe espacios de formación entorno a su función pedagógica, que se ve permeada por situaciones de conflicto.

Muchas son las certezas e incertidumbres en tanto el rol de los maestros como mediadores de conflicto, buscando así evitar sean llevados hacia manifestaciones de violencia desde diversos tipos de agresión; y aunque es común que se deje la responsabilidad en manos de orientadores, se hace necesario la búsqueda de multiplicidad de estrategias orientadas al fortalecimiento de las relaciones dadas en la cotidianidad del aula

Figura 2. Rutas y protocolos de actuación frente a casos de violencia.



Fuente. (Ecuador, Ministerio de Educación, 2022)

Como requisitos para la implementación del plan de acción se propone:

- La preparación de la directora en los temas de liderazgo, mediación de conflictos, atención comunitaria y formación docente.
- Insertar como condición previa una campaña de promoción de temas de prevención de violencia escolar.
- Entrenar a los docentes tutores, en la comunicación de resultados mediante guías o criterios de exposición.
- Desarrollar las actividades en los horarios propios del sistema pedagógico debido a que a los docentes se le hace más complejo el proceso fuera del horario laboral.

Dentro del plan se deben tener en consideración algunos aspectos:

El primero es que el docente presenta autoridad en lo que enseña, en el conocimiento y las habilidades para transmitir la enseñanza y el segundo en su capacidad para controlar, manejar y hacerse cargo de un grupo, siendo este un aspecto muy importante ya que el trabajo del maestro se complica para lograr su objetivo si le falta autoridad para mantener la disciplina dentro de un salón de clases.

Un docente competente es aquel que mantiene el orden y la disciplina en un salón de clases, así como, de manera tradicional se considera un maestro como aquel que mantiene el orden generando el ambiente necesario para realizar la enseñanza y la educación.

El concepto de disciplina es importante en la filosofía de la educación aparte de ser complejo. Mantener la disciplina en un grupo no es tan fácil, se debe imponer orden y esto ocasiona ciertas restricciones; para mantener la disciplina la conducta está sujeta a reglas y limitaciones, el maestro es el que las debe imponer en las actividades del alumno.

Existen tres maneras para establecer la disciplina:

- Las amenazas y fuerza bruta; característica del maestro tradicional.
- La disciplina interna del grupo; se da alguna actividad en conjunto que requiere de un orden y se disciplina entre los mismos compañeros.

- Ejerciendo la autoridad sin aterrorizar al alumno.

Se debe de precisar en este punto, los dos conceptos de autoridad del maestro:

- La autoridad formal: Es aquella que se da por razones de su puesto, el cual le concede el derecho de obediencia.
- La autoridad práctica: Es aquella donde se tiene la capacidad para lograr que el alumno obedezca las órdenes.

Estos dos tipos de autoridad están relacionados, aunque se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Se puede tener un puesto que confiere autoridad, pero ser ineficiente en la acción de ejercerla y otros tener la capacidad de lograr ser obedecidos sin tener la autoridad formal o de respaldo. Lo ideal es que se tengan ambas y así mismo se descarte el uso del fraude, las amenazas o la fuerza, si el alumno obedece únicamente por amenazas no es autoridad, sino uso de la fuerza o imposición.
- La autoridad práctica se da cuando se logra la obediencia sin recurrir a las alternativas que se mencionan en el párrafo anterior, si no sucede así es un signo de que no hay autoridad práctica. Cuando se tiene que usar la fuerza y el poder lo que permanece es la autoridad formal la cual es inútil.

En esta última etapa, el mediador acompañará a los implicados en la valoración de las propuestas identificando las ventajas y los inconvenientes que presentan cada una de ellas. Igualmente, se determinará el acuerdo establecido a través de un compromiso firmado para su cumplimiento.

CONCLUSIONES

- Los referentes teóricos, sustentan que la violencia escolar debe ser canalizada por medio de la mediación de conflictos, los que deben incluir la promoción de habilidades socioemocionales, la sensibilización sobre la violencia, la intervención temprana y la colaboración con las familias y la comunidad.
- En la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez” se identifica que existen situaciones de violencia escolar, la misma que se debe a que no existe una política de mediación de conflictos debidamente estructurada, socializada e interiorizada, enmarcados dentro de los objetivos estratégicos de la organización, para estos procesos se debe gestionar desde un plan de acción en el que se privilegie el papel del director y de los docentes.
- Los componentes que deben conformar un plan de gestión de solución de conflictos para disminuir la violencia escolar en la Escuela de Educación Básica “Blanca Goetta de Ordóñez” se identifican aspectos básicos: talleres de formación del docente identificado como principal mediador, actividades para identificar, comprender y socializar entre los miembros de la comunidad educativa que permitan elevar la efectividad; se incluye además la preparación de los padres y se sugiere la posibilidad de articular todo esto con el código de convivencia.

RECOMENDACIONES

- Sugerir a las autoridades que realicen un ajuste al código de convivencia a los aspectos que se presentan en esta investigación.
- Seleccionar a los docentes mediadores quienes serán los encargados de llevar a cabo y desarrollar la propuesta en los diferentes niveles educativos de la institución.
- Socializar con los directivos para que una vez conocida la propuesta la puedan poner en marcha y sugerirla como referente a las instituciones educativas cercanas.

BIBLIOGRAFÍA

- Aleman, C. (05 de enero de 2019). Las consecuencias sociales de las dificultades de aprendizaje en niños y adolescentes. *Ehquidad*. Recuperado el 01 de 12 de 2023, de <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2019.0004>
- Álvarez, M. (04 de 11 de 2022). *Técnicas de modificación de conducta: Qué son y cómo aplicarlas*. Recuperado el 04 de 12 de 2023, de Instituto de Altos Estudios Superiores Serca: <https://blog.institutoserca.com/tecnicas-de-modificacion-de-conducta-que-son-y-como-aplicarlas/>
- Barrera, J. (2008). *El Proyecto de investigación. Metodología de la investigación holística*. Caracas: Ediciones Sypal Quiron. Recuperado el 12 de 12 de 2023, de https://www.researchgate.net/publication/44465356_El_proyecto_de_investigacion_metodologia_de_la_investigacion_holistica_Jacqueline_Hurtado_de_Barrera/citation/download
- Casas, J., Repullo, J., & Donato, J. (2015). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Atención Primaria*. Recuperado el 27 de 12 de 2023, de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Cedillo, B. (06 de 10 de 2021). *La importancia del entorno familiar para prevenir la violencia y la delincuencia*. Recuperado el 14 de 12 de 2023, de <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/la-importancia-del-entorno-familiar-para-prevenir-la-violencia-y-la-delincuencia/>
- Chero Pacheco, V. (2024). Población y muestra. *International Journal of Interdisciplinary Dentistry*. Recuperado el 3 de diciembre de 2024, de http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com/p/poblacion-y-muestra_19.html
- Cides. Centro sobre Derecho y Sociedad. (s.f.). *¿Qué es la mediación?* Recuperado el 02 de 01 de 2023, de <http://www.cides.org.ec/index.php/mediacion/que-es-la-mediacion>

Daquilema, M. B. (2022). *Estrategias para la erradicación de la violencia en los ambientes escolares desde el cumplimiento del código de convivencia escolar, en niños de cuarto grado de educación de León”, del cantón Riobamba, año lectivo 2020-2021*. Recuperado el 10 de 12 de 2023, de Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/9402/1/UNACH-EC-FCEHT-EBAS-023-2022.pdf>

Ecuador, Asamblea Constituyente. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 13 de diciembre de 2023, de Registro Oficial N° 449: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Ecuador, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2022). *Privaciones múltiples en la niñez y adolescencia en Ecuador: una aproximación desde el enfoque de derechos a partir de los resultados de la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2018*. Recuperado el 10 de 12 de 2023, de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Libros/cuadernos_trabajo/Privaciones%20UNICEF_12_09.pdf

Ecuador, Ministerio de Educación. (2022). *Protocolo y rutas de actuación frente a casos de Situaciones de Violencia detectadas o cometidas en el sistema educativo*. Recuperado el 01 de 01 de 2023, de https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/03/Protocolos_violencia_web.pdf

Enríquez Villota, M. F., & Garzón Velásquez, F. (21 de 05 de 2015). El acoso escolar. *Saber, Ciencia y Libertad*. doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2015v10n1.983>

Fundación María Montessori. (2018). *El método Montessori*. Recuperado el 25 de 12 de 2023, de <https://www.fundacionmontessori.org/metodo-montessori.htm>

Gambarte Paz, P. S. (2012). *Violencia infantil intrafamiliar"Un estudio de casos acerca de las características que asume el habitus de niños en situaciones de maltrato infantil intrafamiliar desde el trabajo social*. Recuperado el 26 de 01 de 2023, de

Universidad Nacional de Tucumán:
<https://www.margen.org/suscri/margen65/gambarte.pdf>

García, E., Martínez, A., Bellido, R., & Rejas, L. (2020). Disminución de la agresividad en estudiantes de primaria: El programa Fortaleciéndome. *Propósitos y Representaciones*, 2(8). Recuperado el 15 de 12 de 2023, de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992020000300031

Hamodi, C., & Jiménez, L. (04 de 2018). Modelos de prevención del bullying: ¿qué se puede hacer en educación infantil? *le. Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 9(16). Recuperado el 12 de 12 de 2023, de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-85502018000100029

Hernández Sampieri, Fernández, & Batista. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Jiménez, A. (2016). *Método analítico y sintético*. Recuperado el 15 de 12 de 2023, de http://www.academia.edu/16835717/Metodo_analitico_y_sintetico

Martinez, G., Torres, M., & Ríos, L. (11 de 02 de 2020). El contexto familiar y su vinculación con el rendimiento académico. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 17. Recuperado el 13 de 01 de 2023, de <https://www.redalyc.org/journal/5216/521662150008/>

Medina Casquete, O. (01 de 01 de 2024). Importancia de diseño de Plan formativo Integral para los estudiantes. (C. Galán, Entrevistador) Guayaquil. Recuperado el 01 de 01 de 2024

Nucete, G. (2007). *Acoso escolar: hechos y medida de intervención*. Recuperado el 08 de 12 de 2023, de Centro de investigación para mejorar la Salud: https://www.academia.edu/13917412/ACOSO_ESCOLAR_HECHOS_Y_MEDIDAS_DE_INTERVENCION

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). *Acoso y violencia escolar*. Recuperado el 10 de 12 de 2023, de <https://es.unesco.org/themes/acoso-violencia-escolar>

Promediación. (s.f.). *Mediación escolar. Educando en positivo*. Recuperado el 28 de 12 de 2023, de <https://www.promediacion.com/mediacion-escolar/>

Question.Pro. (2018). *¿Qué es la investigación descriptiva?* Recuperado el 02 de 12 de 2023, de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/>

Remache, R. (2021). *Propuesta de actividades extracurriculares para la prevención de la violencia escolar en la Escuela Abdón Calderón del cantón naranjal provincia del Guayas*. Recuperado el 22 de 12 de 2023, de Universidad Metropolitana: <https://repositorio.umet.edu.ec/bitstream/67000/497/1/Remache%20Puma%20Roger%20Alexander.%20Ciencias%20de%20la%20Educaci%C3%B3n.%20Menci%C3%B3n%20B%C3%A1sica.pdf>

Reyes, C. (2022). *La violencia escolar entre pares y el comportamiento post pandemia en los estudiantes del quinto grado paralelos A y B de Educación General Básica, de la Unidad Educativa "UK SCHOOL" del cantón Ambato*. Recuperado el 12 de 12 de 2023, de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35275/1/ReyesCARLOS.TEsis2022-signed.pdf>

Ruiz, C. (2018). Factores familiares vinculados al bajo rendimiento. *Revista Complutense de Educación*, 12(1), 81-113. Recuperado el 13 de 12 de 2023, de <https://core.ac.uk/download/pdf/38820954.pdf>

Saltos, D. (10 de 03 de 2022). Violencia escolar y su relación con la ideación suicida en. *Revista O-Mores*, 1(1), 14. Recuperado el 29 de 12 de 2023, de [file:///C:/Users/D%20E%20L%20L/Downloads/UMORES+V1-NUM1-2022-63-76%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/D%20E%20L%20L/Downloads/UMORES+V1-NUM1-2022-63-76%20(1).pdf)

Sánchez, O., & Canales, A. (11 de 2020). Eficacia y satisfacción del programa resiliencia y bienestar: Quédate en casa. La psicología en tiempo de cuarentena y pandemia.

Revista de Psicoterapia, 31(117), 381-398. Recuperado el 18 de 12 de 2023, de <https://ojs.revistadepsicoterapia.com/index.php/rdp/article/view/389/349>

Santín, L. (2018). *La conducta disruptiva y el desarrollo psicosocial de los estudiantes de Séptimo Año de Educación General Básica de la Unidad Educativa Francisco Flor, ciudad de Ambato*. Recuperado el 16 de 12 de 2023, de Unversidad Técnica de Ambato:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28035/1/Proyecto%20de%20Investigaci%C3%B3n.pdf>

Stracuzzi, S., & Martins, F. (06 de 09 de 2015). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Recuperado el 14 de 12 de 2023, de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-y-feliberto-martins-pestana-2/>

Ullauri, D. (2022). *Análisis funcional, social y espacial de la Avenida de los Migrantes*. Recuperado el 23 de 12 de 2023, de <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/12090>

Unir. la Universidad en Internet. (08 de 02 de 2023). *¿Qué es la mediación escolar? La mejor herramienta contra el bullying*. Recuperado el 28 de 12 de 2023, de <https://www.unir.net/educacion/revista/mediacion-escolar/>

Vargas Jiménez, I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. *Caes. Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 121-139. doi:<https://doi.org/10.22458/caes.v3i1.436>

ANEXOS

ANEXO 1

ENTREVISTA A LA DIRECTORA

1.- ¿Considera que el proyecto de diseñar un plan formativo integral de los estudiantes está concebido como un conjunto de actividades compensatorias de tipo educativo?

2.- ¿Cree que la gestión mediadora en los conflictos institucionales ratifica la vocación pública del servicio educativo fiscal, dirigido a los sectores más vulnerables de la escuela?

3.- ¿Cómo beneficiaría el Plan formativo integral para prevenir los conflictos estudiantiles?

4.- ¿La escuela desarrolla mediante proyectos la parte mediadora en la resolución de conflicto en los estudiantes?

5.- ¿Señale algunas sugerencias para lograr mayor coherencia entre la mediación y resolución de conflicto?

ANEXO 2

ENCUESTA A DOCENTES ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA FISCAL BLANCA GOETTA DE ORDOÑEZ

Objetivo. Determinar características que generan conflictos mediante el estudio comparativo para la resolución de conflictos en los estudiantes del 5to, 6to y 7mo grado de la Escuela de Educación Básica Fiscal Blanca Goetta De Ordoñez.

Instrucción: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste con la mayor sinceridad posible marcando con una (x) la opción correspondiente

ÍTEMS	ALTERNATIVA
3	Siempre
2	A veces
1	Nunca

N°	Preguntas	3	2	1
		Siempre	A veces	Nunca
1	Deriva los conflictos estudiantiles a las autoridades de la institución.			
2	Los estudiantes por su propia iniciativa buscan soluciones a las dificultades que se presentan.			
3	Su práctica docente se ajusta con el currículo actual en cuanto al manejo de conflictos y mediación escolar			
4	Dentro de la hora pedagógica se toma algunos minutos para tratar temas del buen vivir.			
5	Cree usted que la actitud de los estudiantes se basa en las costumbres adquiridas en sus hogares.			
6	La autoridad debe limitarse a expulsar a los estudiantes según lo dispuesto por el art. 330 del Reglamento a la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).			
7	El logro de una sana convivencia, respetando los principios y valores institucionales es una actividad exclusiva de los directivos.			
8	Pone en práctica sus propias estrategias para mediar conflictos.			
9	Las buenas relaciones interpersonales entre todos quienes ofrecemos servicios educativos mejoran de manera integral las relaciones entre los estudiantes.			
10	Los estudiantes con problemas de comportamiento deben ser expulsados de la Institución.			

ANEXO 3

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES DEL 5TO, 6TO Y 7MO GRADO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA FISCAL BLANCA GOETTA DE ORDOÑEZ

Objetivo: Analizar las causas de los conflictos mediante una encuesta para determinar soluciones en los estudiantes de 5to, 6to y 7mo grado de la escuela de educación básica fiscal Blanca Goetta de Ordóñez.

Instrucción: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste con la mayor sinceridad posible marcando con una (x) la opción correspondiente.

ÍTEMS	ALTERNATIVA	SIGLAS
3	Siempre	S
2	A veces	AV
1	Nunca	N

N°	Preguntas	3	2	1
		S	AV	N
1	Un problema con otro compañero/a lo soluciono acudiendo al docente tutor.			
2	Me agrada hacer bromas a mis compañeros, aunque no les guste.			
3	Los conflictos entre mis compañeros surgen por comentarios en las redes sociales como Facebook.			
4	Las agresiones entre estudiantes pasan cuando estamos solos.			
5	Me siento a gusto cuando trabajo en grupo.			
6	Por amenazas de mis compañeros no los delato en sus indisciplinas.			
7	Planteo soluciones a los problemas en el salón de clases.			
8	Me solidarizo con mis compañeros de aula, aunque sea una acción negativa.			
9	De los siguientes valores. ¿Cuáles crees que se practicó en la institución?			
	Perdón			
	Respeto			
	Sinceridad			
	Tolerancia			
	Honradez			

	Puntualidad			
	Paciencia			
	Comprensión			
10	De los siguientes antivalores ¿Cuáles crees que suceden en la escuela?			
	Egoísmo			
	Odio			
	Deshonestidad			
	Irresponsabilidad			
	Injusticia			
	Enemistad			
	Impuntualidad			
	Intolerancia			
	Incomprensión			
	Desatención			