



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
Y POLÍTICAS**

MAESTRÍA EN ARBITRAJE Y MEDIACIÓN

**TRABAJO DE TESIS PRESENTADO COMO REQUISITO PREVIO
PARA ACCEDER AL GRADO ACADÉMICO DE “MAGISTER EN
ARBITRAJE Y MEDIACIÓN.**

TEMA

**“LA MEDIACIÓN COMO MEDIO PARA ALCANZAR UNA
CULTURA DE PAZ Y DE CONVIVENCIA ESCOLAR EN LA
UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ORTEGA SOTO" UBICADA EN
LA ISLA TRINITARIA DEL CANTÓN GUAYAQUIL.
PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014”**

AUTOR: INGRID MARILU LLERENA PAREDES

CI: 0916004369

TUTOR: DR. FERNANDO FIALLOS SOLÁ, MG.

Enero DEL 2015

REPOSITORIO NACIONAL

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: La mediación como medio para alcanzar una cultura de paz y de convivencia escolar en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto" ubicada en la Isla Trinitaria del cantón Guayaquil, provincia del Guayas, año 2014		
AUTOR: INGRID MARILU LLERENA PAREDES	TUTOR: DR. FERNANDO FIALLOS SOLÁ, MG.	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas	
CARRERA: Maestría en Arbitraje y Mediación		
FECHA DE PUBLICACION:	Nº DE PÁGS: 103	
ÁREAS TEMÁTICAS: La Mediación		
PALABRAS CLAVE: Mediación comunitaria - Conflictos - Gestión pública		
RESUMEN: Este trabajo de investigación se centra en la mediación escolar que encauza a la solución de conflictos, con el objeto de mejorar la convivencia escolar en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto". La investigación se desarrolla analizando los fundamentos teóricos y legales para la aplicación de la mediación, con bases en la conflictividad escolar que presenta esta institución educativa. La finalidad del estudio es determinar algunos modelos teóricos que permita fomentar la convivencia pacífica en el ámbito escolar. Asignándole a la mediación una función formativa en el ámbito escolar; orientada a la transformación de las relaciones y construcción de soluciones a los conflictos que se generan en la comunidad educativa, propiciando capacidades y habilidades que contribuyen al mejoramiento de las relaciones.		
Nº DE REGISTRO (en base de datos):		Nº DE CLASIFICACIÓN:
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI x	NO
CONTACTO CON AUTORA:	Teléfono:	E-mail:
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Facultad: Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas: Maestría en Arbitraje y Mediación	
	Teléfono: 2293552 0980101016	
	E-mail:	

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE TESIS

En mi calidad de Tutor de Tesis del Postgrado “MAESTRÍA EN ARBITRAJE Y MEDIACIÓN”, de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas de la Universidad de Guayaquil.

CERTIFICO:

Que, luego de la correspondiente revisión y análisis, apruebo en su totalidad el Trabajo de Tesis de Grado presentado por la Sra. INGRID MARILU LLERENA PAREDES, como requisito previo para acceder al grado académico de **“MAGISTER EN ARBITRAJE Y MEDIACIÓN”**.

El tema de la investigación se refiere a: **“LA MEDIACIÓN COMO MEDIO PARA ALCANZAR UNA CULTURA DE PAZ Y DE CONVIVENCIA ESCOLAR EN LA UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ORTEGA SOTO" UBICADA EN LA ISLA TRINITARIA DEL CANTÓN GUAYAQUIL. PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014”**.

Guayaquil, Enero del 2015

Dr. Fernando Fiallos Sola, Mg.

Tutor de tesis

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y ORIGINALIDAD

Por la presente declaro bajo la solemnidad de juramento, que soy el único autor de la tesis **“LA MEDIACIÓN COMO MEDIO PARA ALCANZAR UNA CULTURA DE PAZ Y DE CONVIVENCIA ESCOLAR EN LA UNIDAD EDUCATIVA "ELOY ORTEGA SOTO" UBICADA EN LA ISLA TRINITARIA DEL CANTÓN GUAYAQUIL. PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2014"** que presento como requisito previo para acceder al grado académico de Magister en Arbitraje y Mediación. La tesis es original en su formulación conceptual, procedimientos de investigación, desarrollo del aparato demostrativo, análisis de los resultados y conclusiones, a excepción de referencias, conceptos, procedimientos, datos o afirmaciones provenientes de otros trabajos, en cuyo caso han sido citados en forma textual o implícita según el caso.

Declaro además que este trabajo no ha sido previamente presentado en ninguna otra institución educativa, u organización pública o privada, ni lo será sin hacer expresa mención a su condición de tesis presentada por mí y bajo mi autoría en esta institución.

Guayaquil, Enero del 2015

.....
C.C 0916004369

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios Todo poderoso por guiarme en todo momento y lugar para alcanzar mis metas propuestas para bienestar personal y familiar.

A mi amada familia que son parte fundamental en mi vida; mis padres Julio Llerena y Elvia Paredes, hermanos, sobrinos, sobrinas, a mis Hijos Freddy y Michele, a mi incondicional esposo Alex Llerena, a mi amado nieto Mathews que es la lucecita que alumbra nuestras vidas.

A La UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS por darme la gran oportunidad de realizar la MAESTRÍA EN ARBITRAJE Y MEDIACIÓN y ser una profesional en este campo.

A mi director de tesis, Dr. Fernando Fiallos Solá por su dedicación, quien con sus conocimientos y sugerencias ha logrado que pueda terminar mi tesis con éxito.

Debo manifestar mi agradecimiento al Msc. Marcos Monserrate Rector de la Unidad Educativa “Eloy Ortega soto” quien me ha facilitado el tiempo para poder cursar los estudios de la maestría y realizar la propuesta en la Institución, a mis amigas y colegas que de una u otra manera me han dado ánimos para continuar y culminar esta etapa profesional.

De igual manera quiero agradecer a muchas personas que han formado parte de mi vida profesional con sus motivaciones diarias. A todos ustedes mis eternos agradecimientos.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a Dios sobre todas las cosas, por darme la vida y permitirme realizar esta meta tan anhelada e importante de mi carrera profesional en el campo de la Mediación. A mis Padres Julio Llerena y Elvia Paredes, la familia Llerena Paredes mis bellos hermanos y hermanas Rebeca, Isabel, Ruth, Alonso, Jacqueline, Geovanny, mis amados sobrinos y sobrinas Ricardo, Washington, Katherine, Evelyn, José Luis, Jean Carlos, Ronny, Analía por el apoyo incondicional en todo momento. A mi Esposo Alex Llerena Caiza, a mis Hijos Freddy Alexander, Michele Marilu, mi nieto Mathews Ariel quienes siempre están conmigo y son mi gran motivación para emprender los sueños y cristalizarlos en metas para ser una realidad. A mis grandes amigas Martha Janet, Martha Cecilia, Laura y Ángela y todos los que me han dado palabras de aliento como es el caso de Rosario quien con su ejemplo y conocimiento me ha ayudado a crecer.

INGRID MARILU LLERENA PAREDES

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
REPOSITORIO NACIONAL	ii
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DE TESIS	iii
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y ORIGINALIDAD	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii

INTRODUCCIÓN	1
--------------	---

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.1.	Planteamiento y formulación del problema	3
1.1.1.	Formulación del Problema	6
1.1.2.	Sistematización del Problema	6
1.2.	Justificación del tema	7
1.3.	Objetivos	9

1.3.1.	Objetivo General	9
1.3.2.	Objetivos Específicos	9
1.4.	Delimitación	10

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes	11
2.2.	Fundamentación Teórica	12
2.2.1.	La mediación como herramienta para la gestión de conflictos	12
2.2.2.	Modelos de mediación	17
2.2.2.1.	Modelo tradicional-lineal (Harvard)	17
2.2.2.2.	Modelo transformativo (Bush y Folger)	19
2.2.2.3.	Modelo circular Narrati (Cobb)	21
2.2.3.	Cultura de paz y de convivencia escolar	25
2.2.3.1.	Factores que favorecen la convivencia escolar	28
2.2.3.2.	Estrategias de promoción de la convivencia escolares	30
2.3.	Fundamentación Legal	31
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador 2008	31
2.3.2.	Ley de Arbitraje y Mediación	32
2.3.3.	Ley Orgánica de Educación Intercultural	33
2.4.	Análisis situacional de la Unidad Fiscal “Eloy Ortega Soto”	35
2.5.	Hipótesis	38
2.5.1.	Señalamiento de las variables	38

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Diseño de la investigación	39
3.2.	Tipo de investigación	39
3.3.	Métodos	40
3.3.1.	Método inductivo	40
3.3.2.	Método deductivo	41
3.4.	Población y muestra	41
3.5.	Operacionalización de las variables	44
3.6.	Técnicas e instrumentos de la investigación	45
3.6.1.	Técnicas	45
3.6.1.1.	La encuesta	45
3.6.1.2.	Entrevista	46
3.6.1.3.	Escala de Likert	47
3.7.	Procedimientos de la investigación	47

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.	Análisis de la encuesta dirigida a los estudiantes del Bachillerato	49
4.2.	Encuesta realizada a padres de familia+a	54
4.3.	Análisis de la escala de Likert	61

4.4.	Discusión de los resultados	64
4.5.	Comprobación de la Hipótesis	65
4.6.	Conclusiones y recomendaciones	73
BIBLIOGRAFIA		77
ANEXOS		82

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Modelo tradicional-lineal (HARVARD)	18
CUADRO N° 2 Modelo transformativo (BUSH Y FOLGER)	19
CUADRO N° 3 Modelo circular NARRATI (COBB)	23
CUADRO N° 4 Población	42

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Operacionalización de las variables	44
TABLA N° 2 Variable independiente	67
TABLA N° 3 Variable dependiente	68
TABLA N° 4 Resumen de variables	68
TABLA N° 5 Frecuencias absolutas	69
TABLA N° 6 Valor de la chi cuadrado	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº 1	Factores que facilitan la convivencia escolar	28
GRÁFICO Nº 2	Presencia de conflictos entre estudiantes	49
GRÁFICO Nº 3	Agravios verbales a los docentes	50
GRÁFICO Nº 4	Amenazas de los estudiantes hacia los profesores	51
GRÁFICO Nº 5	Solución de conflictos de manera pacífica	52
GRÁFICO Nº 6	Método para implantar una cultura de paz	53
GRÁFICO Nº 7	Motivos para elegir a la institución educativa	54
GRÁFICO Nº 8	Clima institucional	55
GRÁFICO Nº 9	Buena comunicación en la escuela	56
GRÁFICO Nº 10	El conflicto escolar incide en el contexto social	57
GRÁFICO Nº 11	La institución educativa presenta un escenario hostil	58
GRÁFICO Nº 12	Alternativas de solución pacífica	59
GRÁFICO Nº 13	Comprobación de hipótesis	73

RESUMEN

Autor: INGRID MARILU LLERENA PAREDES

Tutor: Dr. Luis Fernando Fiallos Sola

Este trabajo de investigación se centra en la mediación escolar que encauza a la solución de conflictos, con el objeto de mejorar la convivencia escolar en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto". La investigación se desarrolla analizando los fundamentos teóricos y legales para la aplicación de la mediación, con bases en la conflictividad escolar que presenta esta institución educativa. La finalidad del estudio es determinar algunos modelos teóricos que permita fomentar la convivencia pacífica en el ámbito escolar. Asignándole a la mediación una función formativa en el ámbito escolar; orientada a la transformación de las relaciones y construcción de soluciones a los conflictos que se generan en la comunidad educativa, propiciando capacidades y habilidades que contribuyen al mejoramiento de las relaciones. La metodología aplicada en el estudio, es de nivel descriptivo, con los tipos de investigación documental – bibliográfico y de campo; con el objeto de adquirir la información pertinente sobre la incidencia que tiene la mediación escolar en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto". La modalidad de la investigación es de tipo correlacional, se miden las variables independientemente como es: "La mediación" y "conflictos escolares", la medición se realiza con información primaria y secundaria. Las técnicas empleadas son: la entrevista, la encuesta y la escala de Likert, sus resultados conducen a concluir que existen conflictos en esta comunidad educativa, y que estos tienen su origen en la conducta que generalmente envuelve a la institución en un escenario hostil, en la que se debe de aplicar estrategias para desarrollar un clima escolar, cuya imagen institucional se relacione a sus valores, cimentados en los principios básicos de la educación y la convivencia pacífica.

DESCRIPTORES: Medición – conflicto escolar - convivencia – Cultura de paz

ABSTRACT

This research focuses on school mediation channeled conflict resolution, in order to improve school life in the Educational Unit "Eloy Ortega Soto". The research was conducted by analyzing the theoretical and legal bases for the implementation of mediation, with bases in school conflict that presents this educational institution. The purpose of the study is to determine some theoretical models for promoting the peaceful coexistence in schools. Mediation assigning a formative role in the school; oriented transformation of relationships and building solutions to the conflicts that arise in the educational community, with skills and abilities that contribute to the improvement of relations. The methodology used in the study is descriptive level, the types of documentary research - bibliographic and field; in order to acquire the relevant information on the incidence that school mediation in the Educational Unit "Eloy Ortega Soto". The type of research is correlational, variables are measured independently as "mediation" and "school conflicts", the measurement is performed with primary and secondary information. The techniques used are: interview, survey and Likert scale, the results lead to the conclusion that there are conflicts in the educational community, and that these are rooted in behavior usually involves the institution in a hostile environment, which is due to implement strategies to develop a school climate, whose institutional image is related to its values, grounded in the basic principles of education and peaceful coexistence.

DESCRIPTORS: Measurement - School Conflict - living - Culture of Peace

INTRODUCCIÒN

Uno de los aspectos más importantes en las relaciones humanas es la convivencia, la cual es capaz de proporcionar un curso natural de salida a las desavenencias, desacuerdos o comunicación inadecuada, aspectos que pueden generar conflictos interpersonales, aunque vale aclarar que convivencia y conflicto pueden presentarse en un mismo escenario.

Teniendo presente que en el sistema educativo pueden aparecer conflictos de naturaleza violenta, la conflictividad escolar se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de la sociedad.

Los conflictos en el ámbito escolar pueden ser de naturaleza intrapersonal o interpersonal, elementos que suelen ir juntos cuando participa toda la comunidad educativa (docentes, estudiantes y padres de familias). En este marco, la mediación puede ser una herramienta idónea para afrontarlos.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo plantear la mediación escolar que permita alcanzar una cultura de paz y de convivencia en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto" para llevar a cabo esta investigación se la organizó de la siguiente manera:

Capítulo primero: Se relaciona al planteamiento del problema y sus interrogantes; se establecieron los objetivos que orientan el estudio, y se

presenta la su justificación, señalando la utilidad teórica y práctica de la investigación.

Capítulo segundo: Apunta a la descripción y análisis del marco teórico, relacionas a las variables, como es la mediación escolar y los conflictos que inciden negativamente en la convivencia pacífica de la Unidad Educativa.

Capítulo tercero: Hace referencia al marco metodológico, se utilizan las estrategia en el diseño de la investigación, el mismo que se encaminó al estudio descriptivo de sus variables; tipo de investigación: documental – bibliográfico y de campo, con las técnicas de la encuesta, entrevista y la escala de Likert.

Cuarto capítulo: Conciérne al análisis e interpretación de los resultados, para comprobar la hipótesis de investigación, con el propósito de extraer conclusiones y plantear las debidas recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento y formulación del problema

A pesar de que la mayor parte de las prácticas educativas son favorecedoras de una buena convivencia, y que las relaciones interpersonales que se dan en este ámbito habitualmente son de cooperación, ayuda, estima y aprecio, los centros educativos no escapan al conflicto, tanto así que la conflictividad escolar se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de la sociedad a causa de casos concretos sobre agresiones o acoso/ denigración a compañeros y otros comportamientos nocivos.

Durante los últimos cinco años en la Unidad Educativa Fiscal Eloy Ortega Soto, se aprecia una tendencia ascendente en el número de estudiantes matriculados, lo que demuestra el nivel de confianza y aceptación de los padres de familia y la comunidad por la formación académica que reciben sus representados. La media aritmética de estudiantes desertores en los últimos cinco años fue de 141 muchos de los estudiantes que se retiraron del plantel corresponden a la sección nocturna y se dio esta situación por motivos de cambio de domicilio y por la inseguridad del sector, en relación a esto algunos padres manifestaron en su momento, que decidieron retirarlos, debido a las constantes amenazas que recibían sus representados en las periferias del plantel. El número de estudiantes promovidos fue en sentido

ascendente, debido a las diversas estrategias de recuperación pedagógica, que el colegio adoptó para mejorar el nivel académico y consolidar los conocimientos de los estudiantes. En relación al número de estudiantes no promovidos descendió considerablemente, lo que demuestra el trabajo abnegado del personal docente de la institución.

La Unidad Educativa Fiscal “Eloy Ortega Soto” es reconocida como una institución que fortalece permanentemente el pensamiento lógico, crítico y creativo, los valores morales, culturales, sociales y deportivos en cada uno de los niveles a través de las experiencias de aprendizaje, para formar bachilleres prácticos que vayan a la vanguardia de la ciencia y tecnología, facilitando su inserción en las universidades y en el ámbito laboral.

La Unidad Educativa, promueve una formación en valores, garantizando una educación de calidad y calidez con el apoyo de la comunidad educativa, para que los educandos sean productivos, competitivos, innovadores, críticos, conocedores de sus deberes y derechos, con aspiraciones claras y definidas, capaces de enfrentar un mundo cambiante y globalizado en el cual desarrollen sus potencialidades.

EL ideario de la Unidad Educativa se orienta a un desarrollo integral de los estudiantes, con la colaboración y participación de toda la comunidad en el proceso de aprendizaje, para transformar las ideas en acciones concretas, que permitan el cumplimiento de la misión institucional.

Se basa en los principios que establecen que la educación debe basarse en la transmisión y práctica de valores básicos y fundamentales, para la vida y la convivencia en una sociedad democrática, tales como: tolerancia, respeto, libertad, paz, responsabilidad, cooperación y solidaridad. En la inclusión del conocimiento de deberes y derechos, sus mecanismos de protección y exigibilidad, reconocimiento y respeto a las diversidades, en un marco de libertad, dignidad, equidad social, cultural e igualdad de género sin discriminación de ningún tipo.

En la promoción de condiciones adecuadas de respeto, tolerancia y afecto, que generen un ambiente escolar agradable y propicio para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

En la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto" ubicada en la Isla Trinitaria del cantón Guayaquil conviven diariamente unos 1.100 estudiantes en las jornadas matutina y vespertina y casi 40 profesores y profesoras, y el hecho de que fruto de esta convivencia, surjan conflictos, como acontecen en cualquier colectivo, es algo inherente a la vida o a la propia convivencia, pero los mismos pueden generar en violencia, sino se solucionan a tiempo.

Entre los factores que originan la conflictividad escolar en este centro de educación, tenemos el ambiente familiar; donde no se dan actitudes positivas en el proceso de educación y formación de los hijos, este es un buen semillero de estudiantes problemáticos o conflictivos; el entorno social próximo, en donde los niños y adolescentes experimentan sus primeros

contactos sociales, es otro factor que incide en la aparición de conflictos, pues tal entorno influye fuertemente en la conducta social del estudiante.

La inexistencia del debido equilibrio entre los derechos y deberes de los estudiantes se tiende a considerar también como una agresión del autoritarismo docente que genera grandes dificultades en la convivencia y gobernabilidad del centro educativo.

Es verdad que la problemática de la violencia escolar tiene repercusiones y suscita preocupación en todos los niveles de la sociedad, pero sería contraproducente ceder a la tentación de alimentar lo que se ha venido en llamar "alarma social" acudiendo a medidas represivas en vez de utilizar métodos modernos de solución de conflictos.

Desde la perspectiva de la Cultura de Paz, al conflicto se lo puede ver como una fuerza motivadora de cambio personal y social y no como una señal de lo que tengamos que huir, como algo negativo en sí mismo

1.1.1. Formulación del Problema

¿De qué manera influye la mediación en la solución de conflictos escolares suscitados en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto"?

1.1.2. Sistematización del Problema

¿Cuáles son los fundamentos teóricos y legales para la aplicación de la mediación escolar en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto"?

¿Cómo se presenta la conflictividad escolar en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto"?

¿Cómo incide la mediación escolar en la cultura de paz y de convivencia en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto"?

1.2. Justificación del tema

El aula es ante todo un espacio en el que se relaciona y convive toda la comunidad educativa, como son los estudiantes, profesores/as, padres de familias y directivos de la institución de educación. En este sentido, hay que asumir la existencia del conflicto como un hecho natural y ser capaz de generar aquellas dinámicas que ayuden a gestionarlo positivamente. La necesidad del diálogo y la existencia de unas pautas claras del comportamiento esperado pueden ayudar de manera importante a conseguir este objetivo.

La importancia del rol y la función social del maestro no es suficientemente valorada, comprendida y apoyada en nuestra sociedad. Tanto la sociedad en su conjunto como el ámbito escolar han abandonado una educación cimentada en los principios básicos de los derechos humanos, el respeto, la igualdad y la paz.

La conflictividad escolar en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto", se manifiesta en actos de beligerancia entre docentes y estudiantes, la falta de

respeto mediante agravios verbales, los atrasos de los estudiantes a clase, el incumplimiento de las normas dentro de la institución, el uso incorrecto del uniforme, las riñas entre estudiantes dentro y fuera de la Unidad Educativa, la negativa de los padres a aceptar las observaciones que se les hace acerca de sus representados, las amenazas a ciertos profesores de parte de los alumnos, reportes a la autoridad competente por parte de los docentes, y otros hechos como los llamados de atención a los profesores delante de padres o estudiantes, son factores causantes de malestar propenso a la confrontación.

El hecho de que el local del colegio es compartido con otros establecimientos educacionales, sin que ello sea motivo del debido mantenimiento de la infraestructura, da lugar a reclamos y llamados de atención de parte y parte, lo que suele desembocar en actitudes también hostiles.

Cuando se evidencian conflictos en la comunidad educativa, se utiliza el recurso de la sanción como única herramienta para mantener el control en la institución, la utilización de otras estrategias resultan marginales, ya que no ha existido una experiencia personal ni una práctica profesional que permita adoptar referentes distintos en la Unidad Educativa. Por lo tanto, es fundamental empezar a cambiar inercias de actuación que ya no respondan a las dinámicas sociales actuales, sino a la utilización de métodos de solución de conflictos, como la mediación que genere una buena convivencia escolar.

El presente estudio beneficia directamente a toda la comunidad educativa, siendo estos; docentes, estudiantes, directivos y padres de familia que se encuentran inmersos en la conflictividad escolar, e indirectamente a la sociedad en general, ya que los conflictos pueden generar en violencia, que impacta negativamente en la comunidad.

La importancia de este estudio radica en las aportaciones que se puedan hacer al ámbito socio-académico, al llevar el proceso mediador en la que se oriente a una solución de conflictos de manera pacífica, como una alternativa para la atención positiva de la problemática inherente a la comunidad educativa.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Plantear la mediación escolar mediante el estudio sistemático, que permita alcanzar una cultura de paz y de convivencia en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto"

1.3.2. Objetivos Específicos

- Observar los fundamentos teóricos y legales para la aplicación de la mediación escolar.

- Evaluar la conflictividad escolar en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto" ubicada en la Isla Trinitaria del cantón Guayaquil.
- Determinar la mediación escolar para alcanzar una cultura de paz y de convivencia en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto"

1.4. Delimitación

Campo: Método de solución de conflictos

Área: Mediación escolar

Aspecto: Aplicación de la mediación escolar con el objeto de alcanzar una cultura de paz y de convivencia en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto"

Problema: La conflictividad escolar

Delimitación espacial y temporal: Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto. El tiempo de duración de la investigación fue de mayo hasta octubre del 2014

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Cambios sociales, políticos, económicos y culturales que tienen su raíz en las propias transformaciones que viene experimentando el mundo contemporáneo están configurando en las últimas décadas nuevas formas de vida y de relación que afectan tanto a los individuos como a la estructura y organización de las distintas instituciones y grupos; sobre todo a la forma de afrontar los problemas de la vida cotidiana, lo cual induce a algunos autores a advertir que en educación resulta esencial el “proceso de tejer vínculos”, así como implementar en los centros escolares nuevas prácticas que: “faciliten la reconducción de las relaciones educativas en claves afectivas y cooperativas” (Romero, Bernal, & Jiménez, 2009).

Para responder con mayor eficacia a la realidad educativa actual y a las demandas sociales presentes hay que buscar nuevas estrategias dirigidas a repensar la escuela, cambiar el actual paradigma centrado en la gestión burocrático-administrativa de las enseñanzas y en el tratamiento de los conflictos desde un enfoque disciplinar, sancionador y reactivo orientándolo hacia modelos de organización y funcionamiento que prioricen por encima de cualquier otra consideración la dimensión pedagógica.

En los últimos tiempos la mediación se perfila como la herramienta más utilizada no sólo para resolver posibles conflictos, sino para reconstruir las relaciones humanas y, en definitiva, mejorar la convivencia en los centros educativos, todo ello en base a estudios realizados sobre “La mediación escolar como herramienta de educación para la paz”, cuyo objeto ha sido comprobar la eficacia de la mediación escolar como programa en los institutos de educación secundaria con miras a inculcar en los educandos herramientas de comunicación, respeto, convivencia, tolerancia y colaboración en común con los principios de una educación para la paz.

Experiencias internacionales muestran que la mediación escolar en los centros de educación secundaria se ha logrado cambios positivos en las formas de afrontar el conflicto por los alumnos, generando habilidades de empatía y diálogo, que permiten afrontar conflictos posteriores con mayor eficacia. (Vázquez Gutiérrez, 2012)

Esto es a lo que apunta el presente estudio en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto.

2.2. Fundamentación Teórica

2.2.1. La mediación como herramienta para la gestión de conflictos

El desarrollo de la mediación como herramienta y estrategia para la resolución de conflictos y la construcción de las relaciones educativas tiene

fundamento en el hecho de que la comunidad escolar, “constituye una unión de personas que comparten diversos aspectos de su proyecto de existencia, con continuas interacciones y en el que será deseable se generen sentimientos de pertenencia” (Petrella, 1997, pág. 12); interacciones que se encuentran también expuestas a la influencia de factores tanto internos como externos que, en ocasiones, llevan a situaciones que obligan a su readaptación.

Siendo el conflicto inherente al ser humano, sobre todo por lo que respecta a las relaciones interpersonales, no cabe soslayar la realidad de los conflictos que surgen en el ambiente educativo, sean de índole intrapersonal o interpersonal, elementos ambos que suelen ir unidos pues si uno o más miembros del sistema se encuentran en conflicto consigo mismo esto repercutirá en la totalidad del sistema, y viceversa.

Sin embargo, en las culturas occidentales se suele considerar al conflicto casi exclusivamente en términos negativos, lo que conlleva la puesta en práctica de medidas reactivas que buscan acabarlo de forma inmediata, lo cual no conduce precisamente a una mejora de las relaciones humanas, pues al conflicto debemos entenderlo como un proceso natural de todas las organizaciones, entre ella la escolar, proceso que puede llegar a ser positivo para el cambio y el crecimiento personal e interpersonal.

Para que se conviertan en un elemento facilitador es necesario gestionar los conflictos de manera democrática, convirtiéndolo en un recurso educativo orientado al aprendizaje de la convivencia, evitando que desemboken en algún tipo de violencia o conducta disruptiva, pero es la comunidad educativa en su totalidad, sin ningún género de dudas, la que debe sentirse responsable en la adecuada gestión del conflicto, sabedora de que la totalidad de sus integrantes pueden quedar fortalecidos con y en el conflicto mismo.

En publicaciones sobre mediando en sistemas familiares, se indica que:

El conflicto interpersonal se lo define como una situación compleja, que es protagonizada por dos o más personas que se hallan en interacción y mantienen una relación competitiva, pues al menos en relación a una cuestión (problema) mantienen puntos de vista diferentes. (Suarez, 2003)

Puesto que sus protagonistas son seres humanos completos que piensan pero también sienten, hacen, dicen y se emocionan, sin duda el conflicto va mucho más allá de lo puramente racional, al punto de que cuantos más elementos personales estén involucrados en el conflicto su complejidad será mayor.

En estudios para alcanzar la paz, se advierte sobre la posibilidad de intensificación y aumento de los conflictos:

Una mayor amplitud de interacción entre personas (sobre todo con los nuevos adelantos en el campo de las comunicaciones) implica más conflictos, cuando aumenta la interdependencia de los otros. Así, la relación competitiva es el componente que logra transformar una situación en conflicto. (Ury, 2000, pág. 21)

Si la escuela no es una excepción y en ella aparecen diversos tipos de conflictos hasta el punto de que su cotidianeidad es una de las características centrales y definitorias de cualquier tipo de institución, es necesario advertir que lo que determina que un conflicto sea positivo o negativo, constructivo o destructivo son los procedimientos utilizados para manejarlo, tal como se plantea en revistas especializada sobre el conflicto en la organización escolar, cuando dice que es tiempo de replantearse un cambio cultural tanto en la caracterización del hecho conflictivo en sí mismo, de sus formas de resolución, así como de su papel en el proceso educativo. (Jares J. , 1997)

Por sus grandes posibilidades pedagógicas, de entre las estrategias de gestión de conflictos se destaca la mediación, a través de la cual se aprende a dialogar, a participar, a lograr un consenso, a defender las propias ideas, a escuchar de manera activa, a ponerse en el lugar del otro, a adquirir compromisos, a expresar sentimientos y emociones, a pensar, a actuar con autonomía, contribuyendo de esta manera a la formación de ciudadanos capaces de convivir democráticamente.

En el estudio acerca de ¿Cómo pueden ayudar las familias a resolver los conflictos en los centros educativos?, se indica que el:

Proceso de transformación positiva de conflictos que, mediante el diálogo, colaboración y respeto entre las personas implicadas y con la ayuda de una tercera persona o varias (mediador o mediadora), permite explorar el conflicto producido y buscar sus soluciones (García Raga & Heras, 2008, pág. 17)

Tomando en cuenta que la resolución de conflictos interpersonales a través de la mediación requiere de la voluntariedad por parte de los sujetos implicados,

La función del mediador es averiguar, investigar, sacar a la luz el verdadero interés que subyace en la posición antagónica de cada una de las partes; debe actuar como un catalizador, restablecer el diálogo y proponer nuevas alternativas que le permitan crear otro escenario, en el que ir encontrando nexos, intereses comunes que posibiliten la negociación de la que surja un acuerdo consensuado. (García García, 2003, pág. 43)

El rol de la mediación es ayudar a la gente a cambiar sus “percepciones” acerca del problema que les aflige, puesto que modificar la percepción del problema significa poder mirarlo desde otro ángulo, algo que es básico si se recuerda que percepción y acción están estrechamente vinculadas, tal como se explica en obra como “Aprender a percibir y la percepción de aprender”, cuando se señala que se percibe para actuar y se actúa para percibir en un continuo flujo de energía constante, de modo que la percepción se produce

cuando actuamos y, paralelamente, las acciones modifican nuestras percepciones a través de la experiencia. (Pick, 1992, pág. 29)

2.2.2. Modelos de mediación

La mediación es un tema de investigación emergente sobre el que se forman perspectivas diversas que se diferencian tanto por los fundamentos conceptuales como por los métodos empleados. Aunque los enfoques son variados, son tres los modelos que mayor repercusión tienen en la concepción actual de la mediación en un sentido u otro. Al respecto, (Aguado, 2002) ofrece una síntesis clarificadora:

2.2.2.1. Modelo tradicional-lineal (Harvard)

Eminentemente práctico es el modelo tradicional-lineal, o Harvard, también conocido como de negociación basada en principios, que se aplica tanto a procesos de mediación, como de negociación, basándose en cinco premisas: separar a las personas del problema; centrarse en intereses, no en posiciones; inventar opciones para ganar-ganar (ganar ambos); insistencia en el manejo de criterios objetivos y conocer la mejor alternativa a un acuerdo negociado.

CUADRO N° 1 MODELO TRADICIONAL-LINEAL (HARVARD)

Fundamentación	Metodología	Objetivo	Síntesis
✓ Comunicación lineal, centrada en lo verbal ✓ Desacuerdo, causa del conflicto. No se consideran otras causas ✓ No tienen en cuenta el contexto en el que aparecen los conflictos ✓ Se consideran las personas como un todo, sin tener en cuenta el factor relación	Ir del caos al orden: ✓ Inicialmente la situación es caótica y la función del mediador es establecer el orden. ✓ Neutralidad del mediador, a través de imparcialidad y equidistancia.	✓ Satisfacción de los intereses de las partes. ✓ Lograr el acuerdo. ✓ Disminuir diferencias entre las partes	Centrado en el acuerdo, no considera las relaciones entre las partes sino que se centra en el contenido de la comunicación, por lo que no intenta modificar las relaciones entre ellas

Fuente: Mediación social en el ámbito socioeducativo (Aguado, 2002)

Elaborado por: Autora

El modelo apunta a la obtención de un acuerdo, fomenta una comunicación lineal entre los mediados, mediante la utilización de preguntas abiertas con una cierta restricción al uso de preguntas cerradas porque no dan lugar a respuestas flexibles. El modelo intenta manejar las emociones negativas de manera resolutiva mediante apoyo en técnicas de legitimación y reformulación tan pronto como es posible.

2.2.2.2. Modelo transformativo (Bush y Folger)

La escuela transformativa tiene como finalidad principal la de modificar la relación entre las partes antes que lograr un acuerdo, teniendo claro que el acuerdo será una consecuencia de esa nueva situación.

Al igual que en el modelo Harvard, se programan reuniones conjuntas o privadas en las que el mediador busca la introducción de una comunicación relacional de causalidad circular, tratando de que en las entrevistas cada parte promueva su protagonismo y reconozca su cuota de responsabilidad en la controversia, del mismo modo que la responsabilidad que le corresponde a su oponente. Tal como muestra el cuadro N° 2

CUADRO N° 2 MODELO TRANSFORMATIVO (BUSH Y FOLGER)

Fundamentación	Metodología	Objetivo	Síntesis
✓ Comunicación relacional ✓ Causalidad circular	✓ Trabaja para lograr la revalorización y el reconocimiento ✓ Para lograr esto utilizan la preguntas circulares	✓ Modificar la relación entre las partes ✓ No importa si llegan a un acuerdo o no. No están centrados en la resolución del conflicto sino en la transformación de las relaciones, en el crecimiento moral de las partes	Opuesto al modelo tradicional, porque no se centra en el logro del acuerdo y sí en la transformación de las relaciones.

Fuente: Mediación social en el ámbito socioeducativo (Aguado, 2002)

Elaborado por: Autora

Se considera que hay un fuerte predominio terapéutico en este modelo.

En el Modelo transformativo (Bush & Folger, 1996), el objetivo es el mejoramiento de la situación de las partes comparada con lo que era antes. Es entonces cuando se estima que la mediación ha sido exitosa, no cuando el propósito es simplemente llegar a un acuerdo. Es decir, hay éxito en la mediación transformadora cuando las partes cambian como personas para mejorar como resultado de lo ocurrido en el proceso.

El modelo resalta que en la mediación una parte se revaloriza cuando alcanza una comprensión más clara de lo que realmente le importa, comparada con la situación anterior, entendiendo con mayor claridad cuáles son las metas y los intereses que realmente defiende, adquiriendo además conciencia de la variedad de opciones que pueden garantizarle total o parcialmente sus objetivos importantes. (Bush & Folger, 1996)

El modelo le da opciones al participante acerca de elegir si continúa o abandona la mediación, si acoge o no el consejo jurídico o de cualquier otro carácter y si acepta o rechaza una posible solución, teniendo en cuenta que es suyo el control sobre las alternativas.

Ello permite al participante aumentar sus propias habilidades en la resolución de conflictos, aprendiendo a escuchar, a mejorar la comunicación, organizar y analizar cuestiones, a presentar argumentos, utilizar técnicas como la

ubicación de ideas, evaluar soluciones alternativas y a tomar conciencia de los recursos que posee.

A medida que se desarrolla el proceso, el participante se da cuenta de que posee la capacidad de comunicarse o persuadir eficazmente, que es capaz de redistribuir sus recursos o que sus recursos son suficientes para promover una solución que antes no se contempló.

Tal capacidad creciente de comprensión a medida que avanza el proceso le induce a deliberar, tomar decisiones y evaluar plenamente las cualidades y las debilidades de sus propios argumentos y los de la otra parte, y las ventajas y desventajas de las posibles soluciones y evaluaciones.

2.2.2.3. Modelo circular Narrati (Cobb)

En cuatro etapas se realiza este método de mediación, pudiendo cada una de ellas estar compuesta por varias sesiones, con la comunicación como el eje central. Se empieza con una pre-reunión, que no la realiza el mediador, es básicamente explicativa de las características y la importancia del proceso de mediación, y se realiza con las partes por separado para evitar la interacción y que se produzca una colonización de las narrativas. Se firma el acuerdo de confidencialidad, honorarios y tiempo. (Aguado, 2002)

1) Primera etapa: En una reunión conjunta, es la primera etapa en la que interviene el mediador que va a llevar el proceso. Apunta a encuadrar el

proceso y a establecer las reglas de confidencialidad. En ella todos van a hablar, todos tendrán reunión individual, todos tendrán reunión conjunta, no deben interrumpirse, cualquiera, si quiere puede irse y explicitar las alternativas que tienen. Una vez aceptado el procedimiento se comienza, normalmente preguntando quién contactó con el servicio de mediación, y una vez recogido, se les pregunta quien quiere comenzar con la reunión individual.

2) Segunda etapa: reunión individual: Se trata de conocer bien el problema, ver cuáles son los objetivos, recursos, necesidades, peticiones a la otra parte, contribuciones para solucionar el desacuerdo, borrar el discurso de los derechos con el que normalmente argumenta cada una de las partes, circularizar y conocer qué soluciones han intentado y que evidentemente no han funcionado.

3) Tercera etapa: Para reflexionar en el caso reunión interna a fin de construir una historia alternativa que reúna los siguientes requisitos: legitimar a las personas que tiene problemas, contextualizar el conflicto, establecer una historia positiva para todas las partes y predecir las dificultades.

4) Cuarta Etapa: reunión conjunta. En esta fase se debe construir el acuerdo y buscar nuevas opciones, ventajas y desventajas de cada una de ellas. Así nace la necesidad de escribir un acuerdo provisional de forma positiva. (Ver cuadro N° 3)

CUADRO Nº 3 MODELO CIRCULAR NARRATI (COBB)

Fundamentación	Metodología	Objetivo	Síntesis
✓ Comunicación circular, con elementos verbales, comunicación digital y paraverbal significado) ✓ modelo nutrido de investigaciones y técnicas procedentes de otras áreas de las ciencias sociales (comunicación, construccionismo social)	✓ Aumentar las diferencias, permitir que se manifiesten y aumenten hasta un determinado punto. ✓ Legitimar a las personas ✓ Cambiar el significado del trabajo del mediador es construir una historia alternativa que permita ver el problema por todas partes desde otro ángulo ✓ Creación de contextos, sobre todo en la mediación comunitaria y social	✓ Fomentar la reflexión y no la aireación de historias ✓ Cambiar el significado ✓ Transformar la historia ✓ Conseguir una adecuada comunicación e interacción entre las partes ✓ Lograr un acuerdo	✓ Este modelo está interesado en las relaciones y en el acuerdo ✓ El mediador ayuda a las partes a hablar de forma diferente

Fuente: Mediación social en el ámbito socioeducativo (Aguado, 2002)

Elaborado por: Autora

Desde esta perspectiva, los modelos transformativo y el circular-narrativo se ajustan más a las necesidades de mediación en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto" ubicada en la Isla Trinitaria, si se parte del supuesto de que la mediación debe enfocarse más en la transformación de las personas que en la sustancia de los temas concretos o la búsqueda de soluciones a los conflictos desatados.

Más allá del porcentaje de acuerdos logrados, que es objetivo prioritario del modelo de Harvard, el éxito consiste en profundizar en el conocimiento personal y social de los diversos miembros participantes, pues el modelo de Harvard utiliza a la mediación es únicamente como un método de solución de conflictos que permite a dos personas satisfacer sus necesidades (“ganar-ganar”), lo cual es un beneficio innegable, pero si se consideran otros elementos relacionados con la necesidad de mejorar la comunicación, transformar a las personas, aprender la empatía, se amplía el potencial educativo de esta herramienta y se traspasa sus beneficios a otros contextos sociales. (Touzard, 2005)

En publicaciones de cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones, se señala que:

La mediación puede llegar a ser exitosa, aunque no se alcance un acuerdo, si se ha conseguido que las personas participantes en el proceso adquieran la capacidad del diálogo, la empatía, la expresión de sentimientos y emociones, la responsabilidad y el compromiso. (Acland, 1997)

Si se le asigna a la mediación una función formativa en el ámbito escolar, debe enfocarse más hacia la transformación de las relaciones y hacia la construcción del grupo como suma de individualidades comprometidas, que a la sustancia de los temas concretos o la búsqueda de soluciones a los conflictos desatados, todo con el fin de que la mediación adquiriera una función “preventiva”, en la medida en que los individuos aprenden a afrontar los conflictos en sus inicios antes incluso de que lleguen a explotar.

En el ámbito formativo, la mediación debe propiciar el fortalecimiento personal y grupal, a la que las técnicas de mediación escolar no pueden ni deben sustraerse. (Banz, 2008)

2.2.3. Cultura de paz y de convivencia escolar

Puesto que una institución educativa, un centro escolar, una aula de clase no sólo constituyen un espacio donde interactúan docentes y alumnos con la finalidad de lograr aprendizajes o construir conocimientos, sino que son entes con vida, en un constante y sostenido desarrollo, dotado de actividades, experiencias y relaciones humanas, la empresa educativa se convierte en un proceso enseñanza-aprendizaje destinado no sólo a promover conocimientos y aprendizajes, sino también a desarrollar capacidades, actitudes y valores así como a propiciar la formación de la identidad personal y social del estudiante.

Cuando es adecuada, a la convivencia se la puede conceptualizar como un modo de vivir en relación o en interrelación con otros, respetando y considerando las características y diferencias individuales de las personas involucradas, independientemente de sus roles y funciones, pues la convivencia se aprende en cada espacio, en cada contexto en los que se comparte la vida con otros: familia, escuela, comunidad, puesto que a convivir se aprende y enseña conviviendo cotidianamente.

De naturaleza pro-social debe ser la convivencia en la escuela, preocupada por la formación socio emocional y de valores de sus miembros, lo cual permitiría no sólo a elevar la calidad educativa sino también adquirir profundos beneficios sobre la comunidad escolar, puesto que:

“Tanto el clima escolar, en particular, como la forma de convivencia escolar, en un sentido más amplio, tienen comprobados efectos sobre el rendimiento de los alumnos, su desarrollo socio-afectivo y ético, el bienestar personal y grupal de la comunidad, y sobre la formación ciudadana”
(Banz, 2008, pág. 3)

En obras sobre la solución de conflictos en la escuela, se establece que, para que sea democrática la convivencia se deberá de estar constituida por un “conjunto de acciones organizadas caracterizadas por relaciones interpersonales democráticas entre todos los miembros de la comunidad educativa, que favorecen un estilo de vida ético y la formación integral de los estudiantes”, (Salm, 1999). Aclarando que la valoración de lo democrático no

sólo está referido al conjunto de conocimientos y experiencias que se puedan compartir dentro de una estructura curricular, sino que también es una manera de participar, opinar, discutir; es decir de vivir y construir comunidad educativa.

Dado que las escuelas son espacios de formación para el aprendizaje de la convivencia democrática, es necesario constituir en ellas espacios protectores y promotores del desarrollo, donde todos sus integrantes sean valorados, protegidos, respetados y tengan oportunidades para hacerse responsables de las consecuencias de sus actos y reafirmen su valoración personal, elaborando para una adecuada gestión de calidad un Proyecto Educativo en el cual se contemple la misión y los objetivos de la institución como marco de referencia para la elaboración de las normas y reglamentos que regulen no sólo las prácticas y experiencias académicas sino también las relaciones interpersonales entre sus miembros, es decir la convivencia en la escuela.

La organización escolar y el currículo son los dos grandes medios para promover en la escuela un clima de convivencia positivo y democrático dentro de un proyecto educativo, siendo importante que desde la perspectiva de la organización escolar se tengan en consideración los mecanismos que regulan la convivencia: los derechos y los deberes de sus miembros, los modos de participación, la distribución de responsabilidades, la asignación y

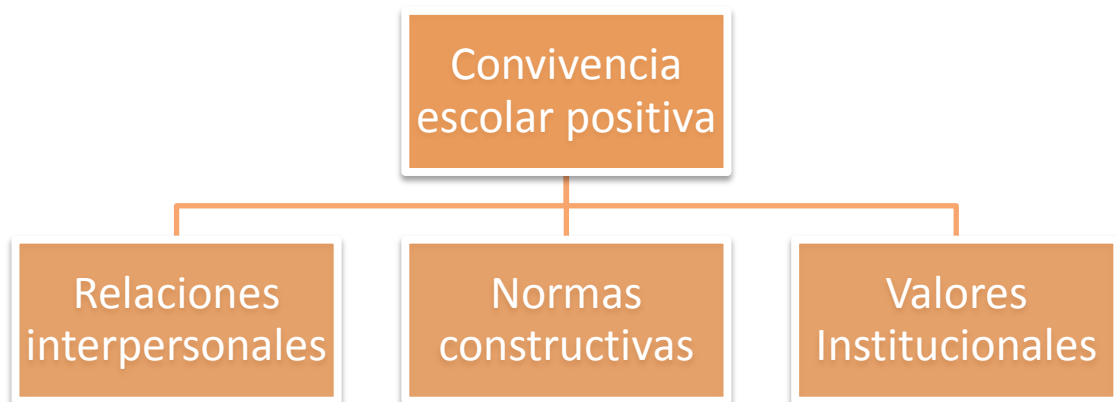
ejercicio de poderes, la utilización del tiempo y del espacio, las posibilidades de agrupación, etc.

Hay que tener cuenta desde la perspectiva del currículo la pertinencia de sus contenidos, su estructura, los sistemas de evaluación, el desarrollo curricular y la diversidad del alumnado para facilitar los aprendizajes a través de la adaptación de los objetivos y actividades de enseñanza de acuerdo a las capacidades y expectativas de los alumnos con el fin de promover un clima adecuado de interrelación entre docentes y alumnos y entre los mismos alumnos, facilitando la convivencia y disminuyendo las frustraciones y conflictos que puedan ocurrir entre los miembros de la comunidad educativa.

2.2.3.1. Factores que favorecen la convivencia escolar

Percibido por los miembros de la comunidad educativa, un clima escolar positivo es determinado por un estilo de convivencia que se caracteriza por relaciones interpersonales de colaboración y cooperación, de normas claras y pertinentes, de valores institucionales coherentes y de la participación espontánea y libre de los alumnos, razón por la cual es importante analizar y considerar la relevancia de estos factores que favorecen el clima de convivencia escolar democrática.

GRÁFICO Nº 1 FACTORES QUE FACILITAN LA CONVIVENCIA ESCOLAR



Fuente: Programa de Mejora de la Convivencia en Centros Escolares. (López, 2005)

Elaborado por: Autora

- 1) Deben ser de colaboración las relaciones interpersonales, basadas en el respeto de los derechos y deberes y en la solución de conflictos entre todas las instancias y miembros de la comunidad educativa.
- 2) Deben ser claras y pertinentes las normas, de carácter constructivo, realista, consensuado y aceptado por todos, estableciendo en las prescripciones disciplinarias como se trataran las faltas y las sanciones que les corresponden, las cuales deben ser justas y equitativas.
- 3) Deben ser coherentes los valores institucionales entre sus enunciados y su realización, es decir valores asumidos y ejercidos realmente en la práctica educativa por todos los miembros de la comunidad.
- 4) Debe ser libre y espontánea la participación de los alumnos a través de la promoción de espacios, actividades y oportunidades apropiadas para

su involucramiento y para la aceptación responsable de sus actos y de sus consecuencias.

2.2.3.2. Estrategias de promoción de la convivencia escolares

Para la promoción de la convivencia escolar es necesario tener en consideración los siguientes criterios en la implementación de estrategias (Rodríguez, 2002)

- Es limitada toda solución propuesta, pues no existe una solución final, depende de las características y realidades de cada centro escolar.
- Hay que tomar conciencia de la necesidad de la integridad, sostenibilidad y creatividad de la solución.
- La participación de los actores participantes del problema es importante para su solución.
- Hay que propiciar las garantías necesarias de seguridad a nivel individual e institucional y brindar beneficios tangibles y reconocimiento a los miembros de la comunidad escolar.
- Recursos operativos a docentes y estudiantes es necesario suministrar para promover: el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación, de competencias emocionales, de aprendizajes cooperativos, de la solución de conflictos, etc.

Salm destaca que “la solución de conflictos se ha considerado como una de las estrategias especializadas más frecuentemente utilizadas para

promover la convivencia y de esta manera reducir la violencia y el abuso en las escuelas (Salm, 1999, pág. 21).

Por lo tanto la mediación, como métodos alternativo de solución de conflictos, tiene mucha importancia, porque reduce la violencia escolar y se orienta a la prevención y solución de conflictos. Se reconocen las relaciones y las normas sociales, se impulsa la comunicación, desarrollando en los estudiantes el respeto, la responsabilidad, la cooperación y participación. La mediación escolar es un modelo con enfoque holístico que coadyuva a regular la convivencia cotidiana en los centros educativos.

2.3. Fundamentación Legal

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador 2008

En el país existen mecanismos alternativos para solucionar los conflictos de manera pacífica. La Constitución de la República del Ecuador del 2008, señala en el art. 97 que: “todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley. Podrán actuar por delegación de la autoridad competente con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir”. Y en su el Art. 190, se reconoce el arbitraje, la mediación y otros

procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.

2.3.2. Ley de Arbitraje y Mediación

La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto, este concepto considera la Ley de Arbitraje y Mediación en su Art. 43

El Art. 44, de la LAYM, establece que podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir. Por lo tanto queda implícito también a los centros de educación escolares.

El Art. 47, determina que el procedimiento de mediación concluye con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo. Por lo tanto, en los estudiantes, es importante lograr solucionar los conflictos y que el pacto quede sellado mediante un acta, para que su comportamiento en el transcurso de sus vidas se encaminen a la responsabilidad y a que mantengan una cultura de paz social.

La mediación es un acuerdo voluntario, en el que se considera la autonomía y la voluntad de las partes para aceptar este procedimiento y lograr un

acuerdo, la mediación no es obligatoria, pero si es fundamental que las partes estén informadas sobre este método de solución de conflictos y las ventajas que éste brinda. La mediación tiene carácter confidencial, lo que hace que se mantenga la reserva del caso. Art. 50 LAYM

2.3.3. Ley Orgánica de Educación Intercultural

El presente estudio se fundamenta en Ley Orgánica de Educación Intercultural, que establece en su Art. 1 que se garantiza el derecho a la educación bajo los principios del Buen Vivir.

El Art. 2 LOEI, determina los principios de la educación, estableciendo que la actividad educativa se desarrolla atendiendo a los principios generales, que son los fundamentos filosóficos, conceptuales y constitucionales que sustentan, definen y rigen las decisiones y actividades en el ámbito educativo. Los principios que se relacionan al tema en estudio, tienen que ver con las relaciones interpersonales e intrapersonales de quienes integran la comunidad educativa (estudiantes, docentes, personal administrativo, padres de familia) los mismos que proporcionan una mejor convivencia escolar, estos principios son los siguientes:

f. Desarrollo de procesos.- Los niveles educativos deben adecuarse a ciclos de vida de las personas, a su desarrollo cognitivo, afectivo, en este intervienen las relaciones sociales, en la que el estudiantes deben de

superar los conflictos que se vayan presentando adentro y afuera de la institución educativa.

- i. Educación en valores.-** La educación debe basarse en la transmisión y práctica de valores que promuevan la libertad personal, la democracia, el respeto a los derechos, la responsabilidad, la solidaridad, la tolerancia, el respeto a la diversidad de género, generacional, étnica, social, por identidad de género, condición de migración y creencia religiosa, la equidad, la igualdad y la justicia y la eliminación de toda forma de discriminación.
- t. Cultura de paz y solución de conflictos.-** El ejercicio del derecho a la educación debe orientarse a construir una sociedad justa, una cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social.
- k. Convivencia armónica.-** La educación tendrá como principio rector la formulación de acuerdos de convivencia armónica entre los actores de la comunidad educativa.

Como se puede observar la Ley Orgánica de Educación Intercultural establece que debe de existir un método de solución de conflictos en las instituciones de educación, con el objeto de darle el debido tratamiento a las situaciones conflictivas que se presentan en los establecimientos

educativos, cuyo objeto se orienta a fomentar una cultura de paz y de convivencia.

2.4. Análisis situacional de la Unidad Fiscal “Eloy Ortega Soto”

Durante los últimos cinco años en la Unidad Educativa Fiscal Eloy Ortega Soto, se aprecia una tendencia ascendente en el número de estudiantes matriculados, lo que demuestra el nivel de confianza y aceptación de los padres de familia y la comunidad por la formación académica que reciben sus representados. La media aritmética de estudiantes desertores en los últimos cinco años fue de 141,20, muchos de los estudiantes que se retiraron del plantel corresponden a la sección nocturna y se dio esta situación por motivos de cambio de domicilio y por la inseguridad del sector, en relación a esto algunos padres manifestaron en su momento, que decidieron retirarlos, debido a las constantes amenazas que recibían sus representados en las periferias del plantel. El número de estudiantes promovidos fue en sentido ascendente, debido a las diversas estrategias de recuperación pedagógica, que el colegio adoptó para mejorar el nivel académico y consolidar los conocimientos de los estudiantes. En relación al número de estudiantes no promovidos descendió considerablemente, lo que demuestra el trabajo abnegado del personal docente de la institución.

La Unidad Educativa Fiscal “Eloy Ortega Soto” es reconocida como una institución que fortalece permanentemente el pensamiento lógico, crítico y creativo, los valores morales, culturales, sociales y deportivos en cada uno de los niveles a través de las experiencias de aprendizaje, para formar bachilleres prácticos que vayan a la vanguardia de la ciencia y tecnología, facilitando su inserción en las universidades y en el ámbito laboral.

La Unidad Educativa, promueve una formación en valores, garantizando una educación de calidad y calidez con el apoyo de la comunidad educativa, para que los educandos sean productivos, competitivos, innovadores, críticos, conocedores de sus deberes y derechos, con aspiraciones claras y definidas, capaces de enfrentar un mundo cambiante y globalizado en el cual desarrollen sus potencialidades.

EL ideario de la Unidad Educativa promueve el desarrollo integral de los estudiantes, con la colaboración y participación de toda la comunidad en el proceso de aprendizaje, para transformar las ideas en acciones concretas, que permitan el cumplimiento de nuestra misión.

Se basa en los siguientes principios:

1) Educación en valores

La educación debe basarse en la transmisión y práctica de valores básicos y fundamentales, para la vida y la convivencia en una sociedad democrática,

tales como: tolerancia, respeto, libertad, paz, responsabilidad, cooperación y solidaridad.

2) En derechos

Incluir el conocimiento de: Deberes y derechos, sus mecanismos de protección y exigibilidad, reconocimiento y respeto a las diversidades, en un marco de libertad, dignidad, equidad social, cultural e igualdad de género sin discriminación de ningún tipo.

3) Calidad

Conforme a los avances científicos y tecnológicos debe ser: Pertinente, adecuada, actualizada y articulada en todo el proceso educativo conforme lo indican los estándares de calidad, que le permita a sus egresados continuar los estudios superiores e insertarse en el campo laboral.

4) Calidez

Promover condiciones adecuadas de respeto, tolerancia y afecto, que generen un ambiente escolar agradable y propicio para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

5) Corresponsabilidad

- Establecer en forma consensuada un plan de colaboración y participación de los padres de familia y representantes legales en el desarrollo de las actividades educativas.
- Actitud crítica y autonomía personal

- Para analizar todo tipo de situaciones y ser responsables de sus acciones y decisiones
- Fomentar y desarrollar una conciencia ambiental
- Para la conservación, defensa y mejoramiento del medio ambiente y de respeto de la naturaleza.

2.5. Hipótesis

La mediación es una herramienta útil para solucionar los conflictos escolares que se presentan en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto" ubicada en la Isla Trinitaria del cantón Guayaquil

2.5.1. Señalamiento de las variables

Variable Independiente: La mediación

Variable Dependiente: Conflictos escolares

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

El estudio cuenta con un diseño descriptivo, con los tipos de investigación documental – bibliográfico y de campo, con el objeto de adquirir la información pertinente sobre la incidencia que tiene la mediación escolar en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto"

La modalidad de la investigación es de tipo correlacional, se miden las variables independientemente como es “La mediación escolar” y “cultura de paz y de convivencia escolar”, con el objeto de relacionarlas entre sí, se describen las variables sin manipularlas o sea sin realizar cambios, la medición se realiza con información primaria y secundaria.

3.2. Tipo de investigación

Los tipos de investigación utilizados se encaminaron a buscar solución a la problemática presentada en el estudio, como es la conflictividad escolar en la Unidad Educativa “Eloy Ortega Soto”. El estudio se inicia con la investigación básica que formula y evalúa teorías, llamada también investigación Documental – Bibliográfica y la investigación de campo que dio respuestas a las interrogantes del problema.

La investigación Documental – Bibliográfica, tuvo como propósito el de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre la mediación escolar, considerada como una herramienta y estrategia para la resolución de conflictos y la construcción de las relaciones educativas que tiene como sustento, de que la comunidad escolar constituye una unión de personas que comparten diversos aspectos y en la que también aparecen deferentes tipos de conflictos con características de cualquier tipo de institución.

Investigación de Campo, el uso de la investigación de campo se sitúa en el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. Tomando contacto en forma directa con la realidad, se obtiene información de acuerdo con los objetivos del estudio, esta investigación estuvo dirigida a la comunidad educativa (estudiantes, docente y padres de familia)

3.3. Métodos

3.3.1. Método inductivo

Se empleó el método inductivo, para observar el fenómeno a estudiar, registrar, analizar y clasificar los hechos observados, el fin de la aplicación de

este método es poder extraer conclusiones generales a partir de premisas particulares y determinar el efecto que incide en el problema planteado. (Faga & Ramos Mejía, 2006)

Las causas particulares que inciden en el problema de investigación es la falta de respeto a los docentes por parte de los estudiantes; incumplimiento con las normas establecidas en la institución, llamada de atención a los docente delante de los padres de familia o estudiantes, por lo tanto no existe una armonía entre los derecho, deberes y responsabilidades que tienen quienes conforman la comunidad educativa, estas causas conllevan al conflicto escolar que presenta la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto".

3.3.2. Método deductivo

Con la determinación de las causas se procedió a determinar la solución del problema, considerando que existe la predisposición de solucionar los conflictos que preexisten en la institución educativa de manera pacífica por parte de los estudiantes, docentes y padres de familia, empleando algún método para implantar una cultura de paz y de convivencia en la en Unidad Educativa.

3.4. Población y muestra

Población

Con el objeto de establecer la conflictividad escolar que se presenta en la institución educativa, y de proponer acciones para reducir los conflictos existentes, se escoge una población para su estudio, siendo la siguiente:

CUADRO N° 4 POBLACIÓN

POBLACIÓN	CANTIDAD
Docentes	20
Rector del plantel	1
Estudiantes	340
Padres de familia	255
TOTAL	616

Fuente: Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto".

Muestra

Se tomará a la población de los estudiantes y padres de familia para extraer la muestra y realizar la encuesta. Se aplicará la muestra estratificada, con el uso del método aleatorio simple. La muestra tendrá un nivel de confianza del 95% y un error del 5%

Para obtener la muestra de la encuesta se aplicará la siguiente fórmula:

Simbología:

n= tamaño de la muestra

N= universo

p= Posibilidades a favor de que se cumpla la hipótesis.

q= Posibilidades en contra de que se cumpla la hipótesis.

e= error admisible.

$$K= 2$$

Muestra para estudiantes

Su fórmula es:

$$n = \frac{N(p. q)}{(N-1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p. q}$$

$$n = \frac{340 (0,5.0,5)}{(340 - 1)(0,05/2)^2 + 0,5.0,5}$$

$$n = \frac{85}{(339) 0,000625 + 0,25}$$

$$n = \frac{85}{0,461875} = 184$$

Lo que implica que nuestra muestra probabilística sería aproximadamente de 184 estudiantes.

Muestra para padres de familia

Su fórmula es:

$$n = \frac{N(p. q)}{(N-1) \left(\frac{e}{K}\right)^2 + p. q}$$

$$n = \frac{255 (0,5.0,5)}{(255 - 1)(0,05/2)^2 + 0,5.0,5}$$

$$n = \frac{64}{(254) 0,000625 + 0,25}$$

$$n = \frac{64}{0,40875} = 156$$

Lo que implica que la muestra probabilística sería aproximadamente de 156 padres de familias.

3.5. Operacionalización de las variables

TABLA N° 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Instrumento
V.I. La mediación comunitaria	Herramienta y estrategia para la resolución de conflictos y la construcción de las relaciones educativas	Estrategia	Alternativa de solución de conflictos	Encuestas Observación
		Método alternativo	Cultura de paz	
		Relaciones educativas	Comunicación en la escuela	
V.D. Conflictos Escolares	Acción intencionadamente dañina puede ser tanto física como verbal ejercida entre miembros de la comunidad educativa que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar.	Conflictividad	Conflictos	Escala de Likert
		Acción dañina	Amenazas	
			Agravios verbales	
		Instalaciones escolares	Clima institucional	
		Espacio	Escenario hostil	

Elaborado por: Autora

3.6. Técnicas e instrumentos de la investigación

3.6.1. Técnicas

Las técnicas de investigación de campo son aquellas que sirven para relacionarse con el objeto y construir por sí mismo la realidad estudiada. Las mismas tienen el propósito de recopilar información empírica sobre la realidad del fenómeno a estudiar. (Rodríguez, Gil Flores, & Gar, 1996)

Las técnicas que se aplicaron en esta investigación fueron la encuesta y la escala de Likert

3.6.1.1. La encuesta

La encuesta es una técnica de interrogatorio, emplea el cuestionario, mediante preguntas estructuradas, se utilizó para recolectar datos sobre la situación conflictiva que presenta la unidad educativa "Eloy Ortega Soto" ubicada en la Isla Trinitaria del cantón Guayaquil

Se describieron las dimensiones que coadyuvaron a comprobar la hipótesis, siendo estos:

- Estrategia
- Método alternativo
- Relaciones educativas
- Conflictividad

- Acción dañina
- Instalaciones escolares
- Espacio

3.6.1.2. Entrevista

La entrevista es una técnica de interrogatorio que se caracteriza por su aplicación interpersonal o "cara a cara". Ésta se utiliza con el fin de obtener información en forma amplia y detallada, por ello las preguntas suelen ser abiertas y se aplica a quienes poseen datos y experiencias relevantes para el estudio. (Rodríguez, Gil Flores, & Gar, 1996)

Ésta técnica fue aplicada al rector del plantel "Eloy Ortega Soto", con el propósito de establecer el tratamiento que le da la institución al conflicto escolar que se presenta en la comunidad educativa.

Se midieron los siguientes indicadores:

- Recursos que se utiliza para solucionar los conflictos
- La gestión educativa se orienta a resolver conflictos
- La mediación como aporte a la solución y prevención de conflictos

3.6.1.3. Escala de Likert

Esta escala psicométrica se emplea en cuestionarios, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración y se le asigna un puntaje que va del 1 al 5.

La Escala de Likert fue utilizada a 22 docentes, con el fin de identificar los conflictos que se desarrollan en la comunidad educativa, para establecer la estrategia adecuada para manejarlos adecuadamente.

Se describieron la siguiente dimensión:

- Respeto entre los docentes y estudiantes
- Se cumplen con las normas establecidas en la institución
- Observación de conflictos entre estudiantes dentro y fuera de la unidad educativa
- Existencia de conflictos entre estudiantes, docentes y padres de familia

3.7. Procedimientos de la investigación

El procedimiento de la investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Se diseñaron las estrategias para el desarrollo del estudio
- Se establecieron las variables que fueron analizadas
- Se planteó el proceso mediante el cual fueron seleccionados los participantes del estudio.
- Se analizaron e interpretaron las técnicas utilizadas en la investigación

- Se discutieron los resultados
- Se llegaron a conclusiones
- Y se plantearon las recomendaciones que aportan a la solución del problema identificado

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se analizan e interpretan los resultados de las técnicas utilizadas en el estudio, con el objeto de comprobar la hipótesis y llegar a conclusiones y recomendaciones.

4.1. Análisis de la encuesta dirigida a los estudiantes del Bachillerato

GRÁFICO N° 2 PRESENCIA DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES



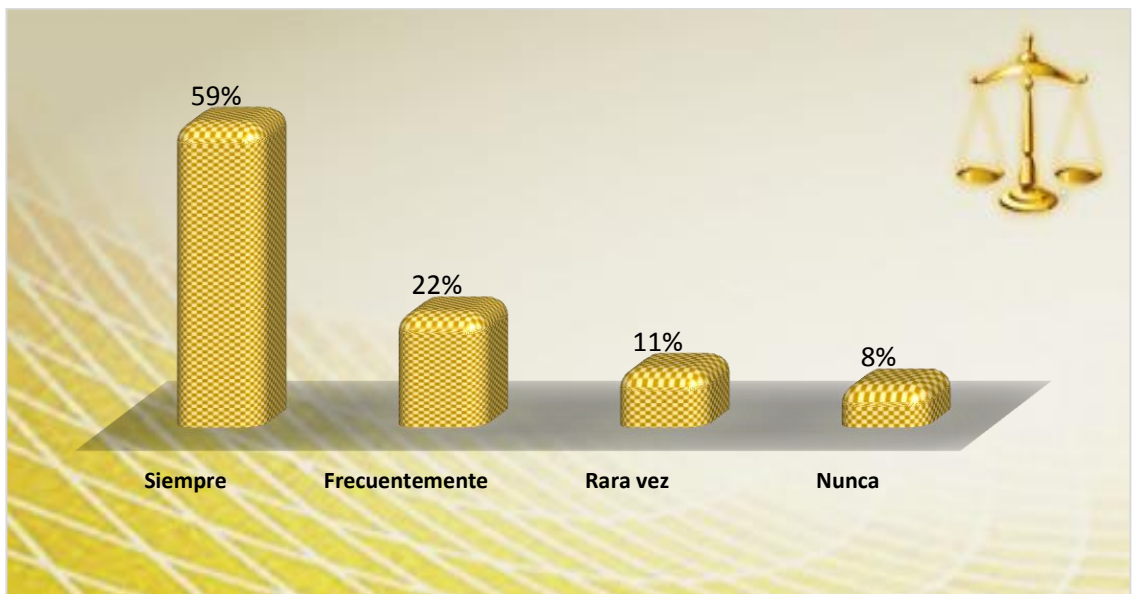
Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

Elaborado por: Autora

Análisis: En relación a que si existen conflictos entre estudiantes dentro de la Unidad Educativa, se pudo observar que el 71% de los estudiantes

encuestados manifestó que siempre existen en la institución educativa, el 21% indico que frecuentemente y sólo el 7% señaló que rara vez. Por lo tanto se establece la existencia de conflictos en esta unidad educativa, si no se da el tratamiento debido puede ser negativo o positivo, constructivo o destructivo dependiendo el tratamiento que se dé y el procedimiento que se utilice.

GRÁFICO N° 3 AGRAVIOS VERBALES A LOS DOCENTES



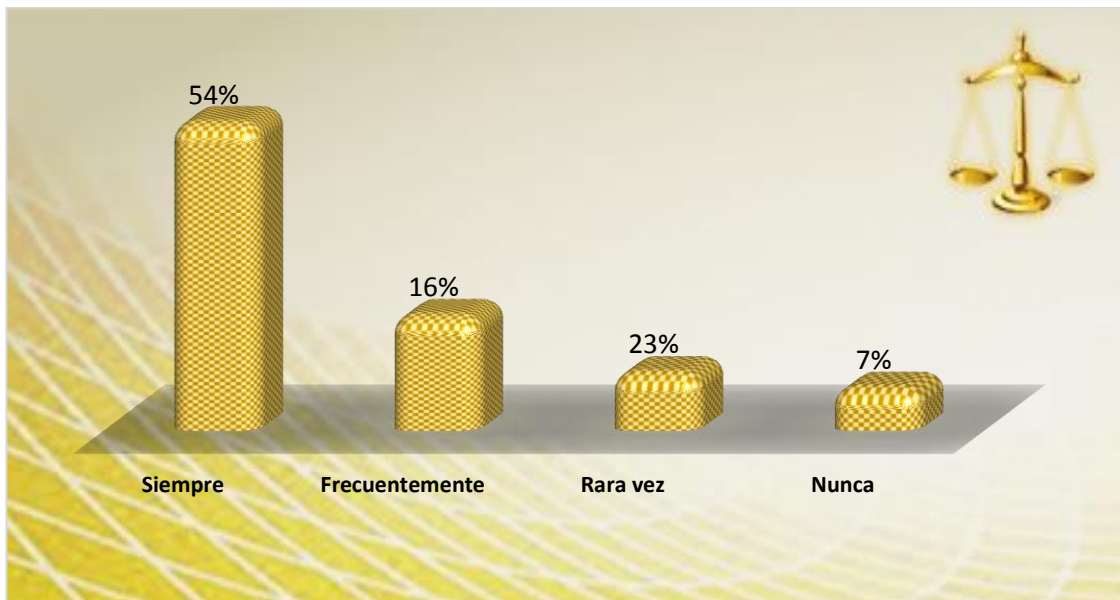
Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

Elaborado por: Autora

Análisis: Se evidencia en el gráfico que el 59% y 22% respectivamente de los estudiantes encuestados establecen que la falta de respeto hacia los docentes es una de las causas para que exista el conflicto en la entidad educativa, ya que estos se dan de manera frecuente. El irrespeto a los

maestros altera o dificulta un clima adecuado de convivencia en la escuela, debido a que estos se convierten en factores de agresividad y pueden desencadenar en violencia escolar.

GRÁFICO N° 4 AMENAZAS DE LOS ESTUDIANTES HACIA LOS PROFESORES

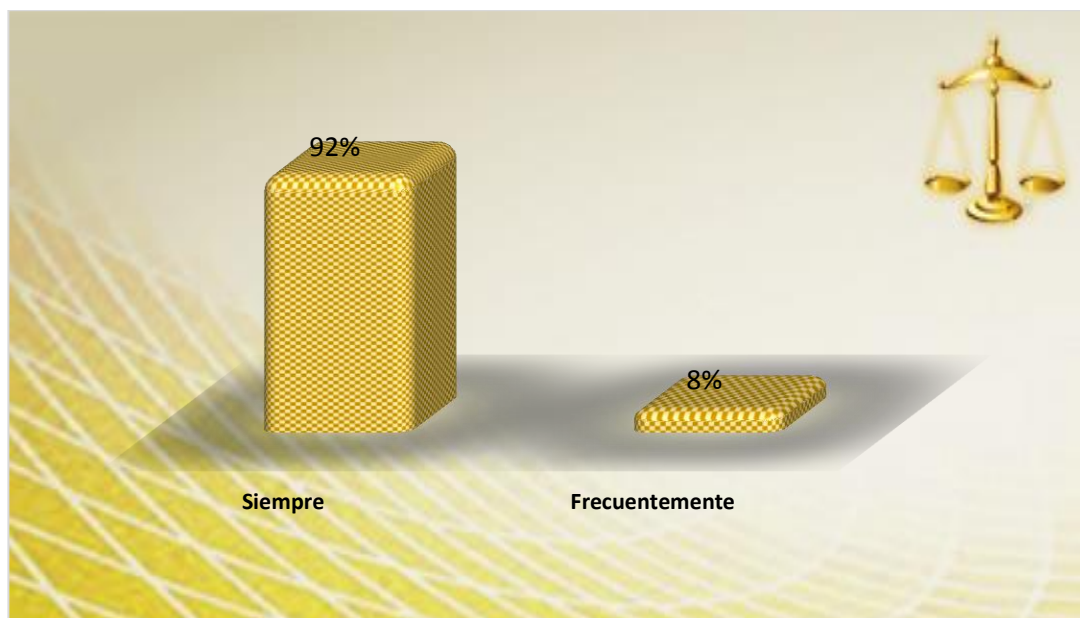


Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

Elaborado por: Autora

Análisis: Esta respuesta coincide con la respuesta anterior, ya que los estudiantes consideran que existen amenazas de parte de los estudiantes hacia los profesores, como ya se mencionó la falta de respeto conlleva muchas veces a las amenazas provocadas por conductas agresiva en los estudiantes, ésta clase de comportamiento intenso o violento repercute en toda la comunidad educativa, si no se lo detiene a tiempo.

GRÁFICO N° 5 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE MANERA PACÍFICA



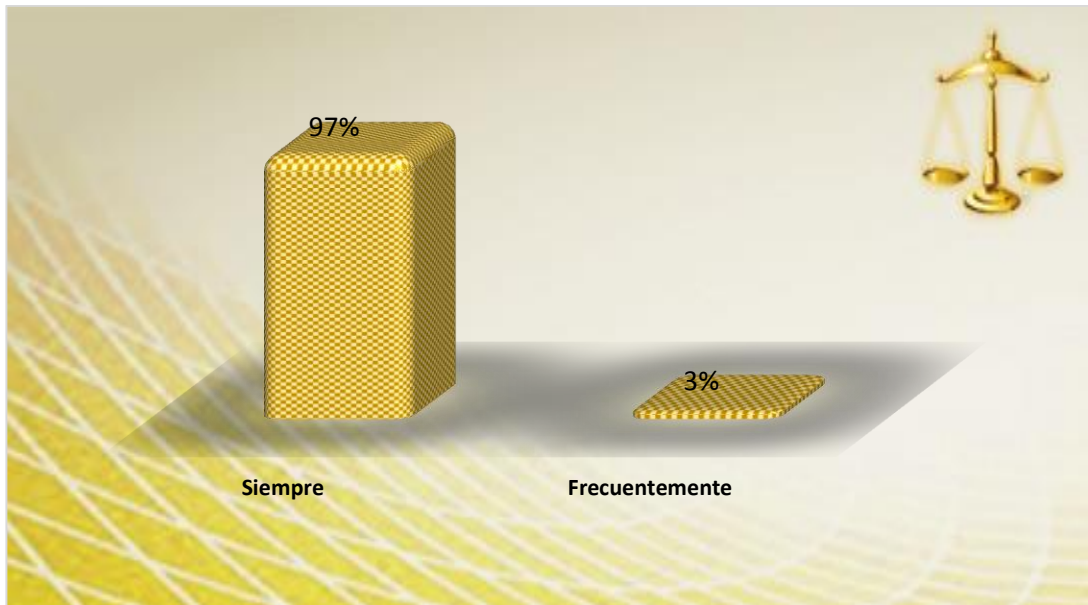
Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

Elaborado por: Autora

Análisis: Con respecto a que si se pueden solucionar los conflictos que preexisten en la institución educativa de manera pacífica, los estudiantes indicaron que sí. Es esencial determinar las claves o indicios que aporten a una cultura de convivencia, la actuación y comunicación es clave para poder hallar una respuesta del porqué tiene lugar la agresión y/o la violencia entre los estudiantes y los docentes, los mismos que hay que abordarlos desde un

contexto socio-cultural en el que se desenvuelven los actores o protagonistas del conflicto.

GRÁFICO N° 6 MÉTODO PARA IMPLANTAR UNA CULTURA DE PAZ



Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

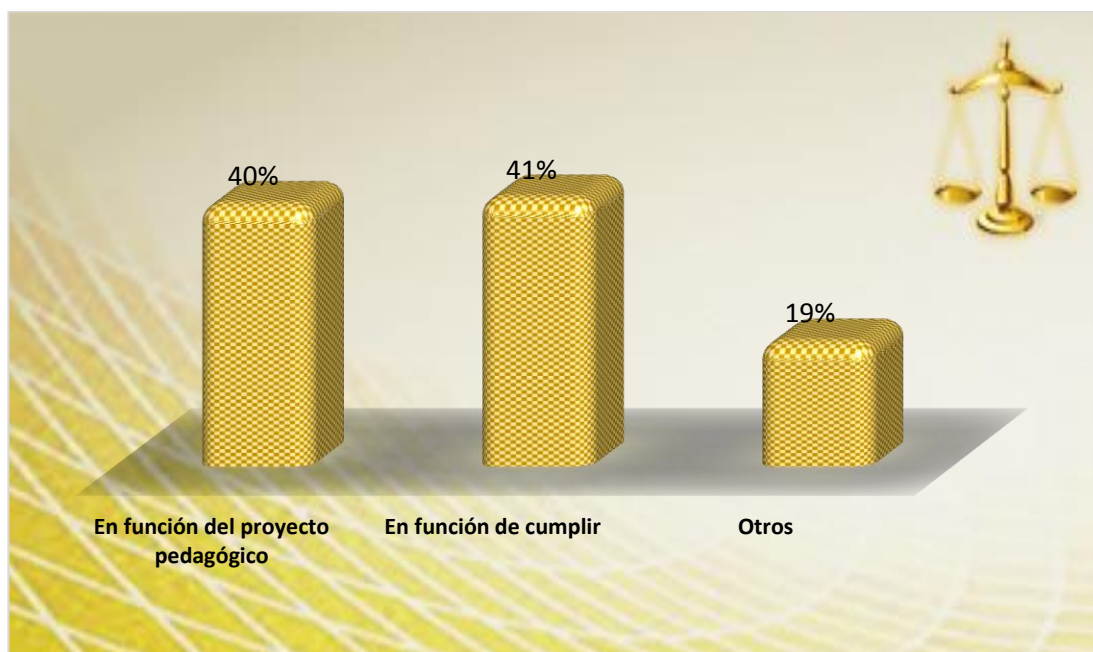
Elaborado por: Autora

Análisis: Los estudiantes encuestados consideran que se debe de emplear algún método para implantar una cultura de paz y de convivencia en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto". La mejora de la educación no está en la cantidad sino en la calidad, el fomento de una cultura en términos de paz, se convierte en un compromiso que encauza al mejoramiento de las relaciones interpersonales. Sin lugar a dudas los aprendizajes académicos, cognitivos y procedimentales son importantes en la educación, pero también

está aprender a vivir en convivencia, relacionarse, tolerar y comunicarse asertivamente con los demás.

4.2. Encuesta realizada a padres de familia

GRÁFICO N° 7 MOTIVOS PARA ELEGIR A LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



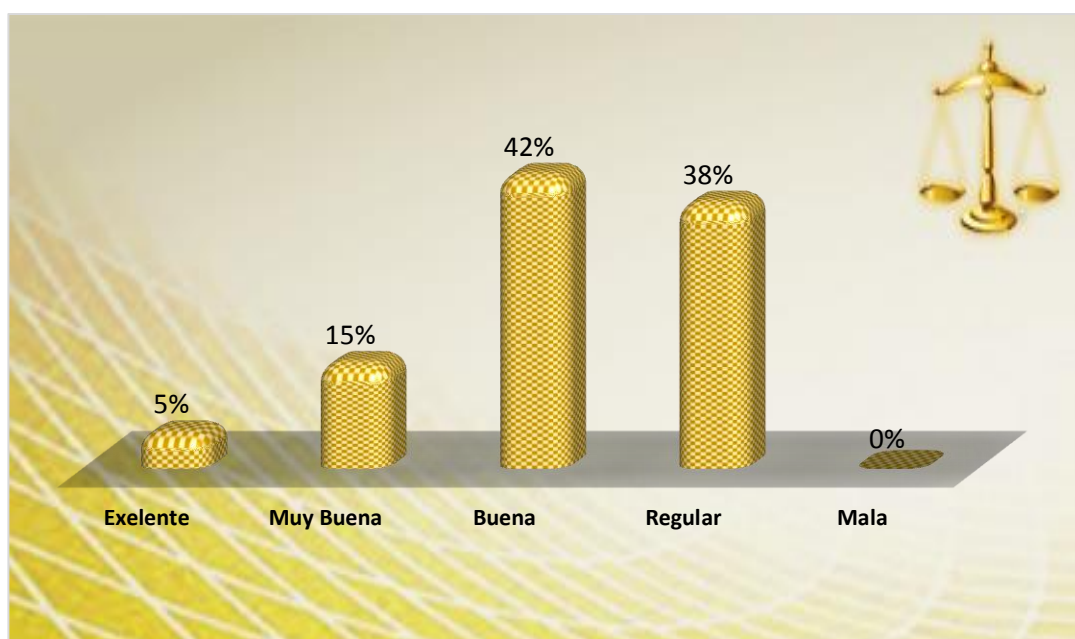
Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

Elaborado por: Autora

Análisis: Se puede evidenciar en el gráfico que el 41% de padres de familia eligió a la institución educativa en función en cumplir con la educación de sus hijos, el 40% manifestó que eligió la institución de educación en función de proyecto pedagógico que brinda la entidad educativa, el 19% consideró otras alternativas como la cercanía, y porque no había otra opción para sus hijos.

La institución educativa "Eloy Ortega Soto" debe de proyectar una buena imagen, ya que de ella dependerá la elección que hagan las familias y, en consecuencia, la presencia de alumnado en las aulas, vinculándose a su capacidad para atraer docentes de calidad, y a la vez será la carta de presentación de los egresados cuando desean solicitar plaza de trabajo.

GRÁFICO Nº 8 CLIMA INSTITUCIONAL



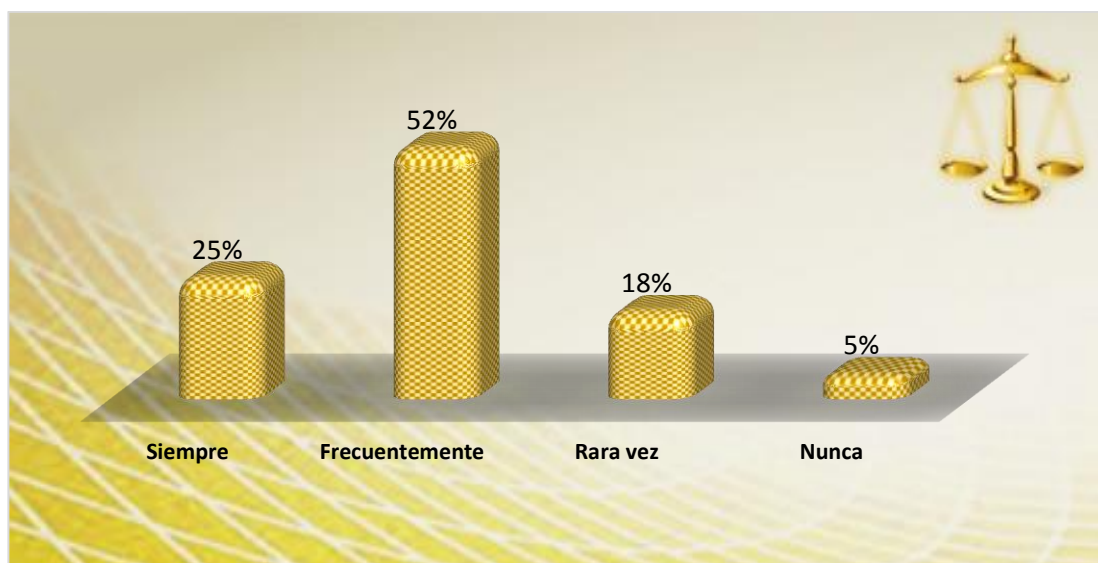
Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

Elaborado por: Autora

Análisis: El 42% de los padres de familia mencionaron que clima institucional de la unidad educativa "Eloy Ortega Soto" es bueno, el 38% señaló que es regular, esto indica que hay que mejorar el clima institucional. En las instituciones educativas el clima es indispensable, forma parte del

medio ambiente del trabajo educativo y de acuerdo a como es percibido tiene repercusiones en el comportamiento de los estudiantes, docentes, directivos y padres de familias.

GRÁFICO N° 9 BUENA COMUNICACIÓN EN LA ESCUELA



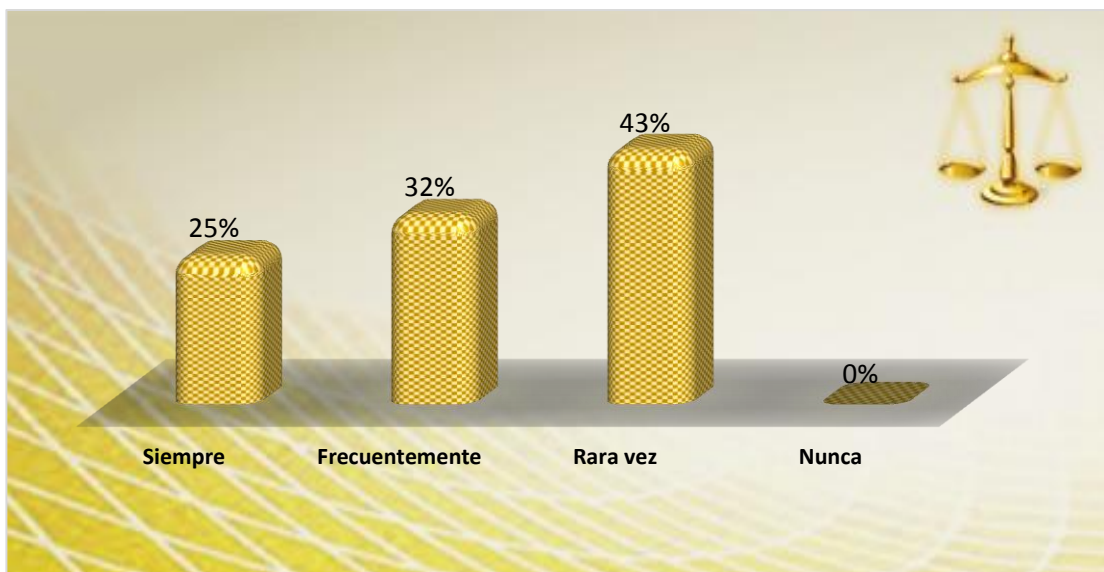
Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

Elaborado por: Autora

Análisis: El gráfico establece que el 52% de los padres de familias encuestados manifiesta que frecuentemente hay una buena comunicación en la escuela con la familia, el 25% indica que siempre y el 18% establece que rara vez. Es importante la comunicación para llegar a un acuerdo, el buen funcionamiento de la institución educativa depende de lo procesos de comunicación que se empleé. La comunicación es una actividad que interpreta y se actúa en un contexto, coadyuva a regular el comportamiento

de los individuos dentro de la organización. Por lo tanto existe el factor preponderante para que se aplique un método de resolución de conflictos que contribuya a mejorar la convivencia escolar.

GRÁFICO N° 10 EL CONFLICTO ESCOLAR INCIDE EN EL CONTEXTO SOCIAL



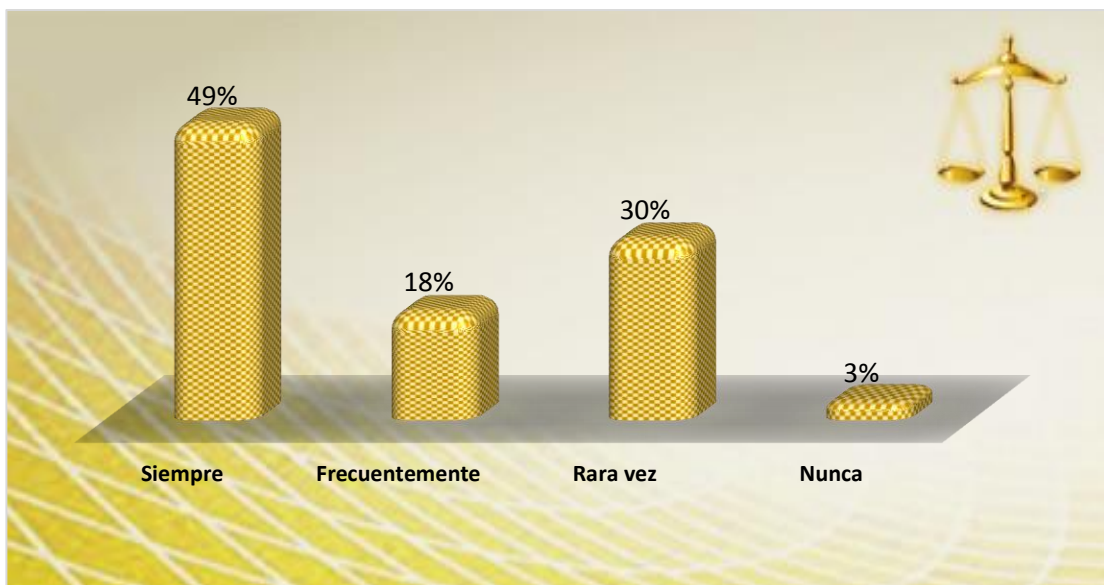
Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

Elaborado por: Autora

Análisis: El 43% de los padres de familias, objeto de estudio, consideran que rara vez el conflicto escolar tiene incidencia en el contexto social, el 32% manifiesta que frecuentemente y el 25% siempre. Se puede deducir que los padres de familias están consiente que el entorno social incide en los conflictos que se generan en la escuela con los estudiantes, la organización

social de la familia tiene su origen en un entorno cultural el cual la violencia además de ser aceptada, se la tolera y hasta a veces se la estimula. Esta violencia repercute negativamente en el comportamiento del estudiante, generando situaciones conflictivas.

GRÁFICO N° 11 LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRESENTA UN
ESCENARIO HOSTIL



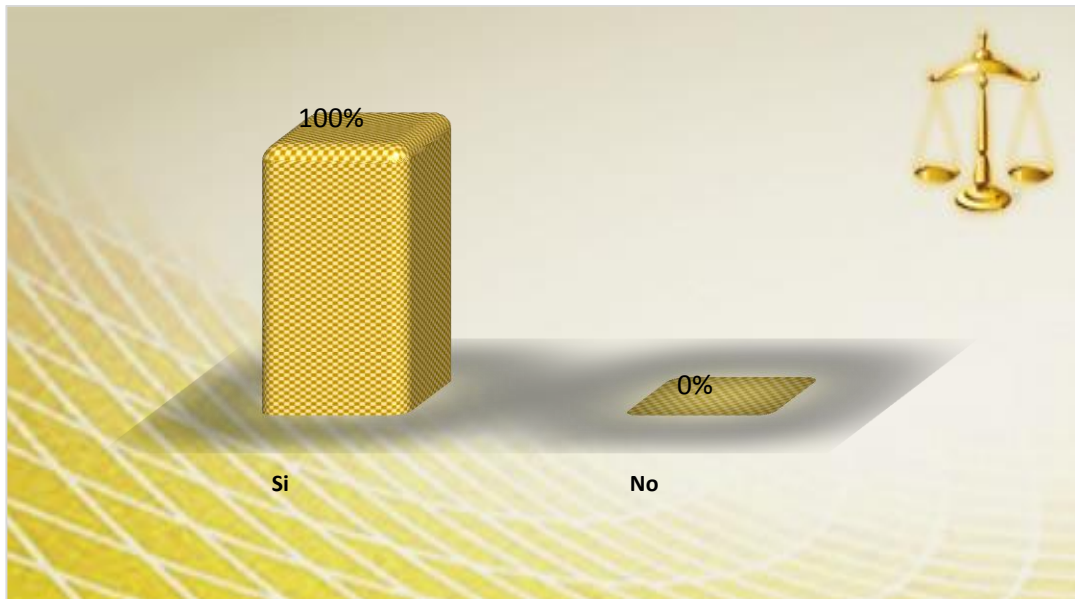
Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

Elaborado por: Autora

Análisis: Como se puede observar en el gráfico el 49% de los padres de familia consideran que la institución educativa siempre presenta internamente un escenario hostil, el 30% indicó que rara vez y el 18% señaló frecuentemente. Este escenario hostil puede cambiar, convirtiendo a la entidad educativa en un espacio de convivencia pacífica y armónica, en la

que prevalezca una cultura de paz y de no violencia entre quienes conforman la comunidad educativa.

GRÁFICO N° 12 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN PACIFICA



Fuente: Estudiantes del Bachillerato de la Unidad educativa "Eloy Ortega Soto"

Elaborado por: Autora

Análisis: Los padres de familias coincidieron en que se debe de buscar alternativa de solución pacifica para que preexista una cultura de paz y de convivencia escolar. Las alternativas de solución de conflictos deben de emplearse en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto" como parte de la formación del estudiante, que favorezca el desarrollo de su personalidad y capacidades; respetando derechos y libertades fundamentales encaminadas

a la construcción de una cultura de paz entre los miembros de la comunidad educativa.

Análisis de la entrevista

Al consultarle al entrevistado que recursos utiliza para solucionar los conflictos que se presentan en la comunidad educativa, se estableció que emplea la comunicación y el dialogo para llegar a acuerdos. Además mencionó que cuando los conflictos aparecen ya sea porque un padre de familia está inconforme con el trato a su representado, el inspector general lo soluciona, Si no se puede lo deriva a las autoridades superiores teniendo en cuenta el criterio del DECE. Los conflictos en la institución no son manejados inadecuadamente, no existe el procedimiento idóneo que conlleve a una solución del problema de manera pacífica.

Al preguntarle al Sr. Rector de la institución, si la mediación puede ser un aporte de solución y prevención de conflictos en la institución, él manifestó que la mediación contribuye a la solución y prevención de los conflictos, debido a que se llegan acuerdos y compromisos por parte de los involucrados. La necesidad de que se gestionen los conflictos, hace que se destaque la mediación por las posibilidades pedagógicas de aprender a dialogar, a participar, a lograr un consenso, a defender las propias ideas, a escuchar de manera activa, a adquirir compromisos, a expresar sentimientos y emociones, a pensar, actuar con autonomía, contribuyendo, de esta

manera, a la formación de ciudadanos capaces de convivir democráticamente. (García Raga & Heras, 2008)

4.3. Análisis de la escala de Likert

Se utiliza la Escala de Likert para determinar los conflictos que se presentan en la comunidad educativa.

Parámetros de la escala de Likert:

ALTERNATIVA	PUNTOS
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	2
Neutral	3
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	5

¿Existe respeto entre los docentes y estudiantes?

ALTERNATIVA	PUNTOS
Totalmente de acuerdo	X
De acuerdo	X
Neutral	X
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	X

¿Los estudiantes cumplen con las normas establecidas en la institución?

ALTERNATIVA	PUNTOS
Totalmente de acuerdo	X
De acuerdo	X
Neutral	X
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	X

¿Se han observado conflictos entre estudiantes dentro y fuera de la unidad?

ALTERNATIVA	PUNTOS
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	X
Neutral	X
En desacuerdo	X
Totalmente en desacuerdo	X

¿El padre de familia acepta las observaciones que se le hace a su representado?

ALTERNATIVA	PUNTOS
Totalmente de acuerdo	X
De acuerdo	X
Neutral	X
En desacuerdo	4
Totalmente en desacuerdo	X

¿Se llama la atención a los docentes delante de los padres de familia o estudiantes?

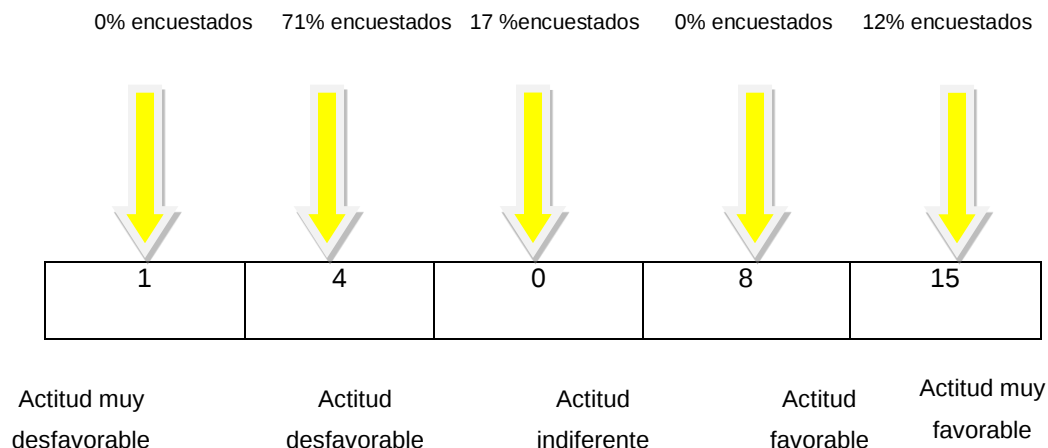
ALTERNATIVA	PUNTOS
Totalmente de acuerdo	X
De acuerdo	X
Neutral	3
En desacuerdo	X
Totalmente en desacuerdo	X

¿Existe conflictos entre estudiantes, docentes y padres de familia?

ALTERNATIVA	PUNTOS
Totalmente de acuerdo	1
De acuerdo	X
Neutral	X
En desacuerdo	X
Totalmente en desacuerdo	X

Interpretación de resultados:

ALTERNATIVA	PUNTOS
Totalmente de acuerdo	2
De acuerdo	X
Neutral	3
En desacuerdo	12
Totalmente en desacuerdo	X



El 71% de los docentes establecen que existe una actitud desfavorable en la institución educativa “Eloy Ortega Soto” con respecto a la existencia de conflictos que se presenta en la entidad; sus causas se dirigen a la falta de respeto entre los docentes y estudiante, el incumplimiento de las normas que tiene la institución como reglamentos que modulan el comportamiento de los estudiantes, el padre de familia que no acepta las observaciones que se le hace a su representado. Las situaciones conflictivas que presenta la Unidad Educativa “Eloy Ortega Soto”, deben ser abordadas oportuna y eficazmente por la institución educativa, mediante la adopción de estrategias de prevención, resolución de conflictos y seguimiento de las medidas empleadas para su solución.

4.4. Discusión de los resultados

Los resultados del estudio establecieron la presencia de conflictos en la comunidad educativa “Eloy Ortega Soto”, estos conflictos son percibidos por

la comunidad educativa como negativo, habiendo la necesidad de prevenirlo o regularlos mediante una gestión pacificadora, cuyo proceso se oriente a una conducta colaborativa en el manejo de la solución del mismo.

Los nuevos modelos de intervención de conflictos no tratan de eliminar los conflictos sino de manejarlos adecuadamente mediante el dialogo orientado al camino de la paz. La prevención de generación de situaciones conflictivas en la institución educativa debe darse a través de estrategias formativas enfocadas hacia la transformación de las relaciones que propicie el fortalecimiento de las capacidades para solucionar los conflictos escolares presentados en la institución educativa “Eloy Ortega Soto”.

4.5. Comprobación de la Hipótesis

En la investigación se planteó la siguiente hipótesis “La mediación escolar es una herramienta útil para la solución de conflicto que se presentan en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto" ubicada en la Isla Trinitaria del cantón Guayaquil”

Para comprobar la hipótesis se empleó la técnica estadística denominada Chi Cuadrada, la misma que correlacionó las variables.

Con la utilización de esta técnica se obtuvo datos confiables que conllevaron a comprobar que la mediación escolar es un medio para alcanzar una cultura de paz y de convivencia escolar.

Se describieron las variables tanto independiente como dependiente. La variable independiente “mediación escolar” muestra dos indicadores

- Solución de conflictos de manera pacífica
- Método para implantar una cultura de paz

Esta variable midió la necesidad de utilizar la mediación para solucionar los conflictos escolares. En la variable “Solución de conflictos”, se presentaron seis indicadores, siendo estos:

- Presencia de conflictos entre estudiantes
- Agravios verbales a los docentes
- Amenazas de los estudiantes hacia lo profesores

Estos indicadores observaron el efecto que tiene la variable dependiente en la independiente.

Cálculo de las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, mediante el uso de la siguiente fórmula:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

Dónde:

nie= frecuencia absoluta esperada.

Tniof= total de las frecuencias absolutas observadas en la fila.

Tnioc= total de las frecuencias absolutas observadas en la columna.

n= tamaño muestral

Cálculo de frecuencias:

Variable Independiente

Para la celda 1

$$nie1 = (368 \times 184) / 368 = 184$$

Para la celda 2

$$nie1 = (0 \times 184) / 368 = 0$$

Variable dependiente

Para la celda 1

$$nie1 = (448 \times 184) / 552 = 149$$

Para la celda 2

$$nie1 = (104 \times 184) / 552 = 35$$

TABLA N° 2 VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable INDICADOR	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Solución de conflictos de manera pacífica	184	0
Método para implantar una cultura de paz	184	0
Promedio	184	0

TABLA N° 3 VARIABLE DEPENDIENTE

VARIABLE INDICADOR	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
Presencia de conflictos entre estudiantes	170	14
Agravios verbales a los docentes	149	35
Amenazas de los estudiantes hacia lo profesores	129	55
Promedio	149	35

Resumen de los promedios obtenidos en las Variables Independiente y Dependiente

TABLA N° 4 RESUMEN DE VARIABLES

VARIABLE	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO
V.I. La mediación escolar	184	0
V. D. Solución de conflictos	149	35
TOTALES	333	35

En la variable “La mediación escolar” la frecuencia absoluta esperada (nie) fue de 184 para la celda 1. La frecuencia esperada para la celda 2 fue de 0.

En la variable “Solución de conflictos”; la frecuencia absoluta esperada (nie) fue de 149 para la celda 1. La frecuencia esperada para la celda 2 fue de 35.

Se establece que 184 personas dicen la mediación escolar solucionan los conflictos que presenta la institución educativa, las 149 personas señalan que existen conflictos escolares, 35 personas son indiferentes a esta problemática

Para calcular el Tniof (total de las frecuencias absolutas observadas en la fila) y el Tnioc (total de las frecuencias absolutas observadas en la columna), se realiza el siguiente procedimiento

TABLA N° 5 FRECUENCIAS ABSOLUTAS

VARIABLE	SATISFACTORIO	NO SATISFACTORIO	Tniof
VI	nio = 184 nie= 333	nio = 0 nie= 35	368
VD	nio = 149 nie= 333	nio = 35 nie= 35	368
Tnioc	333	35	368

En el cuadro se refleja que el total de las frecuencias absolutas observadas en el TNIOF es de 368 y corresponden al mismo número del total de las frecuencias absolutas observadas TNIOC

Una vez obtenidas las frecuencias esperadas, se procede a aplicar la fórmula para encontrar la nie (frecuencia absoluta esperada).

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

$$nie = \frac{368 * 368}{736}$$

$$nie = \frac{135424}{736}$$

$$nie = 184$$

La nie (frecuencia absoluta esperada), es 184, se procede a restar la frecuencia absoluta observada de la esperada multiplicada al cuadrado, para luego dividir ese resultado entre la frecuencia esperada.

$$X^2 = \frac{(nio - nie)(2)}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(368 - 184)(2)}{368}$$

$$X^2 = \frac{368}{368} = X^2 = 1$$

$$X^2 = 1$$

El valor de chi cuadrada es 1. Este valor es confrontado con su valor teórico. Para comparar el valor de la chi cuadrada con su valor teórico, se debe calcular el grado de libertad para cuadros 2x2 al 95% de confianza a través de la siguiente fórmula:

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

Donde

gl= grados de libertad

f= filas

c= columnas del cuadro

$$\text{Entonces: } gl = (2-1)(2-1) = (1)(1) = 1$$

$$X^2 = 1$$

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

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

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

La chi cuadrada calculada es 1, igual a la chi teórica que también es 1, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo. Se establece que la mediación escolar es una herramienta útil para la solución de conflicto que se presentan

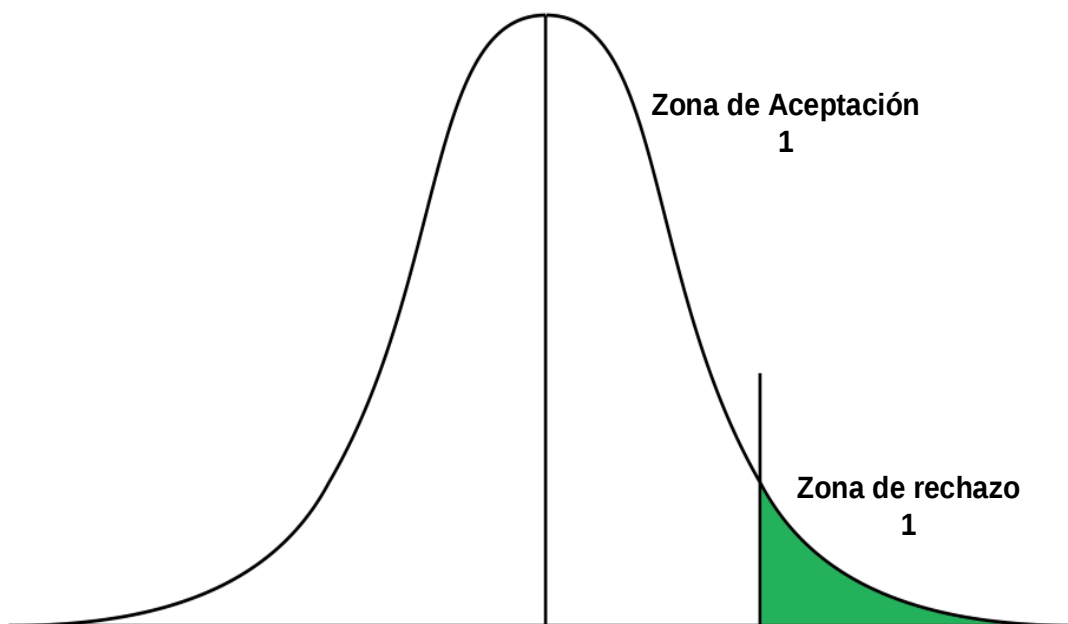
en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto" ubicada en la Isla Trinitaria del cantón Guayaquil”

TABLA N° 6 VALOR DE LA CHI CUADRADO

Grados de libertad (GI)	Nivel de significancia 5% = 0.05
1	3.841
2	5.991
3	7.815
4	9.488
5	11.070
6	12.592
7	14.067
8	15.507
9	15.507
10	18.307

Elaborado por: Ing. María del Carmen Escobar

GRÁFICO N° 13 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS



4.6. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

- 1) Se observaron los fundamentos teóricos y legales en la investigación, determinando que es importante que los conflictos se manejen orientados al aprendizaje de la convivencia en la institución educativa, con el fin de que exista un clima escolar conveniente a la comunidad educativa. Factores como la colaboración, participación de actores de conflicto, valores, relaciones interpersonales o de grupos inciden a que se

resuelvan los conflictos y se prevengan logrando acuerdos y modificando las relaciones positivamente entre las partes.

- 2) Se evaluó la conflictividad escolar en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto" ubicada en la Isla Trinitaria del cantón Guayaquil, estableciendo que existen conflictos en la comunidad educativa que tiene su origen en el irrespeto del estudiante al docente, cuya conducta se vuelve agresiva debido al comportamiento violento que presentan muchos estudiantes. Los padres de familia están consientes del escenario hostil que presenta esta Unidad Educativa, y evocan porque se establezca algún método para solucionar los conflictos encaminados a la construcción de una convivencia pacífica.
- 3) Se determinó que la mediación escolar encamina a una cultura de paz y de convivencia en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto". La existencia de conflictos en la comunidad educativa (docentes, estudiantes padres de familia), ocasiona que proceda la mediación que se consolida como un instrumento de trascendental utilidad educativa. la erradicación de los conflicto en las aulas o de ofrecer a la escuela herramientas que les permita luchar contra la conducta negativa de los estudiantes, emerge la mediación para construir convivencia pacíficas y prácticas vivenciales que no solo se limitara al ambiente escolar sino a relacione

interpersonales en cualquier ámbito en que se desenvuelva el adolescente

Recomendaciones

- 1) Aplicar el modelo de mediación Circular Narrati en la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto", que se encamina a fomentar la reflexión, cambiar el significado, transformar la historia, conseguir una adecuada comunicación e interacción entre las partes y lograr un acuerdo, mediante diferentes etapa con procesos regulados que persigan la búsqueda de soluciones a los conflictos presentados en esta Unidad Educativa.

- 2) Diseñar estrategias dirigidas a los docentes para que implemente en el aula actividades para desarrollar la autoestima, la confianza, la tolerancia y diversidad, el respeto y responsabilidad, la cooperación y la participación, con el objeto de promover competencias para resolver conflictos y reducir la violencia en la escuela, estas estrategia se sustentan en la Ley Orgánica de Educación Intercultural que determina en su art. 2 el derecho a la educación debe de orientarse a construir una sociedad justa, una cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social.

3) Desarrollar un clima escolar, cuya imagen institucional sea coherente con la misión que proyecta la comunidad educativa, como es, ser reconocida como una institución que promueve una formación en valores, garantizando una educación de calidad y calidez; para que los educandos sean productivos, competitivos, innovadores, críticos, conocedores de sus deberes y derechos, con aspiraciones claras y definidas, capaces de enfrentar un mundo cambiante y globalizado en el cual desarrollen sus potencialidades. Por lo tanto se debe de planificar acciones que permita hacer visible la imagen de la institución, mediante mecanismos de comunicación enmarcada en una imagen positiva de reflexión crítica y trabajo colectivo donde interviene toda la comunidad educativa.

BIBLIOGRAFIA

- DI ROSA, R. (2002). *La medizione. Gestione del conflitto e (ri) costruzione sociale*. Palermo: La Zisa.
- DAHRENDORF, R. (2009). *El conflicto social moderno: ensayo sobre la política de la libertad*.
- ACLAND, A. (1997). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- AGUADO, M. (2002). *Mediación social en el ámbito socioeducativo. Identificación de necesidades y formulación de propuestas de actuación en contextos educativos*.
www.UNED.es/centrointer/mediación.
- ALLIENDE, L. (2002). *“El Proceso de Mediación* (primera edición ed.). Santiago de Chile: Editorial Jurídica de Chile.
- BANZ, C. (2008). *Convivencia Escolar*.
UC.<http://www.educarchile.cl/userfiles/poo1>.
- BARUCH Bush, A., & Folger, J. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Granica.
- BARUCH-BUSH, A., & Folger, J. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Buenos Aires: Granica.

- BONAFÉ-SCHMITT, J. (2000). *La médiation scolaire par les élèves*. París: ESF.
- BONAFÉ-SCHMITT, J.-P. (1999). *La Médiation, les médiations*. Editeur Eres.
- BUSH, R., & FOLGER, J. (1996). *La promesa de mediación*. Ed. Granica.
- CAIVANO, G. (2007). *Negociación y mediación* . México.
- CARPIO, J. (2006). *Guía para el manejo de conflictos sociales*. Quito Ecuador.
- CASTILLO Palma., D. (2007.). *"Las Funciones del conflicto Social"*. *Ciencia Política y Relaciones Internacionales*. Chile.
- CASTILLO Tapia, S. (2006). *La Mediación una alternativa*. Machala, Ecuador.
- CEBALLOS, R. (2001). *La mediación comunitaria una alternativa en la resolución de conflictos*.
- CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR DEL 2008, ART. 97. (s.f.).
- DI ROSA, R. (2002). *La medizione. Gestione del conflitto e (ri) costruzione sociale*. Palermo: La Zisa.
- DOMÍNGUEZ Bilbao, R. (2003). *Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones*. Madrid – España.
- DUKES, F. (1996). *Resolving public conflict*. Manchester: Manchester University Press.

- FAGA, H. A., & Ramos Mejía, M. E. (2006). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores de...* Buenos Aires - Argentina: Granica S.A.
- FERNÁNDEZ Ruiz, J. (2006). *Derecho administrativo y administración pública*. México: Porrúa.
- GARCÍA García, L. (2003). *Mediación familiar: Prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Madrid: Dykinson.
- GARCÍA Raga, I., & Heras, C. (2008). *¿Cómo pueden ayudar las familias a resolver los conflictos en los centros educativos? Aportaciones desde las técnicas de negociación y la mediación a la mejora de la convivencia*. Madrid: CEAPA.
- GIANFRANCO, B. (2002). *El conflicto Social” en fundamentos de sociología*.
- GIDDENS, A. (1997). *La teoría social hoy*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- GÓMEZ, Y. (2009). *Convivir con el conflicto. Conflictos y convivencias en la escuela*. Madrid: Cuadernos de Educación.
- GOTHEIL, J., & Schiffrin, A. (1996). *Mediación. Una transformación en cultura*. Barcelona: Paidós.
- GROOM, A. (23 de Noviembre de 1997). “Teoría de la Resolución de Conflictos. Primera y Segunda parte”. *Revista Internet RELACIONES*(Nº6), 15.
- HOCKER, J., & Wilmot, W. (1991). *Interpersonal conflicts*. USA: Brown Publishers.

- JARES, J. (12 de Julio de 1997). "El lugar del conflicto en la organización escolar". *Revista Interamericana de Educación*(Nº 15), 21.
- JARES, X. R. (2001). *Educación y conflicto: Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Editorial Popular.
- JOHNSON , D., & Johnson, R. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Buenos Aires: Paidós.
- LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN ART. 43 – 44 – 47 - 48 - 50 - 52. (s.f.).
- LÓPEZ, S. (2005). *Programa de Mejora de la Convivencia en Centros Escolares*. Toledo - España.
- PETRELLA, R. (1997). *El bien común*. Madrid.
- Pick, H. (1992). *Learning to perceive and perceiving to learn*. Developmental Psychology.
- RODRÍGUEZ, G., Gil Flores, J., & Gar, E. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga: Ed. Aljibe.
- RODRÍGUEZ, Y. (2002). *Violencia en la escuela. Análisis desde la perspectiva de la Educación Prosocial*.
- ROMERO, C., Bernal, A., & Jiménez, J. (2009). Tejiendo vínculos: la textura de la relación educativa. Interuniversitario de Teoría de la Educación. *Tercera ponencia presentada en XXVIII Seminario*. Oviedo.
- ROZENBLUM de Horowitz, S. (2001). *Mediación en la escuela*. Ed. Aique S.R.L.

- SÁEZ Carreras, J. (2001). *La Construcción de la Educación. Entre la tecnología y la crítica*. España: Universidad de Murcia, ICE.
- SALCEDO VERDUGA, E. (2007). *El Arbitraje La Justicia Alternativa*. Guayaquil - Ecuador: Distilib.
- SALM, R. (1999). *La solución de conflictos en la escuela*. Bogotá: Editorial Magisterio.
- SUARES, M. (2003). *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidós.
- TOUZARD, H. (2005). *La mediación en la solución de los conflictos*. Barcelona: Estudio psicológico: Herder.
- URY, W. (2000). *Alcanzar la paz*. . Buenos Aires: Paidós.
- VÁZQUEZ Gutiérrez, R. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz*. Murcia: Facultad de Ttrabajo Soial. Universidad de Murcia.
- VINYAMATA, E. (2000). Revista de conflictologia. *Edimurtra*, S.A.
- WATZLAWICK, P., Beavin Bavela, J., & Jackson, D. (1997). *Teoría de la Comunicación Humana*. Ed. Herder.

Anexos

ANEXO I ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ESTUDIANTES

¿Existen conflictos entre estudiantes dentro de la Unidad Educativa?

No	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	131	71%
	Frecuentemente	39	21%
	Rara vez	13	7%
	Nunca	2	1%
	TOTAL	184	100%

¿Consideras que los estudiantes faltan el respeto mediante agravios verbales a los docentes?

No	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Siempre	109	59%
	Frecuentemente	40	22%
	Rara vez	20	11%
	Nunca	15	8%
	TOTAL	184	100%

¿Consideras que existen amenazas de parte de los estudiantes hacia lo profesores?

No	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	Siempre	99	54%
	Frecuentemente	29	16%
	Rara vez	42	23%
	Nunca	13	7%
	TOTAL	184	100%

¿Crees que se puede solucionar los conflictos que preexisten en la institución educativa de manera pacífica?

No	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Siempre	169	92%
	Frecuentemente	15	8%
	TOTAL	184	100%

¿Consideras que se debe de emplear algún método para implantar una cultura de paz y de convivencia en la en Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto"?

No	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Siempre	178	97%
	Frecuentemente	6	3%
	TOTAL	184	100%

ANEXO II ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES DE FAMILIA

¿Usted eligió a la institución educativa por los siguientes motivos?

No	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	En función del proyecto pedagógico	62	40%
	En función de cumplir	64	41%
	Otros	30	19%
	TOTAL	156	100%

¿Cómo considera usted el clima institucional de la Unidad Educativa "Eloy Ortega Soto"?

No	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2	Excelente	8	5%
	Muy Buena	23	15%
	Buena	66	42%
	Regular	59	38%
	Mala	0	0%
	TOTAL	156	100%

¿Considera usted que existe buena comunicación en la escuela con la familia?

ALTERNATIVA	PUNTOS
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Neutral	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

¿Considera usted que el conflicto escolar tiene incidencia en el contexto social?

No	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
4	Siempre	39	25%
	Frecuentemente	50	32%
	Rara vez	67	43%
	Nunca	0	0%
	TOTAL	156	100%

¿Considera usted que la institución educativa presenta internamente un escenario hostil?

No	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	Siempre	76	49%
	Frecuentemente	28	18%
	Rara vez	47	30%
	Nunca	5	3%
	TOTAL	156	100%

¿Considera usted que se debe de buscar alternativa de solución pacífica para que preexista una cultura de paz y de convivencia escolar?

No	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Si	156	100%
	No	0	0%
	TOTAL	156	100%

ANEXO III ESCALA DE LIKERT

Parámetros de la escala de Likert:

Totalmente de acuerdo	5 punto
De acuerdo	4 puntos
Neutral	3 puntos
En desacuerdo	2 puntos
Totalmente en desacuerdo	1 puntos

ANEXO IV ENTREVISTA REALIZADA AL RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA

Objetivo: Determinar el tratamiento que le dan al conflicto escolar en la institución educativa

Pregunta Nº 1 ¿Cuándo se evidencian conflictos en la comunidad educativa, que recursos se utilizan para solucionarlos?

Pregunta Nº 2 ¿La gestión educativa también se orienta a resolver conflictos suscitados en la institución?

Pregunta Nº 3 Considera usted que la mediación puede ser un aporte de solución y prevención de conflictos en la institución?