



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES**

**TRABAJO DE TITULACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO  
DE ABOGADO DE LOS JUZGADOS Y TRIBUNALES DEL ECUADOR**

**TEMA**

---

**“EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS COMO MEDIDA DE FOMENTO DE  
PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS”.**

---

**AUTORA:**

**ROXANA MISHHELL DURAND ESPINOSA**

**TUTORA:**

**Abg. Mg. JEANETTE ELIZABETH JORDÁN BUENAÑO**

**AMBATO-ECUADOR**

**2021-2022**

## **A. PÁGINAS PRELIMINARES**

**TEMA:**

---

**“EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS COMO MEDIDA DE FOMENTO DE PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS”.**

---

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema **“EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS COMO MEDIDA DE FOMENTO DE PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS”** de la Srta. **ROXANA MISHHELL DURAND ESPINOSA**, Egresada de la Carrera de Derecho de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de graduación reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 20 de Diciembre del 2021



Firmado electrónicamente por:  
**JEANETTE  
ELIZABETH JORDAN  
BUENAÑO**

**Abg. Mg. JEANETTE ELIZABETH JORDÁN BUENAÑO**  
**TUTOR TRABAJO TITULACIÓN**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema **“EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS COMO MEDIDA DE FOMENTO DE PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS”** presentado por la **Srta. ROXANA MISHALL DURAND ESPINOSA**, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato.....

Para Constancia firma

.....

Presidente

.....

Miembro

.....

Miembro

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “**EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS COMO MEDIDA DE FOMENTO DE PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS**”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Ambato, 20 de Diciembre del 2021.

## **LA AUTORA**



**ROXANA MISHELL DURAND ESPINOSA**

**C.C. 180429153-0**

## **DERECHOS DEL AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga del presente trabajo investigativo o parte de ella un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución. Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, 20 de Diciembre del 2021

## **LA AUTORA**



**ROXANA MISHELL DURAND ESPINOSA**

**C.C. 180429153-0**

## DEDICATORIA

*La presente investigación está dedicada a Dios, por permitirme mantenerme con salud y vida para cumplir todos mis sueños, a mis padres Alexis Durand y Ana Espinosa por ser mis pilares fundamentales en la búsqueda de esta meta, a mi ángel del cielo mi abuelito Jorge Espinoza quién inculcó en mí el amor por la lucha a la justicia y los derechos, mi abuelita Rosario Donoso por su dulzura y amor incondicional, a mi abuelita Eli Cáceres por todo su amor y cariño, a mi hijo José Ariel por ser mi ancla a tierra firme y la dulzura de mi vida, a mis hermanas Angie y Brenda a quienes amo con todo mi ser, y toda mi querida familia Durand Espinosa quienes son un ejemplo de Valentía y Superación, a mi novio Jorge Valencia por estar a mi lado en los momentos más duros de mi vida a lo largo de estos años.*

*A mi querida tutora Dra. Jeanette Jordán quien, a través de su cátedra de Mediación, inculco en mí ese amor a la carrera, al derecho, sobre todo a la mediación, gracias por toda su enseñanza, su guía y sobre todo la empatía con sus estudiantes.*

*Así también a mis queridos docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, por compartir todos sus conocimientos e inculcar en mí, los mejores valores para ser una excelente profesional a futuro.*

GRACIAS A TODOS

***“Sueño algún día entrar a la docencia y ser una maestra con alma humana y don de gente para enseñar y transmitir el maravilloso mundo del derecho”.***

## **AGRADECIMIENTO**

*Un agradecimiento especial al Proyecto de Investigación de la Universidad Técnica de Ambato, de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales aprobado mediante Resolución Nro. UTA-CONIN-2020-0319-R con el tema “Implementación de la mediación escolar en las instituciones educativas de nivel medio del cantón Ambato”, por aceptarme como miembro de su equipo de investigación, para crear aportes positivos a la academia a través de la investigación científica.*



## ÍNDICE

A. PÁGINAS PRELIMINARES.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
AUTORÍA.....	v
DERECHOS DEL AUTOR.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvi
PALABRAS CLAVE.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
KEYWORDS.....	xix
B. CONTENIDOS.....	1
CAPITULO I.....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	1
1.Tema de Investigación.....	1
1.1 Contextualización.....	1
1.2 Interrogante.....	3
2.JUSTIFICACION.....	4
3.OBJETIVOS.....	6

3.1. Objetivo General .....	6
3.2. Objetivos Específicos .....	6
CAPITULO II.....	7
MARCO TEORICO .....	7
1.1. Antecedentes Investigativos .....	7
1.2. Fundamentos Filosóficos de la Mediación Escolar .....	8
1.3. Manejo de la Inteligencia dentro de la Mediación Escolar .....	9
1.3.1. ¿Qué es la Inteligencia? .....	9
1.3.2. Tipos de Inteligencia.....	10
1.4. Inteligencia Emocional .....	12
1.4.1. Definición De La Inteligencia Emocional .....	12
1.5. ¿Qué es la Emoción? .....	13
1.5.1. Como Funcionan las Respuestas Emocionales .....	14
1.5.3. El Circuito Inteligente: El Neocórtex .....	16
1.5.4. Función de las Emociones .....	17
1.5.5. Emociones Básicas .....	18
1.5.6. Funciones de las Emociones Básicas.....	20
1.5.7. Manejo de Emociones en el Conflicto .....	21
1.6 Características de un Mediador Eficiente.....	26
1.7 Las Cuatro Habilidades Básicas para un adecuado Control Emocional.....	27
1.8. Importancia del Autoconocimiento en el Conflicto .....	28

2. Aspectos Escolares que abarca la Mediación Escolar .....	30
2.1.Convivencia .....	30
2.2Convivencia Escolar .....	31
3.Perfil Psicosocial de los Niños, Niñas y Adolescentes.....	31
4.Parámetros Legales acorde a la Mediación Escolar .....	33
4.1 Constitución de la República del Ecuador.....	33
4.2Ley Orgánica de Educación Intercultural.....	34
4.3 Códigos de Convivencia de la Ley Orgánica de Educación Intercultural.....	36
4.4Acuerdo No. 0434-12 Normativa Solución de Conflictos en las Instituciones Educativas.....	38
4.4.1 Institución Educativa .....	39
4.4.2Tratamiento del Conflicto-Acuerdo No. 0434-12.....	39
4.4.3Resolución de Conflictos en las Unidades Educativas .....	40
4.4.4Departamento de Consejería Estudiantil.....	41
5.Fomento de Paz .....	42
III.CAPITULO .....	44
METODOLOGIA.....	44
1.Tipo De Investigación .....	44
2.Método Para Investigación De Ciencias Jurídicas .....	44
4.Técnicas Para La Investigación .....	45
4.1Técnica Documental .....	45

4.1Técnica Instrumental.....	45
5.Población .....	46
6.Muestra De La Investigación.....	46
7.Materiales .....	47
7.1Recursos Institucionales .....	47
7.3Recursos Materiales.....	48
CAPÍTULO IV .....	49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	49
1.Interpretación de Resultados .....	49
1.1Encuestas .....	49
2.Entrevista.....	73
2.1Entrevista Psc. Cl. Angie Martínez.....	73
3.Resumen y Comprobación de la Investigación .....	77
3.1.Estudiantes .....	77
3.2. Maestros.....	78
3.3Psicologa Clínica .....	79
CAPITULO V .....	81
1.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	81
1.1Conclusiones.....	81
2.Recomendaciones .....	82
Referencias Bibliográficas. ....	83

ANEXO .....	87
Anexo A.....	87
Anexo B.....	89
ANEXO C .....	90
ANEXO D .....	94

## INDICE DE TABLAS

1 Materiales.....	48
Tabla 2 Unidad Educativa.....	49
Tabla 3 Edad Estudiantes.....	50
Tabla 4 Sexo.....	50
Tabla 5- Uso Del DECE.....	53
Tabla 6- Opciones más comunes de trabajo-DECE.....	55
Tabla 7 Calificación al servicio del DECE.....	56
Tabla 8 Expediente Público.....	57
Tabla 9 Conflicto.....	58
Tabla 10 Conflictos dentro de Unidades Educativas.....	59
Tabla 11 Solución de Problemas entre adolescentes.....	60
Tabla 12 Mediación Escolar.....	61
Tabla 13 Criterio de los jóvenes para aprender Mediación Escolar.....	63
Tabla 14 Contacto con el DECE en pandemia.....	64
Tabla 15 Encuesta docentes.....	66
Tabla 16 Servicio del DECE.....	67
Tabla 17 Accionar del DECE en el bienestar estudiantil.....	68
Tabla 18 Intervención de maestros en conflictos.....	69
Tabla 19 Trabajo comunitario como castigo disciplinario.....	70
Tabla 20 Capacitaciones de Mediación Escolar.....	71
Tabla 21 Predisposición para capacitación en Mediación Escolar.....	72
22 Entrevista Psicóloga Clínica.....	73

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

1 Colaboración Proyecto de Investigación UTA-FJCS .....	87
2 Evidencia de Investigación .....	89
3 Encuesta aplica a los Estudiantes de las Unidades Educativas de Tungurahua. ....	90
4 Encuesta aplicada a los docentes de las Unidades Educativas de Tungurahua.....	94

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de titulación con el tema: “EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS COMO MEDIDA DE FOMENTO DE PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS”, está enmarcado en el ámbito de la Mediación y su enfoque en la educación escolar, como medida para buscar una cultura de paz en las sociedades futuras desde tempranas edades. Se trata de un proyecto de investigación integral en donde se combina el derecho, la mediación escolar y la psicología, con el propósito de lograr evidenciar la importancia y trascendencia que tendría en el país la incorporación de la Mediación Escolar dentro de las instituciones educativas. Enseñar a los niños desde tempranas edades, puede romper estereotipos, pensamientos antiguos, modernizar a las culturas y fomentar el uso de técnicas alternativas de solución de conflictos para las sociedades futuras. Los niños, niñas y adolescentes son el futuro del mañana y es ahí donde se debe empezar a trabajar, solo así lograremos cambios positivos a futuro, rompiendo mentalidades pasadas. El proyecto de investigación está encaminada a la prevención del conflicto en las unidades educativas de la provincia de Tungurahua, tanto públicas como particulares. Además, se presenta un análisis de la inteligencia emocional, un análisis de como los seres humanos reaccionamos ante diferentes situaciones en donde nuestro cerebro envía alertar al cuerpo para así reaccionar o tener un resultado ya sea negativo o positivo ante un conflicto. La cultura de paz es uno de los propósitos que tiene planteado el gobierno a través de la Constitución del Ecuador de 2008 en su artículo 3 dentro de los deberes primordiales del Estado específicamente en su numeral “8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz(...)”, por lo que se constituye en el Ecuador como un derecho la cultura de paz. (Constitución de la República del Ecuador , 2008). Los niños, niñas y adolescentes están en la capacidad



de aprender técnicas alternativas de solución de conflictos desde tempranas edades, tal como se lo realiza en otros países de América Latina y Europa, entre otros.

**PALABRAS CLAVE.**

- Mediación Escolar
- Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)
- Docentes
- Estudiantes
- Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE
- Conflicto

## **ABSTRACT.**

This degree work with the theme: "THE IMPACT OF SCHOOL MEDIATION IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS AS A MEASURE TO PROMOTE PEACE AND DIALOGUE IN FUTURE SOCIETIES", is framed in the field of Mediation and its focus on school education, as a measure to seek a culture of peace in future societies from an early age. It is a comprehensive research project where law, school mediation and psychology are combined, in order to demonstrate the importance and significance of the incorporation of School Mediation within educational institutions in the country. Teaching children from an early age can break stereotypes, old thinking, modernize cultures, and encourage the use of alternative conflict resolution techniques for future societies. Children and adolescents are the future of tomorrow and that is where we must start working, only in this way will we achieve positive changes in the future, breaking past mentalities. The research project is aimed at preventing conflict in educational units in the province of Tungurahua, both public and private. In addition, an analysis of emotional intelligence is presented, an analysis of how human beings react to different situations where our brain sends an alert to the body in order to react or have a negative or positive result in the face of a conflict. The culture of peace is one of the purposes that the government has raised through the Constitution of Ecuador of 2008 in its article 3 within the primary duties of the State specifically in its numeral "8. Guarantee its inhabitants the right to a culture of peace (...) ", which is why the culture of peace is constituted as a right in Ecuador. (Constitution of the Republic of Ecuador, 2008). Children and adolescents are able to learn alternative conflict resolution techniques from an early age, as is done in other countries such as Latin America and Europe.

## **KEYWORDS**

- School Mediation
- Alternative Conflict Resolution Mechanisms (MASC)
- Teachers
- Students
- School Department of Student Counseling-DECE
- Conflict

## **B. CONTENIDOS**

### **CAPITULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

##### **1.Tema de Investigación**

**“EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS COMO MEDIDA DE FOMENTO DE PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS”.**

##### **1.1 Contextualización**

La mediación escolar es parte de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) aplicados en la sociedad desde tempranas edades con el objetivo de crear y fomentar una cultura de paz y diálogo en los jóvenes. En la actualidad a causa de la pandemia mundial del COVID-19 el sistema de educación se ha tenido que reinventar, por lo que es mucho más difícil el contacto directo entre docente tutor y el estudiante impidiendo así conocer los problemas internos y externos de los estudiantes, incrementando los índices de conflictos familiares, inclusive aumentando la tasa de suicidios en el Ecuador, por lo que la introducción de la Mediación Escolar sería; una alternativa rápida para tomar contacto y seguimiento de cada caso con el objetivo de solucionar los conflictos, enseñando a los adolescentes a solucionar ellos mismo sus propios problemas a través del diálogo continuo, con la guía y supervisión de sus maestros.

La Mediación es una rama del derecho que va de la mano de la Psicología, puesto que analiza conductas, criterios, deseos de las personas, sentimientos ocultos entre otros aspectos que a través de la utilización de diversas técnicas de mediación; en donde se pueden sacar a relucir varios propósitos para llegar a un punto medio del conflicto; en donde las partes expresen sus sentimientos a través del diálogo y puedan llegar a un acuerdo. La inserción de la mediación dentro de las Instituciones Educativas tendría como propósito cambiar los ideales de los adolescentes tienen en cuanto a los problemas y como solucionarlos, pretendiendo que desde tempranas edades se pueda cambiar la mentalidad y lograr una sociedad a futuro abierta a cambios de soluciones rápidas, eficaces y que sobre todo protejan la salud mental y emocional de las personas a través del diálogo.

En el Ecuador a través de Acuerdos Ministeriales ha buscado generar una cultura de paz en los niños, niñas y adolescentes, y un claro ejemplo es el Acuerdo Ministerial No. 0434-12 para la Solución de Conflictos en las Instituciones Educativas, resolución que va acorde a los principios e ideales de la Mediación Escolar en donde se podría incorporar con facilidad para asegurar el cumplimiento de dicha normativa. Puesto que en ella se encuentran plasmados la incorporación de materias que coadyuven a la cultura de paz como la materia “Educación para la ciudadanía”, el tratamiento de conflicto dentro de instituciones educativas, detección de conflictos, inclusive sobre el Acoso Escolar, resolución y seguimiento de conflictos, así como también el manejo adecuado que debe llevar el Departamento de Consejería Estudiantil (DECE). Por lo que sería óptimo que dentro de dicha normativa se pudiera aplicar la mediación escolar como aliado para dar cumplimiento a cabalidad de la normativa antes mencionada.

La Constitución de la República del Ecuador, (2008) establece la tutela del Derecho a la Educación y todo lo que ello conlleva, como por ejemplo constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, con el objetivo de garantizar la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. El decir, que el Derecho a la Educación va de la mano de acciones afirmativas que promulguen el Buen Vivir y dentro de todo lo que eso representa vendría a ser la Cultura de Paz y Diálogo dentro del sistema educativo. Por lo que, el Estado podría incorporar con facilidad la mediación escolar al tener los mismo ideales y propósitos de cumplimiento que establece la Constitución de Ecuador como norma suprema.

## **1.2 Interrogante**

¿Qué tipo de conflictos escolares inciden en la conducta y aprovechamiento de los estudiantes como retroceso de cultura de paz?

¿Podría ser la “mediación escolar” una alternativa de diálogo y pacificación en las sociedades futuras dentro de las instituciones educativas?

## **1.3 Delimitación Del Objeto De Estudio**

La delimitación geográfica del presente trabajo de investigación será direccionado y efectuado en la provincia de Tungurahua, dentro de Unidades Educativas Públicas y Privadas de los cantones Ambato, Quero y Tisaleo.

## **2.JUSTIFICACION**

La presente investigación pretende evidenciar la importancia que tendría la incorporación de la Mediación dentro de las Instituciones Educativas, puesto que desde las aulas los niños, niñas y adolescentes desarrollan su personalidad a través de las enseñanzas y vivencias que viven día a día, por lo que sería preponderante invitar a los jóvenes para aprender cómo solucionar los diferentes problemas que se presentaran a lo largo de su vida incitando a que su primera opción sea el diálogo.

A causa de la pandemia mundial Covid-19 todas las Instituciones Educativas han recurrido a la modalidad virtual para impartir sus clases, por lo que el contacto docente alumno, alumno tutor, son escasos. Imposibilitando una detección directa de conflictos o problemas que los alumnos estén pasando, situación que no sucedía de forma presencial puesto que el contacto era directo con los alumnos, en ese sentido la propuesta de incorporar la mediación escolar es buscar estrategias para dialogar con los jóvenes e incitarlos a expresar sus sentimientos con el objetivo de que en el caso de tener un problema sean ellos quienes lo hablen, busquen ayuda de un tercero imparcial y ellos mismos lo solucionen.

Los niños, niñas y adolescentes son quienes formaran parte de las sociedades futuras en donde se observará todo lo aprendido en las aulas no solo de conocimientos sino también en sus valores que son responsabilidades divididas en un cincuenta, cincuenta puesto que una parte es responsable la familia y la otra la institución educativa, es por esa razón la importancia del aprendizaje e incorporación de la Mediación Escolar, puesto que las técnicas que aprendan les ayudará a resolver cualquier problema de índole familiar o escolar contribuyendo con su paz

personal en el ámbito psicológico y con la tranquilidad de quien los rodean, por lo que los aspectos positivos son varios y la presente investigación pretende evidenciarlos.



### **3.OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Analizar el Impacto que tendría la incorporación de la Mediación Escolar como alternativa para el fomento de la paz y el diálogo en las Instituciones Educativas.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

- ❖ Determinar el manejo y desarrollo del Sistema Educativo en cuanto a solución de conflictos.
- ❖ Analizar si el gobierno del Ecuador promulga una cultura de paz de la mano de la educación para el fomento de la erradicación de la violencia en el entorno educativo a través de la solución de conflictos.
- ❖ Realizar una investigación del aporte y trabajo que realizan los Departamentos de Consejería Estudiantil (DECE) en la solución de conflictos dentro de las Instituciones Educativas con visión a una posible incorporación de la Mediación Escolar .

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **1.1. Antecedentes Investigativos**

Dentro de los antecedentes investigativos se pudo recopilar la tesis doctoral del autor Ramón, (2020) con el tema “LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LOS CONFLICTOS DE ADOLESCENTES ECUATORIANOS EN LOS COLEGIOS (...)” según el autor los conflictos escolares se dividen o clasifican en leves o graves según la (Ley Orgánica De Educación Intercultural, 2011); los problemas recurrentes a nivel escolar se torna en el aula a través de interrupciones de clase, indisciplina, falta de motivación, problemas académicos, las relaciones familiares, entre muchos más factores que impiden mantener una cultura de paz en el círculo escolar para los menores.

Así también la investigación de la autora Villón, (2010) con el tema “DISEÑO DE ESTRATEGIAS MEDIADORAS DE CONFLICTOS ESCOLARES, PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA EDUCATIVA EN LOS ESTUDIANTES(...)” en donde se determina que las estrategias de mediación en conflictos escolares contribuyen y pretenden mejorar la convivencia educativa, así también se establece como punto fundamental a la educación como aquel proceso continuo en donde los estudiantes adquieren un desarrollo que coadyuve en su formación académica y personal.

Por último, como antecedente investigativo se encontró el trabajo de Maestría del autor Correa, (2016) con el tema de investigación “ EL ROL DE LA MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DE NIVEL MEDIO(...)” en donde se establece cuales son los aspectos y los factores que impiden una verdadera convivencia armónica estudiantil, analiza los conflictos, convirtiendolos en el punto de la teoría de la mediación como alternativa para atender y solucionar los problemas educativos. Como aspecto trascendental, el autor señala el papel que juegan los docentes, directivos y padres de familia, como miembros directos de la comunidad educativa, además se enfoca en los derechos y obligaciones de los niños, niñas y adolescentes. Por ultimo se plantea como objetivo evidenciar el papel que desempeña la mediación escolar.

## **1.2.Fundamentos Filosóficos de la Mediación Escolar**

Como punto de partida de la investigación es importante, empezar manifestando de forma literaria que la Mediación Escolar existe desde años remotos tuvo su nacimiento en Estados Unidos y Canadá como una estrategia para combatir la delincuencia juvenil, después fue introducida en ámbitos religiosos escolares para el fomento de la paz, así también ha sido introducida en prácticas de culturas indígenas para fomentar el dialogo y la paz dentro de sus comunidades. Se conoce que existen culturas indígenas en Australia y Nueva Zelanda donde se aplica este mecanismo de solución de conflictos dentro de la educación.

América Latina va retrasada en este tipo de avances y mecanismos que propugnan el desarrollo de las sociedades, Argentina es el país que ha tomado la posta para la aplicación de la mediación escolar desde tempranas edades, por lo que se aplica desde preescolar fomentando así el

desarrollo de nuevos valores y principios en los niños, niñas y adolescentes. Por lo que, al tener a un país vecino como ejemplo, Ecuador debería ver a la mediación escolar como una solución a los índices de violencia.

El Ecuador es un país constitucional de derechos y justicia en donde los pactos y tratados internacionales tiene un papel preponderante a la hora de hacer cumplir los derechos, mucho más si se trata de niños, niñas y adolescentes, por lo que la presente investigación debe ir de la mano de los convenios internacionales para demostrar cual sería el impacto que tendría en el Ecuador la introducción de la Mediación Escolar dentro de las aulas de educación.

### **1.3. Manejo de la Inteligencia dentro de la Mediación Escolar**

#### **1.3.1. ¿Qué es la Inteligencia?**

Existen dos hipótesis clásicas en relación a la inteligencia. La primera que supone que es la capacidad general única, que cualquier ser humano posee en menor o mayor porcentaje; la segunda considera que la inteligencia puede ser medida mediante test estandarizados (Trujillo & Rivas, 2005).

Las dos hipótesis pasadas fueron “aceptadas” hasta la década de los ochenta del siglo XX, cuando Gardner, en su libro Estructuras de la mente, aseveró por primera vez que no hay una sola inteligencia, sino que dependiendo de cada persona, este tiene varias inteligencias múltiples, dando paso a la llamada teoría “de las inteligencias múltiples”, que dio lugar al concepto de inteligencia emocional (Trujillo & Rivas, 2005).

### 1.3.2. Tipos de Inteligencia

Los seres humanos pueden experimentar el mundo a través de ocho maneras diferentes, que según Gardner nombro las ocho inteligencias humanas que se expondra a continuación:

**Inteligencia lingüística:** supone la apropiada edificación de las oraciones, el uso de las palabras en relación con sus definiciones y sonidos, al igual que el uso del lenguaje de conformidad con sus múltiples usos. Por ejemplo, los novelistas, etc (Macías, 2002).

**Inteligencia musical:** supone el idóneo uso del ritmo, melodía y tono en la elaboración y valoración musical. Por ejemplo, Chopin, etc (Macías, 2002).

**Inteligencia lógico – matemática:** supone la habilidad para operar cadenas de razonamiento e identificar patrones de funcionamiento en la resolución de problemas. Por ejemplo, Albert Einstein, etc (Macías, 2002).

**Inteligencia cenestésico – corporal:** supone la habilidad para operar el cuerpo en la ejecución de movimientos en función del espacio físico y para operar objetos con habilidad. Por ejemplo, Pelé, etc (Macías, 2002).

**Inteligencia espacial:** supone la capacidad para manejar espacios, planos, mapas y a la habilidad para visualizar objetos desde perspectivas dispares. Por ejemplo, los arquitectos, etc (Macías, 2002).

**Inteligencia intrapersonal:** indica la capacidad que posee un sujeto para conocer su mundo interno, es decir, sus propias y más internas emociones y sentimientos, al igual como sus propias debilidades y fortalezas. Por ejemplo, Freud, etc (Macías, 2002).

**Inteligencia interpersonal:** indica la capacidad para identificar las emociones y sentimientos procedentes de las relaciones entre personas y sus grupos. Por ejemplo, Mandela, etc.

**Inteligencia naturalista:** indica la capacidad para determinar y catalogar los organismos vivos que existen en la naturaleza, estos sujetos se reconocen por ser parte del ecosistema ambiental. Por ejemplo, Lamark, etc.

Las inteligencias deberían ser consideradas como entidades en un determinado nivel de generalidad, más extenso que los mecanismos de computación sumamente específicos (como la detección de líneas), aunque más extenso que las capacidades más generales, como el análisis, la síntesis o un sentido del yo (si se puede mostrar que cualquiera de éstos existe independiente de combinaciones de inteligencias específicas). Sin embargo, por el propio origen de las inteligencias, cada una trabaja de acuerdo con sus propias instrucciones y tiene

sus propias bases biológicas. Es entonces erróneo tratar de hacer comparaciones de inteligencias en particular: cada una tiene sus propios sistemas y reglas (Gardner, 1993).

#### **1.4.Inteligencia Emocional**

Actualmente los seres humanos requieren de un desarrollo de habilidades que permitan gestionar los conflictos o problemas de manera asertiva lo cual le va a permitir estar en un estado de “calma” tanto en las relaciones laborales, sociales y familiares, por tanto, es transcendental comprender el papel que desempeña los sentimientos en la vida mental del ser humano.

##### **1.4.1.Definición De La Inteligencia Emocional**

De acuerdo a Güell (2013) la inteligencia emocional consiste en procesar de manera racional las respuestas emocionales, en crear un diálogo entre la inteligencia y la emoción. Este diálogo entre razón y emoción no implica actuar lógica y fríamente, ni tampoco hacerlo de manera visceral y apasionada.

La inteligencia emocional dará respuesta emocional adecuada según el contexto, después de un análisis racional. Una persona inteligente emocionalmente tendrá la capacidad de adecuar y regular su respuesta, teniendo en cuenta su propio bien y el bien de los otros, es decir, utilizando la racionalidad (Güell, 2013, Pág. 14).

La inteligencia tiene una vertiente social que se relaciona con el manejo de dichas emociones por tanto, se refiere a la gestión eficaz de las emociones para regular el comportamiento de la persona, es decir puede definirse como la habilidad para percibir emociones, generarlas y entenderlas con el fin de regularlas adecuadamente y promover el crecimiento intelectual y emocional (Pérez, 2016).

La inteligencia emocional es el resultado de una mezcla de habilidades aprendidas y talentos naturales. Es, en parte, predisposición genética; experiencia vital, y en parte, el resultado de algunas viejas lecciones (Harvard Business School Publishing Corporation , 2017).

El nivel de desarrollo de la inteligencia emocional no está definido genéticamente y tampoco se desarrolla únicamente en la infancia. A diferencia del inconsciente intelectual, que varía posterior a cumplir los diez años, la inteligencia emocional compone un proceso de aprendizaje mucho más tardío, que dura en el transcurso de la vida y que nos permite ir aprendiendo de nuestras vivencias. Los sujetos desarrollan gradualmente mejor este tipo de aptitudes en la medida en que se vuelven más competentes de manejar sus propias emociones e impulsos, de motivarse a sí mismos y de perfeccionar su empatía y sus habilidades sociales. Y no encajaría olvidar que madurez es la palabra con la que tradicionalmente se ha expresado al desarrollo de la inteligencia emocional (Pérez, 2016).

### **1.5. ¿Qué es la Emoción?**

Para el autor Goleman (1985) la emoción hace referencia “a un sentimiento y a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que los caracteriza”.



Existen diversas emociones y variedad de mezclas, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas.

Para Güell (2013) define a la emoción “como una respuesta que da el cuerpo ante un estímulo determinado, mediante un proceso biológico complejo”.

Por otra parte, el autor Pérez (2016) define a las emociones como “respuestas a estímulos que alteran nuestra conducta habitual. La palabra emoción proviene del latín “movere” que significa agitar. Nos mueven a hacer cosas y sin ellas, aunque supieramos lo que tenemos que hacer, no lo haríamos” (Pérez, 2016).

Cada ser humano vivencia las emociones de manera única, sin embargo esto se encuentra supeditado a sus experiencias pasadas, su aprendizaje y de la situación específica que este viviendo en ese momento. Algunas de las reacciones comportamentales y fisiológicas que desembocan las emociones son innatas del ser humano, mientras que otras pueden ser aprendidas.

### **1.5.1. Como Funcionan las Respuestas Emocionales**

De forma simple se podría aseverar que la inteligencia emocional está supeditada del tira y afloja que hay entre el neocórtex y el sistema límbico. Cuando el neocórtex interviene más, las respuestas emocionales son más inteligentes. Mientras que, cuando interviene el sistema límbico, las respuestas emocionales son, como mínimo, más conflictivas. Desgraciadamente,

también es cierto que, en ocasiones, las decisiones racionales del neocórtex no suponen ser las más útiles para la persona; porque lo mejor es una armonía entre estas dos estructuras cerebrales (Güell, 2013).

### **1.5.2. El Circuito Básico: El Sistema Límbico**

El circuito de funcionamiento básico del sistema límbico según el autor Güell, (2013) es el siguiente:

1. El estímulo llega, a través del oído, al tálamo. Éste envía la información a la amígdala.
2. La amígdala investiga, a través de la memoria emocional del hipocampo, si el ruido es un peligro o no.
3. Cuando la amígdala tiene la respuesta (supongamos que el ruido es peligroso) da órdenes al hipotálamo para que el cuerpo actúe.
4. El hipotálamo activa el sistema hormonal, la respiración, el funcionamiento del corazón, la musculatura... y prepara el cuerpo para correr y así huir del peligro (Güell, 2013).

En este circuito básico no interviene ningún elemento del neocórtex, es decir, ningún componente del pensamiento. Es una clase de estructura primaria y compartida por otros mamíferos, como se ha confirmado en las investigaciones psicológicas del comportamiento y su desarrollo emocional. Muchas veces este mecanismo de respuesta es automático e inconsciente. Tiene la ventaja de que el tiempo de respuesta es muy breve y por lo tanto es esencial en situaciones que no pueden esperar una evaluación racional, mucho más tardía. Es

una estructura en la cual las respuestas emocionales son un «atajo» para poder responder velozmente (Güell, 2013).

### **1.5.3. El Circuito Inteligente: El Neocórtex**

En el circuito inteligente se produce una variable esencial, la intervención del neocórtex. Los pasos según el autor Güell, (2013) son los siguientes:

1. El estímulo llega, mediante el oído, al tálamo. Éste envía la información a la amígdala.
2. La amígdala investiga, mediante la memoria emocional del hipocampo, si el ruido es un peligro o no, y al mismo tiempo envía la información al neocórtex.
3. El neocórtex evalúa el estímulo usando la razón y la memoria, y decide la respuesta.
4. El neocórtex envía su decisión a la amígdala.
5. La amígdala, de acuerdo con las órdenes del neocórtex, envía la información necesaria al hipotálamo.
6. El hipotálamo activa el cuerpo para que se origine la respuesta que le ha pedido la amígdala (Güell, 2013).

Imaginemos que estamos en un evento escolar en donde se prende un castillo de fuegos artificiales. El neocórtex valora que no hay ningún peligro e incluso puede decidir que es una sensación atrayente ver las luces y escuchar el ruido de los cohetes. Entonces da la orden a la amígdala para que no salga huyendo ni mueva el cuerpo de donde se encuentra (Güell, 2013).

Infaliblemente, para que el neocórtex llegue a esta conclusión, hace falta un aprendizaje y una buena conexión con el sistema límbico. Una buena conexión quiere decir que el neocórtex «ordena» al sistema límbico y que éste obedece. Por eso en el caso de los niños pequeños, que todavía no tienen edificada esta relación, ante un ruido como el de los cohetes, el sistema límbico genera una respuesta instintiva de miedo, con expresiones de lágrimas y deseos de irse, a pesar de los argumentos racionales de los adultos. Hasta que, con la madurez y el aprendizaje, no se establezca esta conexión, el neocórtex no tendrá la capacidad de «mandar» al sistema límbico. Por tanto, la inteligencia emocional, en el nivel fisiológico, consiste en obtener una sólida conexión entre el neocórtex y el sistema límbico, favoreciendo que el primero «mande» naturalmente (Güell, 2013).

#### **1.5.4. Función de las Emociones**

De acuerdo con (Rodríguez, Linares, Gonzáles, & Guadalupe, 2009) las emociones poseen 3 funciones, adaptativa, motivacional y social las que se explicaran a continuación:

- **Función adaptativa:** una de las funciones más significativas de la emoción es la que permite al organismo ejecutar efectivamente la conducta requerida por las condiciones ambientales, moviendo la energía necesaria para ello, así como direccionando la conducta (acercando o alejando) hacia un objetivo determinado.
- **Función social:** Izard (como se citó en Rodríguez, et al., 2009) existen varias funciones sociales de las emociones, como son:
  - Favorecer la interacción social
  - Observar la conducta de los demás
  - Aprobar la comunicación de los estados afectivos

- Incentivar la conducta prosocial (Rodríguez, Linares, Gonzáles, & Guadalupe, 2009).
- **Función motivacional:** la relación entre emoción y motivación es estrecha, ya que se trata de una experiencia que se encuentra dada en cualquier tipo de actividad que tiene las dos primordiales características de la conducta motivada: dirección e intensidad. La emoción energiza la conducta motivada. Una conducta “cargada” emocionalmente se realiza de forma más vigorosa, de manera que la emoción tiene la función adaptativa de facilitar la ejecución eficaz de la conducta necesaria en cada exigencia.

Por otra parte, el autor Güell, (2013) establece otras funciones que poseen las emociones:

- ✓ Incentivación ante una tarea o un objeto
- ✓ Contribuir de forma innegable a tomar decisiones
- ✓ Movilizar nuestra creatividad
- ✓ Establecer y acrecentar nuestra autoestima

### 1.5.5. Emociones Básicas

Entre las emociones básicas encontramos a las siguientes:

1. **Sorpresa:** es una emoción que supone asombro, sobresalto, desconcierto en muy fugaz y nos ayuda a obtener una aproximación cognitiva para saber qué es lo que está sucediendo (Asociación Española Contra el Cáncer, 2018).

Esta emoción surge como resultado de:

- Un estímulo que resulta novedoso y este puede tener una intensidad frágil o moderada
  - Por sucesos insospechados
  - Acrecentamientos violentos de intensidad de los estímulos
  - Entorpecimiento de una actividad que se está realizando (Vigo, 2014).
2. **Aversión:** esta emoción supone disgusto o asco hacia aquello que tenemos hacia algo (AECC, 2018).
3. **Miedo:** es una emoción que supone la antelación de un peligro o amenaza ya sea este real o imaginario que ocasiona incertidumbre, ansiedad e inseguridad (AECC, 2018).

Esta emoción surge como resultado de:

1. Situaciones altamente peligrosas que producen miedo
  2. Procesos de evaluación secundaria que se interpreta como una situación de peligro
  3. Dolor y antelación de dolor (Chóliz, 2005).
4. **Alegría:** es el sentimiento positivo, que nace cuando el sujeto percibe una atenuación en su estado de molestia, cuando logra alguna meta u objetivo anhelado. Es una emoción de bienestar.

Esta emoción surge como resultado de:

1. Logro, culminación triunfante de los objetivos que se buscan
  2. Coherencia entre lo que se desea y lo que se posee, entre los ideales y las condiciones presentes y en la comparación con otras personas (Chóliz, 2005)
5. **Tristeza:** es un sentimiento negativo, que supone un quebranto en el estado de ánimo usual del individuo, que se acompaña de una reducción significativa en su nivel de activación cognitiva y conductual y cuya experiencia subjetiva fluctúa entre la angustia leve y el desconsuelo intenso propio del duelo o de la depresión (Vigo, 2014).

Esta emoción surge como resultado de:

1. Separación psicológica o física, fracaso o pérdida
  2. Decepción, principalmente si se ha esfumado esperanzas acerca de algo
  3. Dolor crónico
  4. Situaciones de desamparo, ausencia de predicción y control (Chóliz, 2005).
- 6. Ira:** enojo que surge cuando las cosas no salen como deseamos o nos creemos intimidados por alguien o algo.

Esta emoción surge como resultado de:

1. Estimulo aversivo ya sea sensorial, físico o cognitivo
2. Condiciones que producen frustración, situaciones indignas o atentados en contra de los valores morales
3. Restricción psicológica o física (Chóliz, 2005).

### **1.5.6. Funciones de las Emociones Básicas**

De acuerdo a AECC (2018) cada emoción básica tiene ciertas funciones entre las que encontramos:

- **Miedo:** es indispensable ya que se requiere para alejarnos de un peligro y actuar con cautela.
- **Sorpresa:** nos ayuda a orientarnos, a saber que hacer, ante un acontecimiento nuevo
- **Aversión:** nos provoca rechazo y solemos alejarnos.
- **Ira:** es adaptativo cuando mueve a realizar algo para solucionar un problema, o cambiar una situación difícil.

- **Alegría:** nos conduce hacia la repetición (anhelamos repetir aquello que nos hace sentir bienestar).
- **Tristeza:** tiene como función pedir ayuda, nos conduce hacia una nueva reintegración personal.

## **1.5.7. Manejo de Emociones en el Conflicto**

### **1.5.7.1 ¿Qué es un Conflicto?**

El conflicto es un proceso básico e ineludible que caracteriza la dinámica interna de las relaciones humanas. Se origina cuando dos o más personas distinguen una divergencia de metas, objetivos y/o valores y ven a la parte contraria como un estorbo para satisfacer sus deseos Putnam y Poole (como se citó en Montes, Rodríguez, & Serrano, 2014).

Por otra parte, el conflicto de manera general se los considera como un desacuerdo, lucha, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, actitudes o percepciones discrepantes entre dos o más personas. Estas situaciones son inherentes a la vida misma, se encuentran directamente relacionadas con el esfuerzo diario por vivir (Andrade, 2018).

Bonilla (como se citó en Alvarado, 2003) refiere al conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que posiciona a los individuos en contraposición y lucha por diferentes intereses y motivos, teniendo a consideración que por contradicción se entiende la obstrucción de dos o más individuos o grupos étnicos, sociales y culturales, o la expresión de



discrepancias frente a algún asunto que les corresponde, y por lucha la acción de contraponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión.

### **1.5.7.2 Orígenes del Conflicto**

- La subjetividad de la percepción, tomando en cuenta que los individuos captan de manera diferente un mismo objetivo.
- Las fallas de la comunicación, dado que las variaciones semánticas corrompen los mensajes.
- La desproporción entre las necesidades y los satisfactores, porque la inadecuada distribución de recursos naturales y económicos provocan resentimiento entre los integrantes de una sociedad.
- La información incompleta, cuando quienes opinan frente a un tema tienen conocimiento de una parte de los hechos.
- La interdependencia, teniendo a consideración que la sobreprotección y la dependencia son fuente de problemas.
- Las presiones que causan frustración, ya que esta se presenta cuando los compromisos obtenidos no permiten dar cumplimiento a todo, creando un malestar que puede desatar un conflicto.
- Las diferencias de carácter; porque las diversas maneras de ser, pensar y actuar conllevan a discrepancias (Andrade, 2018).

### **1.5.7.3 Clases de Conflictos**

Moore (como se citó en Andrade, 2018) indica que hay 3 clases de conflictos: latentes, emergentes y manifiestos. Los conflictos latentes son lo que aún no se han establecido en su totalidad pero que existen; en los conflictos emergentes las partes ya tienen conocimiento que existe el conflicto, sino actúan en el conflicto, puede generarse grandes efectos; los conflictos manifiestos son los que están formulados y las partes ya se encuentran en gestión para la resolución, aunque todavía no lo logren.

Por otra parte, en el ámbito jurídico generalmente se clasifica a los conflictos en conflictos de intereses y de derechos. Los conflictos de intereses tienen relación con crear un conjunto de reglas para el trabajo o la ejecución de cualquier actividad, a diferencia de los conflictos de derechos se refieren a la interpretación y aplicación de dichas reglas, París (como se citó en Andrade, 2018).

#### **1.5.7.4 El Conflicto Destructivo y Constructivo**

Un conflicto destructivo es considerado así cuando los individuos se envuelven en acciones y conductas que producen una mayor discrepancia entre ellas y no dan relevancia a la resolución del problema. El abordaje del conflicto se da de manera negativa y se encuentra dado en las siguientes situaciones:

1. Le dan más importancia al conflicto que a las cosas que realmente son relevantes
2. Van en contra de a la moral o auto – percepción
3. Divide a las personas o los grupos, oprimiendo la cooperación
4. Incrementa y agudiza las oposiciones
5. Induce a conductas socialmente impropias (Andrade, 2018).

Por otra parte, el conflicto constructivo se da cuando los individuos pueden encontrarse en desacuerdo, pero lo dicen sin agresividad y se refleja en su conducta el propósito de resolver positivamente el conflicto y se encuentra dado en las siguientes situaciones:

1. Induce a la clarificación de problemas y asuntos relevantes
2. Genera la solución de problemas
3. Implica a la gente en la solución de asuntos relevantes
4. Produce una comunicación más genuina (Andrade, 2018).

#### **1.5.7.5 Resolución de Conflictos en la Mediación Escolar**

La resolución de conflictos supone una disciplina innovadora que toma los conocimientos con los que cuentan los seres humanos para pretender hallar soluciones a uno de sus problemas ancestrales: la conflictividad (Andrade, 2018).

A continuación se expondran ciertas herramientas pertinentes para resolver conflictos:

- Indicar y admitir la presencia del conflicto
- Predisposición de solucionar el conflicto
- Necesidad de búsqueda de una solución positiva (constructiva)
- Tener convicción, creencia y flexibilidad para tener en cuenta y estar seguros de que los seres humanos podemos cambiar y apoderarse una conducta colaborativa de conciliación
- Buscar dar una solución a tiempo, porque la espera puede llevar a efectos acumulativos que pudieran convertirse en problemas definitivos (Andrade, 2018).

### 1.5.7.6 Niveles para la Resolución de Conflictos

Se ha establecido 4 niveles para resolución de los conflictos: negociación, mediación, facilitación y arbitraje. Sin embargo en lo que concierne a la presente investigación, se abordará únicamente los dos primeros, ya que constituyen los niveles que más se utilizan en los procesos de interacción de las personas en cualquier tipo de grupo (Andrade, 2018).

- a. **La negociación:** negociar implica abordar conciliatoriamente las situaciones cotidianas para llegar a un acuerdo porque existe entre las partes un interés por conseguir algo o al lograrlo le va a dejar con un sabor a satisfacción y bienestar. En forma general a las personas no les gusta vivir en conflicto, a no ser por sus rasgos de personalidad; el conflicto agota y desgasta a las personas, por lo tanto la solución se convierte en una necesidad y la consiguiente disposición a buscarla constituye el primer paso para resolver un problema (Andrade, 2018).

La negociación es el proceso de comunicación que tiene como finalidad influir en el comportamiento de la otra persona, donde el resultado es que ambas partes lleguen a un acuerdo mutuo y satisfactorio, es decir, que se aplica el principio: GANAR Y GANAR. Al final de una negociación en cada una de las partes involucradas queda la creencia de que han ganado (Andrade, 2018).

- b. **La mediación:** Vintimilla (como se citó en Andrade, 2018) manifiesta que la mediación consiste en una negociación asistida o dirigida por una tercera persona a la que se le denomina mediador. Abarca un procedimiento en el cual el mediador imparcial facilita el diálogo y genera un ambiente adecuado para que las partes expresen con libertad cada una de sus percepciones sobre el motivo del conflicto, esto los lleva encontrar soluciones satisfactorias a su diferencia. Resulta interesante aclarar que el mediador no

juzga, tampoco de la solución al conflicto, por supuesto que puede realizar algunas recomendaciones (Andrade, 2018).

## 1.6 Características de un Mediador Eficiente

El mediador eficiente debe tener distinguidas cualidades con la finalidad de poder tener un comportamiento idóneo. Las principales cualidades que se manifiestan en el mediador son:

- ✓ **Neutralidad:** es la habilidad de mantener un papel neutral e imparcial en medio de un conflicto, sin inmiscuirse a favor o en contra de alguna de las partes, aunque su parecer este en acuerdo con alguna de las partes.
- ✓ **Evitar proyectar su propio juicio:** el papel del mediador es ser un apoyo para que las partes lleguen a un acuerdo cuyos terminos sean adecuados para ellas, así el mediador este en contra con las alternativas de solución.
- ✓ **Inteligencia:** es importante que el mediador cuente con una mentalidad rápida y eficaz. Debe tener la capacidad de ver múltiples cuestiones, de tratar hechos difíciles y de examinar los problemas.
- ✓ **Paciencia:** debe tener la capacidad de esperar lo necesario para la resolución del conflicto
- ✓ **Empatía:** el mediador debe tener la capacidad de ser intuitivo de los estados emocionales que pueden presentar las partes al momento de la discusión.
- ✓ **Respetuoso:** el mediador debe tener a consideración la diversidad social y cultural de las partes ya que las misma provocan una serie de acciones y maneras de pensar que pueden ser cumplidas de aceptar en algunas ocasiones.

- ✓ **Escucha Activa:** las partes deben considerar que el mediador esta prestando atención a todas sus dudas y argumentaciones de cada parte
- ✓ **Enérgico y persuasivo:** el mediador debe tener la capacidad de intervenir de manera eficaz para obtener la flexibilidad entre las partes, por lo que es importante que sea persuasivo
- ✓ **Confianza y confidencialidad:** el mediador debera ser reservado en relación a las expresiones y decisiones que se den en el proceso de resolución del conflicto
- ✓ **Sentido del humor:** un componente muy bueno son situaciones de humor que permita establecer un clima propicio para calmar los niveles de ansiedad de las partes (Andrade, 2018).

## **1.7 Las Cuatro Habilidades Básicas para un adecuado Control Emocional**

### **1. Percepción, Evaluación y Expresión De Emociones.**

Esta habilidad supone el nivel en que los individuos son capaces de reconocer sus emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que pueden suponer. Además, implica la capacidad para expresar apropiadamente los sentimientos y las necesidades relacionadas a los mismos en el momento adecuado y de manera correcta (AECC, 2018).

### **2. Asimilación o Facilitación Emocional.**

Supone la capacidad para tener a consideración los sentimientos cuando ejecutamos un proceso de toma de decisiones. Las emociones sirven para modelar y mejorar el pensamiento al enviar nuestra atención hacia la información significativa, pueden

facilitar el cambio de perspectiva y la consideración de nuevos puntos de vista (AECC, 2018).

### **3. Comprensión y Análisis de las Emociones.**

Implica saber nombrar las emociones y reconocer en qué categoría se agrupan los sentimientos. Así como conocer las causas que las conciben y las consecuencias futuras de nuestras acciones (AECC, 2018).

### **4. Regulación Emocional.**

Supone la regulación consciente de las emociones. Contendría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos. Por otra parte, englobaría la habilidad para regular las emociones moderando las negativas e intensificando las positivas sin cohibir ni exagerar la información que comunican (AECC, 2018).

## **1.8. Importancia del Autoconocimiento en el Conflicto**

El entender cómo manejamos nuestras emociones es indispensable para nuestro autoconocimiento. Identificar en nosotros mismos el cómo vivenciamos cada una de las emociones, cómo las expresamos en el exterior, nos ayuda a acceder a una clave primordial: la de la comunicación consciente con nuestro propio yo, con nuestra personalidad, ansiando a mejorarla desde ese autoconocimiento. No identificar nuestras emociones nos imposibilita entender el cómo reaccionamos y nos lleva a ser «ciegos emocionales». Esta ceguera nos imposibilitará conocernos a nosotros mismos, y si no nos conocemos a nosotros mismos, no tendremos la capacidad conocer a los demás (Gan y Triginé, 2012).

La expresión energética de cada emoción es:

- **Ira:** incremento de la energía, pero esta no tiene control, usual mal uso de la misma
- **Miedo:** inmovilización, posteriormente, oscilación de la energía
- **Sorpresa:** desconcierto y desestructuración de la energía
- **Tristeza:** disminución de la energía
- **Aversión:** focalización con la tensión negativa de la energía dirigida al objeto o persona que provoca el asco
- **Alegría:** incremento de la energía.

Ser conscientes de cómo se mueve nuestra energía cada emoción, nos debe permitir prevalecer e inquirir en aquellas que nos contribuyen ampliación de energía controlada (Gan y Triginé, 2012).

Las emociones tienen una prevalencia incondicional, incesante, cotidiana, en nuestro estado de ánimo. Ser conscientes de esta certeza nos ayuda a canalizarlas de forma inteligente, «gestionarlas» por así decirlo, promoviendo las que nos contribuyen energía positiva, y autocontrolando aquellas que nos la contribuyen negativamente o simplemente nos disminuyen la energía. Relacionar el trabajo y la alegría, al menos en algunos de nuestras tareas, es una fórmula grandiosa para conseguir calidad de vida laboral. Poner énfasis, acercarnos, identificar y mejorar nuestra autogestión emocional supone negar ni reducir nuestra inteligencia racional. En modo alguno. Significa vislumbrar cómo una afecta a la otra, y cómo podemos lograr un mejor uso de ambas (Gan y Triginé, 2012).

La autogestión va enlazada a la conciencia de que somos frágiles emocionalmente, de modo que perfeccionar la gestión de nuestras emociones va a optimizar nuestra calidad de vida (Gan y Triginé 2012).



## **2. Aspectos Escolares que abarca la Mediación Escolar**

### **2.1.Convivencia**

Según el autor Ibarra, (2006) en su cuadernillo de la UNESCO con el tema “Convivencia Tolerancia y Democracia” establece que la integración social está determinada por la convivencia democrática y la solución pacífica de los conflictos a través del diálogo y la mediación.

Ibarra, (2006) considera en su texto que convivir es aceptar la diversidad, valorar la tolerancia y comprometerse con el respeto, la protección y la promoción de los derechos humanos y de las libertades fundamentales de todos, permitiendo así asegurar la dignidad humana en todas sus dimensiones, generando una mejor convivencia” (Ibarra, 2006, p.2).

Por lo que, se puede decir que la convivencia no significa cohabitar, va más allá, puesto que interpone valores compartidos dentro de la colectiva integrando las diversidades sociales individuales y colectivas, fomentando la resolución de conflictos por un bienestar común.

Para los autores Malgesiniy & Gimenez, (2000) consideran que como parte de la interculturalidad es vivir en armonía evitando el conflicto, generando una connotación positiva de aceptación a la diversidad cultural, al respeto; generando aprendizaje y normas comunes que previenen el conflicto desarrollando adaptación a los demás y a las diversas situaciones de la cotidianidad (p. 78).

## **2.2 Convivencia Escolar**

Para Ramón, (2020) las unidades educativas tienen entre sí el propósito y la responsabilidad ética de educar a las nuevas generaciones en un ambiente escolar que desarrolle adecuadas y armoniosas relaciones sociales. Factores importantes como el desarrollo emocional y moral, con el objetivo de lograr el éxito tanto profesional como personal en sus vidas desde tempranas edades. Potenciando sus recursos cognitivos y sus habilidades personales desde la educación inicial hasta la educación superior. Fomentando la construcción diaria de valores en los niños como la responsabilidad, el respeto, la solidaridad, la flexibilidad ante los problemas, implementando prácticas de diálogo para lograr una buena educación en convivencia.

## **3. Perfil Psicosocial de los Niños, Niñas y Adolescentes.**

La Organización Mundial de la Salud, (2017) determina que la adolescencia es un periodo de crecimiento y desarrollo humano mismo que se genera después de la niñez y antes de la edad adulta, es decir entre las edades de 10 y 19 años. Dentro de este rango de edades se genera etapas de transición importantes en la vida del ser humano, en donde su característica principal es el crecimiento acelerado y de cambios no solo corporales, sino también psicológicos de pensamiento acorde a las edades.

La UNICEF, (2021) dentro de su campaña dirigida a los adolescentes “No están perdidos. Busquemos la forma de encontrarnos”, se establece que los adolescentes pasan por cambios no solo físicos, sino también psicológicos y sociales; determinando que esta etapa es llena de desafíos

en donde se incorporan nuevas responsabilidades y comienza la búsqueda de una identidad personal. Además destaca que es un periodo de transición en donde se pueden crear oportunidades, para adquirir nuevas habilidades y aprendizajes.

Según los autores Rodríguez, Ávila, González, & Heredia, (2008) establecen que el perfil psicosocial de un individuo se encuentra formado por constructos:

- “a) cognoscitivos, a través de conocimiento, el uso de estrategias de aprendizaje, aplicación de pensamiento estratégico y autorregulación;
- b) social, liderazgo, adaptación, cultura, aprendizaje, sentido de pertenencia;
- c) emocional, autoestima o manejo emocional, motivación, perseverancia, asertividad y personalidad (...)” (Rodríguez, Ávila, González, & Heredia, 2008).

Es por esto que los adolescentes se enfrentan a cambios psicosociales acorde a su edad en donde se enfrenta a diversos constructos sociales tanto cognitivos, sociales y emocionales.

Por otra parte, los autores Güemes-Hidalgo, Ceñal, & Hidalgo-Vicario, (2017) consideran que los cambios biológicos a los que se enfrenta un adolescente van de la mano con cambios psicológicos, direccionados al nivel cognitivo y conductual. Dentro de este desarrollo biológico se adquieren habilidades mismas que proyectan niveles de pensamiento concreto y abstracto alcanzados por el ser humano en su etapa de transición a la adolescencia, convirtiéndolo en una persona introspectiva, analítica y autocrítica; adquiere la capacidad de construir sistemas y teorías propias de su pensamiento e ideales. (p. 233).

## **4. Parámetros Legales acorde a la Mediación Escolar**

### **4.1 Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador , (2008) establece a la Educación como un derecho según el artículo 26 indicando lo siguiente:

La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo. (Constitución de la República del Ecuador , 2008)

La constitución establece que el derecho de la educación es un derecho compartido con el Estado, la persona y la familia apegado a los principios del Buen Vivir.

Así también la Constitución de la República del Ecuador , (2008) establece en su artículo 45 que las niñas, niños y adolescentes gozarán de los derechos comunes del ser humano, además de los específicos de su edad. Por lo que el Estado ecuatoriano reconocerá y garantizará:

“Las niñas, niños y adolescentes tienen derecho a la integridad física y psíquica; a su identidad, nombre y ciudadanía; a la salud integral y nutrición; a la educación y cultura, al deporte y recreación; a la seguridad social; a tener una familia y disfrutar de la convivencia familiar y comunitaria; a la participación social; al

respeto de su libertad y dignidad; (...)" (Constitución de la República del Ecuador , 2008).

Los niños, niñas y adolescentes a más de sus derechos generales tienen derecho a la educación, a una cultura de paz y a una buena convivencia para que su desarrollo sea apropiado dentro del sistema educativo nacional.

De igual forma será responsabilidad del Estado Ecuatoriano según la Constitución de la República del Ecuador , (2008) establece en su artículo 347 numeral 2:

“Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica. Los centros educativos serán espacios de detección temprana de requerimientos especiales”. (Constitución de la República del Ecuador , 2008).

Al ser la Convivencia Pacífica una responsabilidad del Estado, se garantiza que el sistema educativo sea un ambiente propicio para los niños, niñas y adolescentes, dando lugar a la creación de Políticas Públicas que coadyuven a cumplir con las responsabilidades del gobierno central en post de los menores.

#### **4.2 Ley Orgánica de Educación Intercultural**

La Ley Orgánica De Educación Intercultural, (2011) como parte de sus principios normativos en su articulado 2 litel m) establece sobre la promoción de la cultura de paz dentro de la educación:

**m. Educación para la democracia.** - Los establecimientos educativos son espacios democráticos de ejercicio de los derechos humanos y promotores de la cultura de paz, transformadores de la realidad, transmisores y creadores de conocimiento, promotores de la interculturalidad, la equidad, la inclusión, la democracia, la ciudadanía, la convivencia social, la participación, la integración social, nacional, andina, latinoamericana y mundial (...) (Ley Orgánica De Educación Intercultural, 2011).

Es decir que la cultura de paz va de la mano de los principios como equidad, inclusión, democracia, participación entre otros. Destacando así las ventajas que conllevan la búsqueda de la cultura de paz.

Así también la Ley Orgánica De Educación Intercultural, (2011) en su artículo 2 literal t) establece sobre la Cultura de paz y solución de conflictos, lo siguiente:

(...) 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. Se exceptúan todas aquellas acciones y omisiones sujetas a la normatividad penal y a las materias no transigibles de conformidad con la Constitución de la República y la Ley. (Ley Orgánica De Educación Intercultural, 2011).

La normativa traída a colación evidencia el propósito del estado de buscar tratamientos o alternativas para la solución de conflictos con el objetivo de lograr la pacificación social libre de violencia desde los sistemas de educación.

#### **4.3 Códigos de Convivencia de la Ley Orgánica de Educación Intercultural**

Los Códigos de Convivencia dentro de cada unidad educativa son de mucha importancia puesto que de ellos depende las actividades permitidas y las prohibidas a realizar por los estudiantes para precautelar la paz, convivencia y armonía social, por lo que el artículo 8 literal h) establece la siguiente obligación:

**h.** Respetar y cumplir los códigos de convivencia armónica y promover la resolución pacífica de los conflictos. (Ley Orgánica De Educación Intercultural, 2011).

Dichos códigos son manejados exclusivamente por las autoridades del plantel educativo y por el Departamento de Consejería Estudiantil.

El artículo 2 de la Ley Orgánica De Educación Intercultural, (2011) establece como principios en su literal kk lo siguiente:

**“Convivencia armónica.** - La educación tendrá como principio rector la formulación de acuerdos de convivencia armónica entre los actores de la comunidad educativa (...)” (Ley Orgánica De Educación Intercultural, 2011).

La normativa es clara al establecer a la convivencia como un factor de armonía en el sistema educativo, fomentando la creación de acuerdo que conlleven a la convivencia armónica de la academia.

Así también se establece a la Convivencia Escolar como una obligación del Estado en el artículo 6 de Ley Orgánica De Educación Intercultural, (2011) literal b:

“Garantizar que las instituciones educativas sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica(...)” (Ley Orgánica De Educación Intercultural, 2011).

El Estado ecuatoriano debe velar porque la convivencia escolar cuente con espacios de dialogo, en pleno uso de sus derechos y que garantice una convivencia pacífica en todo su sistema educativo.

Ley Orgánica De Educación Intercultural, (2011) en su artículo 18 determina dentro de las Obligaciones de la comunidad educativa la siguiente:



“a. Propiciar la convivencia armónica y la resolución pacífica de los conflictos en la comunidad educativa; (...)” (Ley Orgánica De Educación Intercultural, 2011).

Los miembros de la comunidad educativa tienen la obligación de crear y propiciar ambientes de convivencia escolar armónica y sobre todo propicien la resolución pacífica de los conflictos dando paso libre a la implementación de métodos alternativos de solución de conflictos en el sistema educativo ecuatoriano.

#### **4.4 Acuerdo No. 0434-12 Normativa Solución de Conflictos en las Instituciones Educativas**

El Acuerdo No. 0434-12, (2015) es una codificación no oficial existente y creada por el Ministeria de Eduación por la Ministra Gloria Vidal Illingworth, acuerdo que dio paso a la creación del Departamento de Consejería Estudiante DECE, así como también se plantea la forma de solucionar los conflictos dentro del sistema educativo, dando paso a los métodos para la solución de conflictos, propiciando espacios de cultura de paz, pese a no determinarse a la mediación escolar como tal, su contextualización va acorde a los principios de la mediación.

El artículo 1 del Acuerdo No. 0434-12, (2015) establece el Ámbito de la normativa determinando lo siguiente:

“regula las alternativas de solución de conflictos en las instituciones educativas y la aplicación de las acciones educativas disciplinarias”. (Acuerdo No. 0434-12, 2015).

Se establece como factor primordial del acuerdo la utilización de métodos alternativos de solución de conflictos en los casos dentro de las unidades educativas, dentro de las medidas disciplinarias.

#### **4.4.1 Institución Educativa**

De conformidad a lo que determina el Acuerdo No. 0434-12, (2015) las instituciones educativas deben cumplir con los siguientes aspectos según el artículo 2:

“Las instituciones educativas deben ser espacios de convivencia social pacífica y armónica, en los que se promueva una cultura de paz y de no violencia entre las personas y contra cualquiera de los actores de la comunidad educativa, así como la resolución pacífica de conflictos en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social” (Acuerdo No. 0434-12, 2015).

De conformidad a lo que establece el Ministerio de Educación, las instituciones educativas deben ser espacios que brinden a los niños, niñas y adolescentes espacios de convivencia escolar de carácter pacífico, fomentando ante todo la cultura de paz y la prevención de la no violencia.

#### **4.4.2 Tratamiento del Conflicto-Acuerdo No. 0434-12**

Dentro del tratamiento del conflicto, el Acuerdo No. 0434-12, (2015) establece como factor principal la prevención del conflicto, específicamente en su artículo 5 lo siguiente:

- “(…) a) Incorporar en el Proyecto Educativo Institucional, el enfoque transversal de la solución pacífica de conflictos;
- b) Incluir en la planificación, como parte de la asignatura "Educación para la ciudadanía", horas pedagógicas y actividades fuera de clase en las que se promueva la prevención y solución pacífica de conflictos;
- c) Difundir el Código de Convivencia;
- d) Capacitar a los docentes en la detección y manejo de conflictos;
- e) Impartir charlas y conferencias, a representantes de los estudiantes; y,
- f) Definir la intervención del departamento de Consejería Estudiantil” (Acuerdo No. 0434-12, 2015).

El acuerdo es claro, al establecer que se destinen horas fuera del horario académico para instrucción de los estudiantes en la aplicación de técnicas alternativas de solución de conflictos con el tema de cátedra “Educación para la ciudadanía”; al establecer que los docentes reciban capacitaciones para la detección y manejo de conflictos, da apertura al maestro a convertirse en mediador para así poder contribuir con el desarrollo académicos de sus estudiantes. Además, propone que sea la institución educativa la encargada de definir el tipo de intervención que tendrá el Departamento de Consejería Estudiantil.

#### **4.4.3 Resolución de Conflictos en las Unidades Educativas**

El Acuerdo No. 0434-12, (2015) así también establece dentro de su artículo 8 cual será el protocolo a seguir para la resolución de conflictos entre estudiantes:

“El docente..., que conozca de un hecho que haga presumir la existencia de un posible conflicto entre los estudiantes y de estos con otros miembros de la comunidad educativa, relacionados con su grado o curso, que puedan afectar el derecho a la educación de los estudiantes, pero siempre que no se haya producido la violación; con el acompañamiento del departamento de Consejería Estudiantil, deberá instar a los implicados en el conflicto a alcanzar una alternativa de solución amistosa a través del diálogo (...) (Acuerdo No. 0434-12, 2015).

La resolución es clara establece como principal miembro de acción al docente para que sea quién dirija la resolución del conflicto, su trabajo va de la mano del Departamento de Consejería Estudiantil, siempre y cuando no este involucrada la violencia dentro del conflicto. Se puede analizar que la normativa establece al docente como el mediador entre los estudiantes o algún otro miembro de la Unidad Educativa, bajo supervisión del DECE. Se puede decir que el articulado permite analizar al artículo como una posible introducción de mediación escolar, con la utilización de métodos alternativos de solución de conflictos.

#### **4.4.4 Departamento de Consejería Estudiantil**

En cuanto al Departamento de Consejería Estudiantil el Acuerdo No. 0434-12, (2015) determina en su artículo 10 la función primordial que debe desarrollar ante un conflicto escolar:

(...) deberá evaluar y apoyar permanentemente a los estudiantes que se hayan visto afectados por una situación conflictiva. Los resultados de su gestión deberán ser comunicados a los representantes de los estudiantes, con el fin de que coadyuven en la ejecución de las medidas de apoyo (Acuerdo No. 0434-12, 2015).

Es decir, la función principal del Departamento de Consejería Estudiantil es evaluar y apoyar con el seguimiento del caso involucrando a más de los docentes, estudiantes y otros miembros de la unidad educativa; sino que también inmiscuye a los padres o representante de los menores.

## **5.Fomento de Paz**

El fomento de paz solo se puede lograr a través de la implementación de una Cultura de Paz en la sociedad y es ahí donde la Mediación Escolar pretende ser un referente para los niños, niñas y adolescentes, al cambiar mentalidades pasadas, romper estereotipos o cualidades de conducta con la implementación de los medios alternativos de solución de conflictos; por lo que solo así se podría considerar una verdadera fomentación de la Paz en la sociedad.

El fomento de la paz hace referencia a los mecanismos que el gobierno central a través del Ministerio de Educación debe implementar dentro del sistema educativo, con el objetivo de crear espacios de pacificación social, que permitan un correcto desarrollo y desempeño del acceso al derecho a la educación; aplicado de la mano de alternativas de solución de conflictos. Se puede promulgar el Fomento de paz con el trabajo en conjunto con autoridades, personal administrativo, docentes y estudiantes; es preponderante la intervención y el papel que cada miembro realiza dentro de las instituciones educativas.

El fomento de paz tiene como objetivo primordial crear una cultura de paz, por lo que es importante conocer a fondo ¿Qué es la Cultura de paz?. Por lo que se debe considerar en primer lugar todo lo que conlleva la Cultura de Paz; destacando lo que establece la UNESCO, (1999) en donde la define como aquel método de prevención de conflictos; en donde estos pueden

generar violencia, transformar esos comportamientos pueden generar y restaurar una cultura de paz y confianza, para la prevención de guerras; representando para el ser humano un esfuerzo de modificación mental y actitudes para impulsar una cultura de paz.

Según la autora Moreira, (2012) considera que la Cultura de Paz es una vía que canaliza la implementación de políticas públicas, con el objetivo de fortalecer las relaciones tanto de comunidad, dentro de institucionales educativas y sociales, que tiene como propósito brindar una educación para la paz.

Así también la escritora Rojas, (2018) determina que educar en cultura de paz trasciende a inculcar a la sociedad a enfrentar la vida de manera más creativa, menos violenta, ante situaciones de conflicto brindándoles los medios adecuados y alternativos para hacerlo, cultura de paz supone convivir bajo normas comunes, generando acuerdos, fomentando valores como la confianza y la tolerancia; una buena convivencia genera una alta capacidad reguladora de ley moral y cultural cambiando pensamientos y paradigmas pasados.

La educación es un eje primordial de transformación social en donde el fomento de paz equivale a la aplicación de valores, cosmovisión de pacificación, espacios democráticos. Además se debe destacar que la Paz es el eje de solución de todos los conflictos, a través de técnicas alternativas de solución de conflictos como por ejemplo: escucha activa, dialogo, participación de las partes, empatía todos estos aspectos coadyuvan a la creación de una verdadera cultura de paz.

### **III.CAPITULO METODOLOGIA**

#### **1.Tipo De Investigación**

La investigación con el tema “EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS COMO MEDIDA DE FOMENTO DE PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS”, es una investigación de tipo analítica y comparativa; dividida en dos partes la primera cualitativa puesto que presenta la trascendencia e importancia de la mediación escolar, y una segunda parte cuantitativa en donde se presentan los resultados de tabulación obtenidos a través de la recopilación de encuestas y entrevistas realizadas a docentes, estudiantes y profesionales relacionados a las Unidades Educativas de Ambato, Tisaleo y Quero, pertenecientes a la provincia de Tungurahua.

#### **2.Método Para Investigación De Ciencias Jurídicas**

El trabajo de titulación con el tema “EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS COMO MEDIDA DE FOMENTO DE PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS”, es una temática relacionada al mundo jurídico y la innovación del derecho. Por lo que, su método utilizado es analítico, presenta un minucioso detalle de la Mediación Escolar, el manejo de emociones ante el conflicto, el rol del mediador, la convivencia escolar, la cultura de paz y la normativa legal aplicable.

#### **3.Modalidad De Investigación**

En cuanto a la modalidad de la investigación se puede delimitar como un trabajo analítico que tiene como propósito evidenciar cuál sería el impacto de la implementación de la Mediación Escolar dentro de las Instituciones Educativas tanto públicas y privadas, como fomento de Cultura de Paz. La Mediación Escolar tiene como propósito ayudar al sistema educativo en la solución de conflictos, brindando colaboración con los Departamentos de Consejería Estudiantil, fomentando el uso de técnicas alternativas de solución de conflictos.

#### **4. Técnicas Para La Investigación**

##### **4.1 Técnica Documental**

Como parte de la técnica documental se presenta la recopilación de encuestas realizadas en nueve Unidades Educativas Públicas y Privadas de la Provincia de Tungurahua de los cantones Ambato, Quero y Tisaleo, así también entrevistas.

##### **4.1 Técnica Instrumental**

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica De Educación Intercultural
- Normativa Sobre Solución De Conflictos En Las Instituciones Educativas- Acuerdo No. 0434-12
- Cultura de Paz y No Violencia-UNESCO



- Campaña Los Adolescentes No están perdidos. Busquemos la forma de encontrarnos  
UNICEF
- Adolescencia -Organización Mundial de la Salud

## **5.Población**

En cuanto a la población utilizada para la presente investigación se la ubico dentro de la provincia de Tungurahua, en los cantones de Ambato, Quero y Tisaleo. La muestra de la población utilizada fue de 20.000 personas, entre docentes y estudiantes de diferentes unidades educativas tanto públicas como privadas; en donde se pudo recopilar encuestas para determinar de forma precisa el impacto que tendría en la provincia la implementación de la Mediación Escolar.

## **6.Muestra De La Investigación**

Por Selección Aleatoria se realizó 100 encuestas divididas en: 50 encuestas docentes y 50 encuestas estudiantes, además de recopilo 1 entrevista a una Psicóloga Clínica. Se recurrió a este tipo de sección debido a la situación social que vive el país a causa de la pandemia mundial COVID-19 por lo que se imposibilito el contacto directo y personal con los entes relacionados a la investigación. Para la obtención de las encuestas se realizó a través de medios tecnológicos como el uso de Google Forms, debido a que, es una herramienta que permite la obtención de datos de encuestas de forma digital, rápida y segura con respaldo de verificación.

## **7. Materiales**

### **7.1 Recursos Institucionales**

Los recursos institucionales fueron determinados de forma estratégica para la recopilación de información fundamental para el desarrollo del trabajo de titulación.

- Unidad Educativa “Santa Marianita de Jesús”-Ambato
- Unidad Educativa “Alemán”- Ambato
- Unidad Educativa “Bolívar”- Ambato
- Unidad Educativa Fiscal “Celiano Monje”-Ambato
- Unidad Educativa “Guayaquil”-Ambato
- Unidad Educativa “Santo Domingo de Guzmán” -Ambato
- Unidad Educativa “Juan León Mera-La Salle” -Ambato
- Unidad Educativa “17 de Abril”- Quero
- Unidad Educativa “Aníbal Salgado Ruiz”-Tisaleo

### **7.2 Recursos Humanos**

- Investigadora Roxana Mishell Durand Espinosa, estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, carrera de Derecho.
- Tutora de la Investigación Abg. Mg. Jeanette Elizabeth Jordán Buenaño.

## 7.3 Recursos Materiales

### 1 Materiales

<b>RECURSOS MATERIALES</b>
Computador
Libros
Internet
Hojas de papel A4

Elaborado por: *La Autora*

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

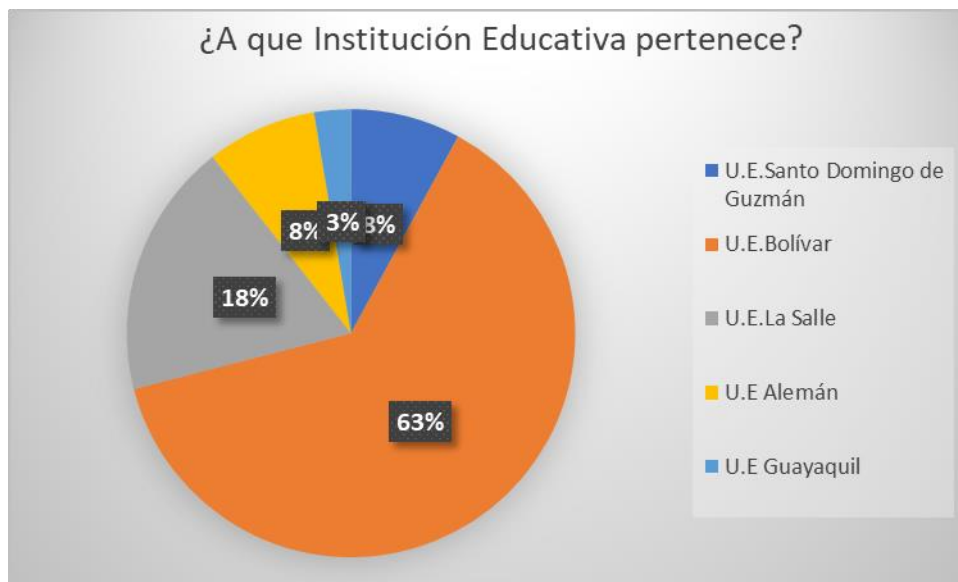
#### 1. Interpretación de Resultados

##### 1.1 Encuestas

##### 1.1.1 Estudiantes de Instituciones Educativas de la Ciudad de Ambato.

#### ¿A que Institución Educativa pertenece?

Tabla 2 Unidad Educativa



Elaborado por: La Autora

#### **Análisis.**

Conforme reflejan los resultados del total de estudiantes entrevistados el 63% pertenece a la U.E. Bolívar (Pública), el 18% de la U.E La Salle (Privada), el 8% de la U.E. Santo Domingo de Guzmán (Privada), el 8% de la U.E. Alemán (Privada) y finalmente el 3% de la U.E. Guayaquil (Pública).

## ¿Cuál es su edad?

Tabla 3 Edad Estudiantes



Elaborado por: La Autora

## Análisis.

Las edades de los adolescentes tomada para la investigación fueron en un rango de 15 a 18 años; teniendo en cuenta que son estudiantes de Bachillerato del sistema educativo de Tungurahua. Siendo así el 39% de 16 años, 30% de 17 años, 28% de 18 años y el 3% de 15 años de edad.

## ¿Cuál es su sexo?

Tabla 4 Sexo



Elaborado por: *La Autora*

### **Análisis.**

En cuanto al sexo de la población encuestada de adolescentes se desprende como resultado; el 66% es de sexo masculino, el 33% es de sexo femenino y el 1% es perteneciente al grupo LGBT. Teniendo como resultado que la población predominante en los estudiantes encuestados fue de sexo masculino.

### **¿Cuál ha sido su perspectiva en este año lectivo vía On-line a causa de la Pandemia COVID-19?**

- Buena
- Positivo
- Horrible
- Aburrido y estresante
- No se aprende igual que en clases presenciales

- Extraño
- Esperar un retorno progresivo a las aulas, cosa que no se pudo pues se culminó de forma online
- Regular
- Que todos aprenderíamos de una mejor manera
- Mejorar mis notas
- Lo importante es que el uso tecnológico se ha mejorado y todos aprendimos a adaptarnos, aunque no es lo mejor ya que académicamente nos ha afectado.
- Aprender cómo lo hacíamos en clases presenciales
- Se ha logrado aprender de cierta manera algunos conceptos básicos.
- Muy mala
- Estresante
- Algo complicado porque la plataforma a veces falla.
- La situación de estudio ha sido más complicada por causa de la pandemia. Y me compadezco de compañeros que no tengan la oportunidad de estudiar en línea por falta de recursos.
- Debido a problemas con el Internet en ciertas ocasiones no he podido entender la clase al 100%, los maestros hicieron todo lo posible por explicarnos, pero no es lo mismo que la clase presencial, en mi caso siento que quedan varios vacíos.
- Pues que no estoy satisfecho del todo con los contenidos aprendidos
- Todo se ha manejado con calma y con cuidados en familia.
- Mi perspectiva es que falta reforzar la educación para que puedan llegar de una mejor forma a los estudiantes,
- El valorar todo y a quien tenemos con nosotros
- En algunas materias ha sido muy buenas, pero en otras he tenido complicaciones

- Tomando en cuenta las circunstancias, me pareció que manejaron bien la situación.
- Trágico y neutro
- No ha sido el mejor, pero tuvimos nuevas maneras de aprendizaje
- Ha sido buena, aunque podría decirse que quedaron vacíos en algunos temas de Aprendizaje
- Sabía que iba a ser complicado el aprendizaje

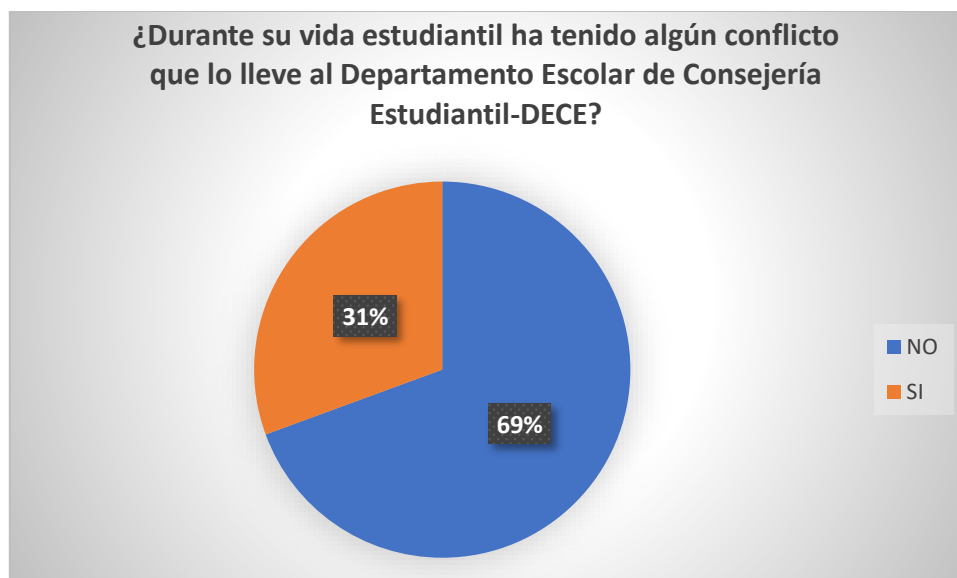
### **Análisis.**

Para la presente pregunta se ha tomado en cuenta las respuestas más comunes de la población encuestada siendo como resultado que la mayoría en un 90% considera que el año lectivo vía On-line a causa de la Pandemia COVID-19 a significado retroceso en el sistema educativo y tan solo un 10% ha visto a la nueva modalidad de estudio como una nueva oportunidad de aprender de la tecnología, pero destacar que también el sistema educativo nuevo a generado vacíos de conocimientos académicos.

**¿Durante su vida estudiantil ha tenido algún conflicto que lo lleve al Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE?**

Tabla 5-Usó Del DECE





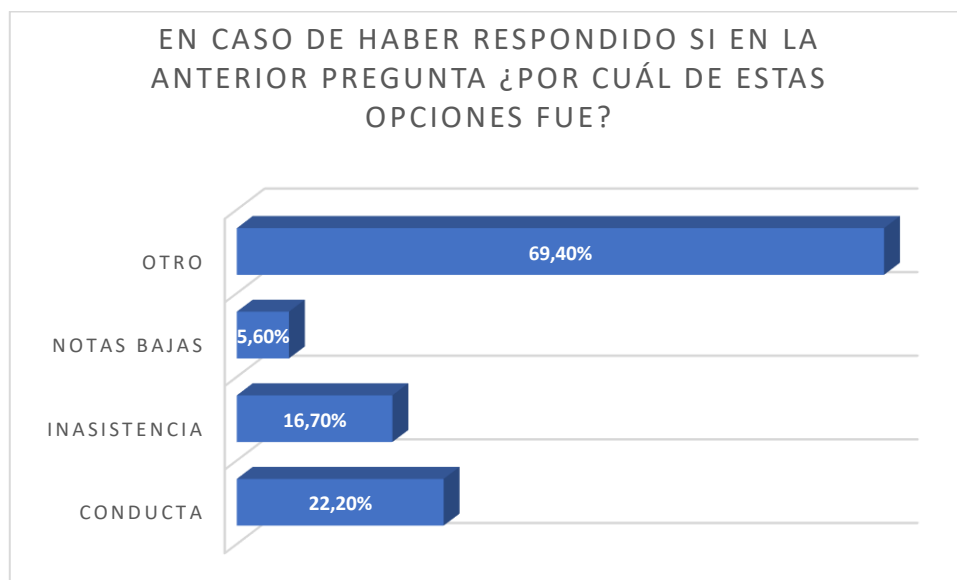
Elaborado por: *La Autora*

### **Análisis.**

Según los datos reflejados de las encuestas los adolescentes prefieren evitar tener contacto con el Departamento de Consejería Estudiantil, un 69% alega no haber acudido al DECE a lo largo de su vida estudiantil, mientras que el 31% si ha tenido que acudir al servicio que ofrece el departamento. El DECE es un departamento integral que cuenta con psicólogos y trabajadores sociales, trabajan en conjunto con los docentes de las unidades educativas, los jóvenes y los padres de familia.

**En caso de haber respondido SI en la anterior pregunta ¿por cuál de estas opciones fue?**

Tabla 6- Opciones más comunes de trabajo-DECE



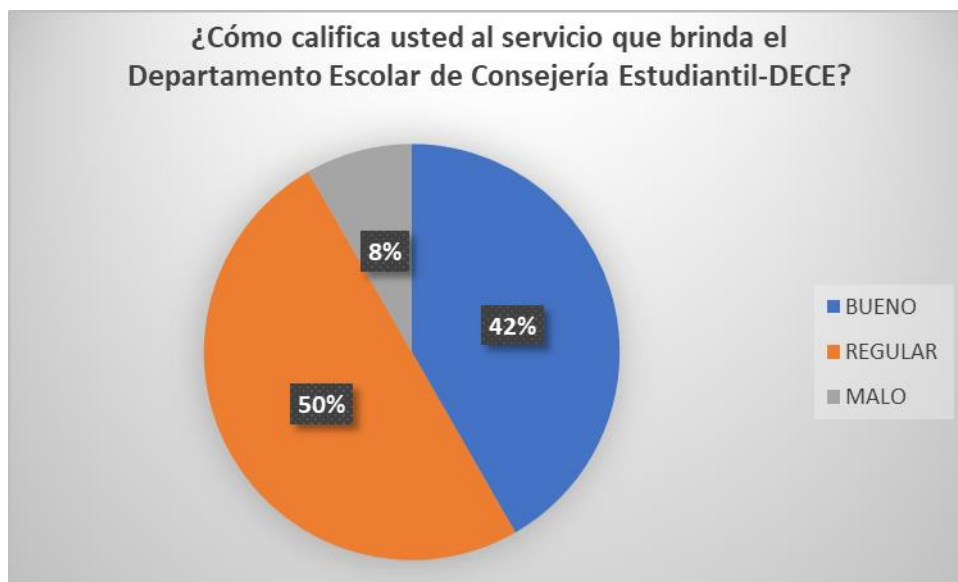
Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

Los motivos más comunes para acudir al Departamento de Consejería Estudiantil- DECE fue determinado conforme una encuesta personal a estudiantes en donde en su mayoría consideró dividirlo en 4 ámbitos: conducta, inasistencia, malas notas y otros. En cuanto a la opción de Otro, hace alusión a los casos que tienen relación a conflictos como violencia, drogas entre otros. De los estudiantes encuestados el 69.40% establecía que ha asistido al DECE por otras opciones, el 22.20% por mal conducta, el 16.70% por inasistencia y el 5.60% por malas notas.

**¿Cómo califica usted al servicio que brinda el Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE?**

Tabla 7 Calificación al servicio del DECE



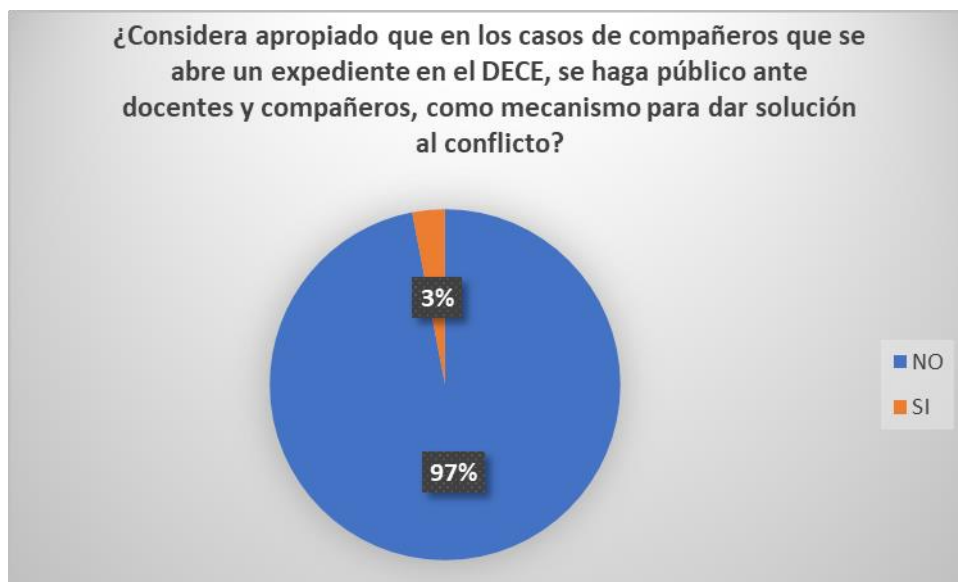
Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

La calificación del servicio que brinda el Departamento de Consejería Estudiantil; de los estudiantes de las cinco unidades educativas encuestadas, consideran en su mayoría que el servicio varía entre regular y bueno; teniendo el siguiente resultado el 50% considera el servicio regular, el 47% lo considera bueno y un 8% lo califica como malo.

**¿Considera apropiado que en los casos de compañeros que se abre un expediente en el Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE, se haga público ante docentes y compañeros, como mecanismo para dar solución al conflicto?**

Tabla 8 Expediente Público



Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

Los estudiantes NO consideran apropiado que el Departamento de Consejería Estudiantil-DECE establezca el expediente de cada alumno de forma pública y que sean expuestos sus problemas en su salón de clase ante la mirada de sus compañeros y docentes, esta actividad es causa de bullying y acoso a futuro. Así se evidenció con los resultados obtenidos en donde el 97% considera que NO es apropiado y el 3% que SI dependiendo los casos.

### **¿Qué es para usted el conflicto?**

Tabla 9 Conflicto



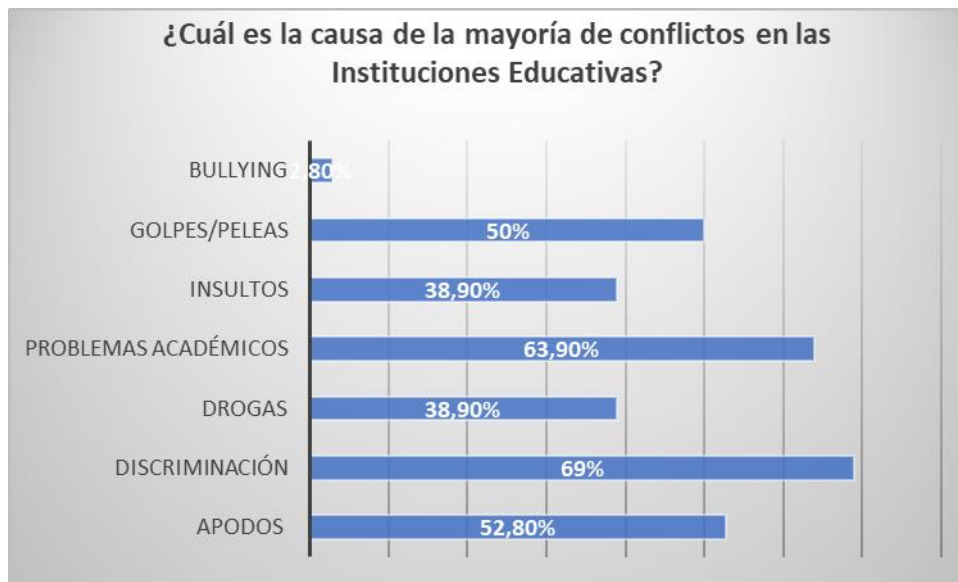
Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

Para los adolescentes encuestados el conflicto dentro de las Unidades Educativas es: 41% es Desacuerdo entre compañeros, maestros o miembros de la institución, el 37% por Problemas personales, el 22% por pelea o combate entre compañeros y el 0% ve al conflicto como una Oportunidad. En base a este resultado se puede manifestar que dentro de la cultura de los adolescentes no ven a los conflictos como oportunidades de cambio, por lo que la implementación de la Mediación Escolar coadyuvaría a insertar nuevas perspectivas ante las adversidades.

### **¿Cuál es la causa de la mayoría de conflictos en las Instituciones Educativas?**

Tabla 10 Conflictos dentro de Unidades Educativas



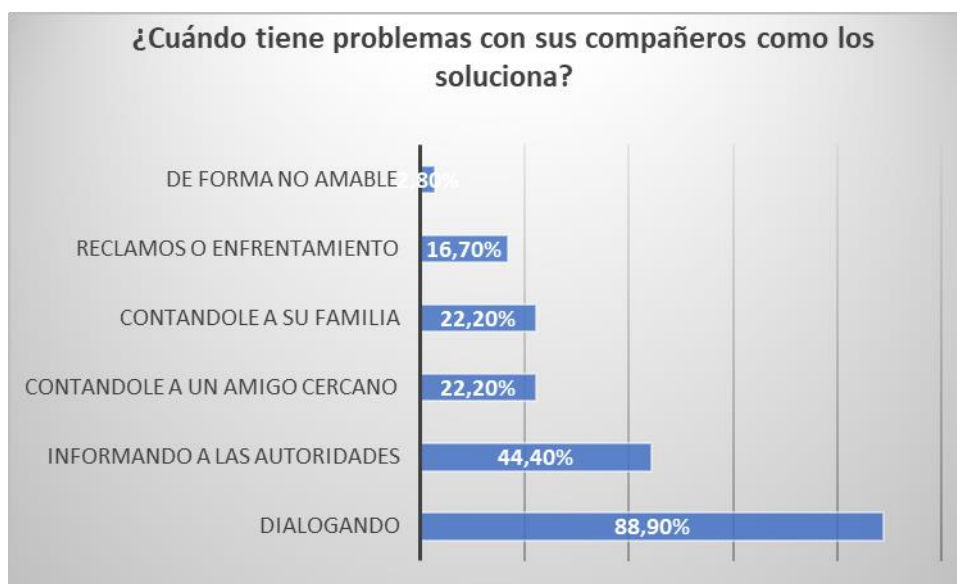
Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

La causa de los conflictos más comunes dentro de las Unidades Educativas son los siguientes: el 69% la discriminación, 63.9% problemas académicos, 52.8% el uso de apodos al prójimo, insultos y drogas un 38.9% cada uno. En esta pregunta se les dio la posibilidad a los estudiantes de escoger 2 o más opciones, brindando el resultado antes detallado. Por lo que se puede establecer que las causas más recurrentes de conflictos dentro de las unidades educativas son la discriminación y problemas académicos.

### **¿Cuándo tiene problemas con sus compañeros como los soluciona?**

Tabla 11 Solución de Problemas entre adolescentes



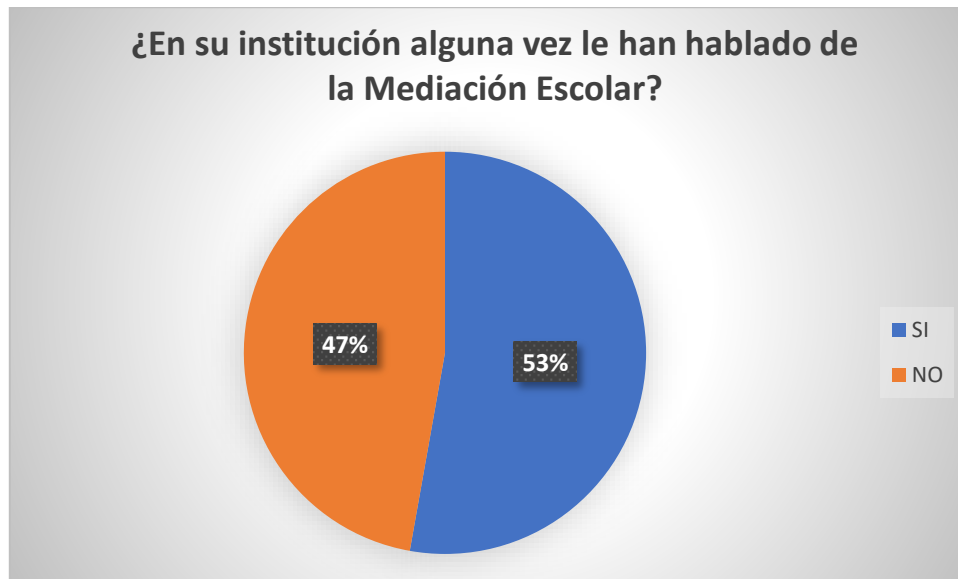
Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

Los jóvenes en la actualidad actúan de forma diferente acorde a sus personalidades y actitudes para resolver conflictos que se generan en su entorno escolar, dentro de la pregunta planteada se les dio la oportunidad de escoger entre 2 o más respuestas, teniendo como resultado lo siguiente: con el 88.9% los adolescentes resuelven sus conflictos Dialogando, el 44.40% dando aviso a las autoridades de las Unidades Educativas - DECE, el 22.20% informando a un amigo cercano de confianza o a un familiar, el 16.70% con reclamos o enfrentamientos con la persona implicada en el conflicto y el 2.80% de forma no amable es decir recurrente a la violencia como primera opción. Es decir, que los jóvenes de la actualidad prefieren recurrir al diálogo como primera opción para solucionar sus problemas por sí solos, este pensamiento va muy acorde a los ideales que plantea la mediación escolar para la prevención del conflicto y la promulgación de una cultura de paz en el entorno educativo.

## ¿En su institución alguna vez le han hablado de la Mediación Escolar?

Tabla 12 Mediación Escolar



Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

En la actualidad los jóvenes hoy en día gracias a los instrumentos tecnológicos se encuentran muy bien informados, además dentro de sus estudios se ha implementado horas académicas con materias que promuevan la convivencia escolar, por lo que ante la presente pregunta un 53% de los jóvenes encuestados si conocía sobre la Mediación Escolar, mientras que el 47% restante no lo conocía. El resultado refleja que la más de la mitad de la población encuestada si conoce de los métodos alternativos de solución de conflictos, por lo que la implementación de la Mediación Escolar dentro de sus aulas fortalecería la práctica de buenos hábitos para enfrentarse a los conflictos.



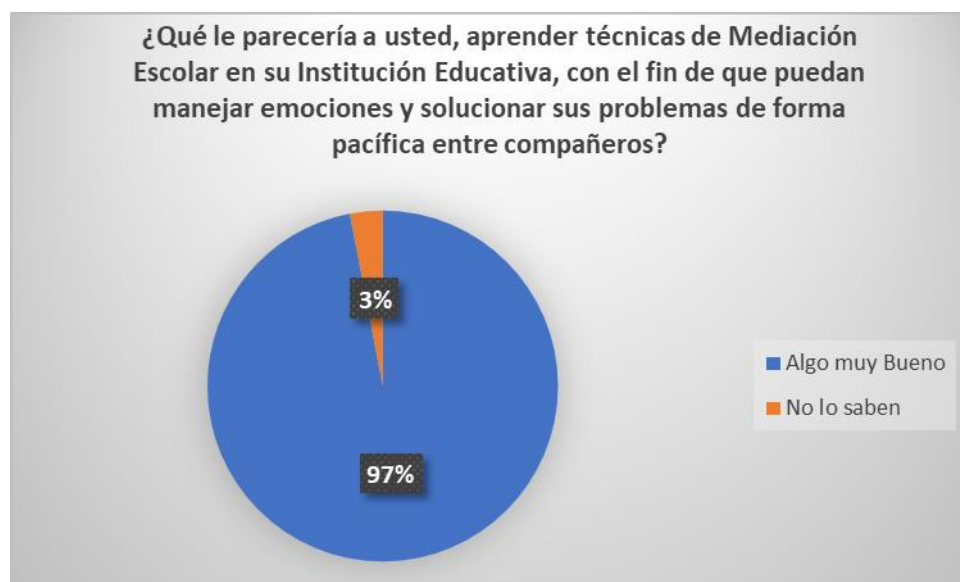
**¿Qué le parecería a usted, aprender técnicas de Mediación Escolar en su Institución Educativa, con el fin de que puedan manejar emociones y solucionar sus problemas de forma pacífica entre compañeros?**

Para esta pregunta se ha visto importante destacar algunas respuestas emitidas por los adolescentes antes de presentar su tabulación.

- ✓ Todo bien
- ✓ No se
- ✓ Bueno
- ✓ Algo muy bueno
- ✓ Muy bueno
- ✓ Perfecto, pues de esta forma podremos llevar una convivencia pacífica
- ✓ Me parece una muy buena práctica
- ✓ Me parece muy bien
- ✓ Me encantaría aprender más sobre el tema
- ✓ Me parece que sería muy adecuado tener esa capacitación, ya que es una manera más sana de arreglar los problemas que se dan en el ambiente escolar.
- ✓ Me parecería bien
- ✓ Pues me parecía bien ya que es algo nuevo que podemos aprender.
- ✓ Sería bueno
- ✓ Muy entretenido para aprender solucionar mis problemas sin violencia.
- ✓ Sería lo mejor, los estudiantes están acostumbrados a que los conflictos se resuelven con "puñetes", y así no es.
- ✓ Sería muy bueno, ya que también puede ayudar en el ámbito laboral a futuro.
- ✓ Muy bueno para hacer de eso una situación de colaboración pacífica
- ✓ Sería una buena forma para poder manejar emociones.

- ✓ Bien, porque nos permitiría Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela. Mejorar el ambiente del aula por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad.
- ✓ Si me gustaría, en esta vida todo se debe aprender, en algún momento nos puede servir
- ✓ Me parece una idea ambigua
- ✓ Me parece una buena idea
- ✓ Buena
- ✓ Me parece bien.
- ✓ Muy buena solución
- ✓ Bien efectiva
- ✓ Me parecería bien
- ✓ Estaría de acuerdo

Tabla 13 Criterio de los jóvenes para aprender Mediación Escolar



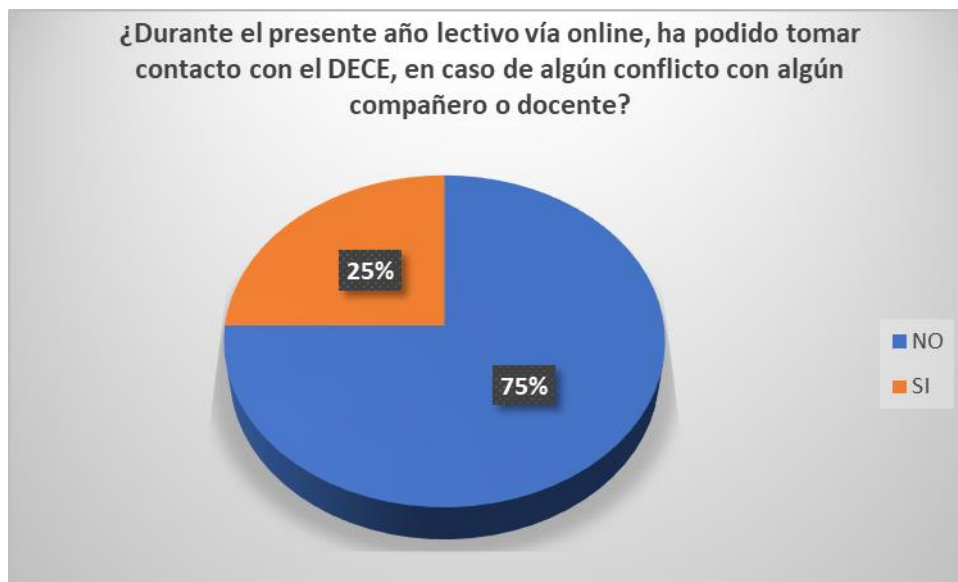
Elaborado por: La Autora

## Análisis.

Conforme reflejan las respuestas más destacadas de los estudiantes encuestados se puede evidenciar la aceptación y la predisposición de los adolescentes para aprender técnicas de mediación escolar por lo que un 97% decidió estar de acuerdo en aprender, mientras que un 3% no sabía que responder, pero tampoco dijeron que NO a la posibilidad de aprender.

**¿Durante el presente año lectivo vía online, ha podido tomar contacto con el Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE, en caso de algún conflicto con algún compañero o docente?**

Tabla 14 Contacto con el DECE en pandemia



Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

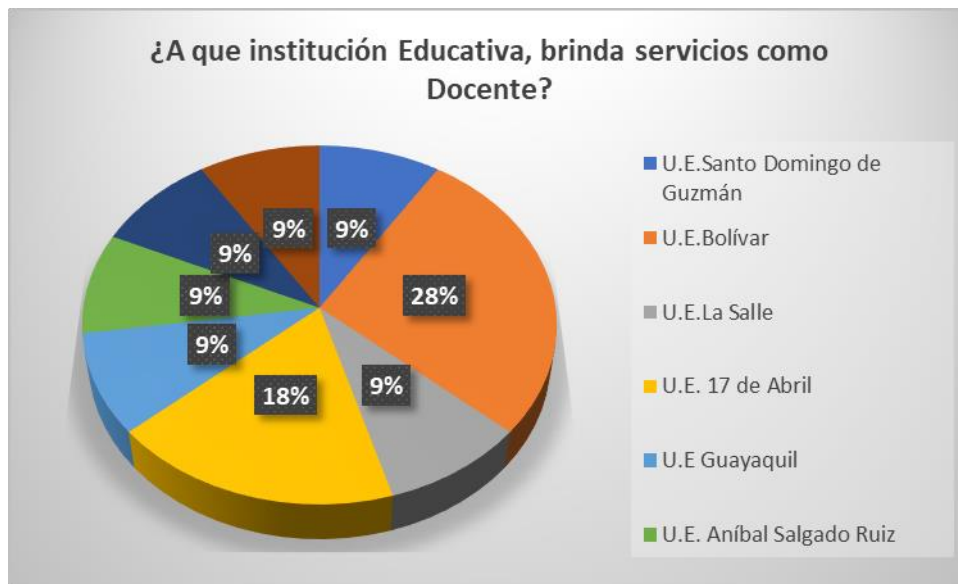
La pandemia a causa del COVID-19 a creado retrocesos y obstáculos para los niños, niñas y adolescentes dentro de su sistema educativo, en el Ecuador cada Institución Educativa tiene la obligación de contar con un Departamento Escolar de Consejería Estudiantil – DECE que

brinde seguimiento a todos los estudiantes, en las clases presenciales los docentes pueden evidenciar con claridad cuando un alumno tiene un conflicto, pero en la modalidad on-line se imposibilita a los docentes tener un contacto directo con los estudiantes, por lo que se ve reflejado en el resultado de la encuesta, en donde el 75% de jóvenes asegura que NO ha tenido ningún contacto, ni seguimiento del DECE, mientras que un 25% asegura SI haberlo tenido, el porcentaje predominante demuestra que la nueva modalidad a creado desvinculación entre maestro-estudiante, estudiante-DECE, DECE-padres, maestro-padres. El resultado representa un incremento de conflictos psicológicos, la pandemia ha traído consigo no solo problemas académicos de aprendizaje, sino que también a causa de confinamiento los índices de violencia familiar han incrementado, las desigualdades sociales son otro factor que obstaculiza el acceso a la educación, el resultado de esta nueva realidad social crea pensamientos conflictivos entre los niños, niñas y adolescentes, por lo que la implementación de la Mediación Escolar representaría en estos momento un apoyo y ayuda fundamental para enseñar técnicas alternativas de solución de conflictos que podrían ser aplicadas en su entorno escolar y en su entorno familiar, cambiando pensamientos y creando nuevas culturas de paz.

### **1.1.2 Encuesta – Maestros de Unidades Educativas (Bachilleratos) de las ciudades de Ambato, Quero y Tisaleo**

**¿A que institución Educativa, brinda servicios como Docente?**

Tabla 15 Encuesta docentes



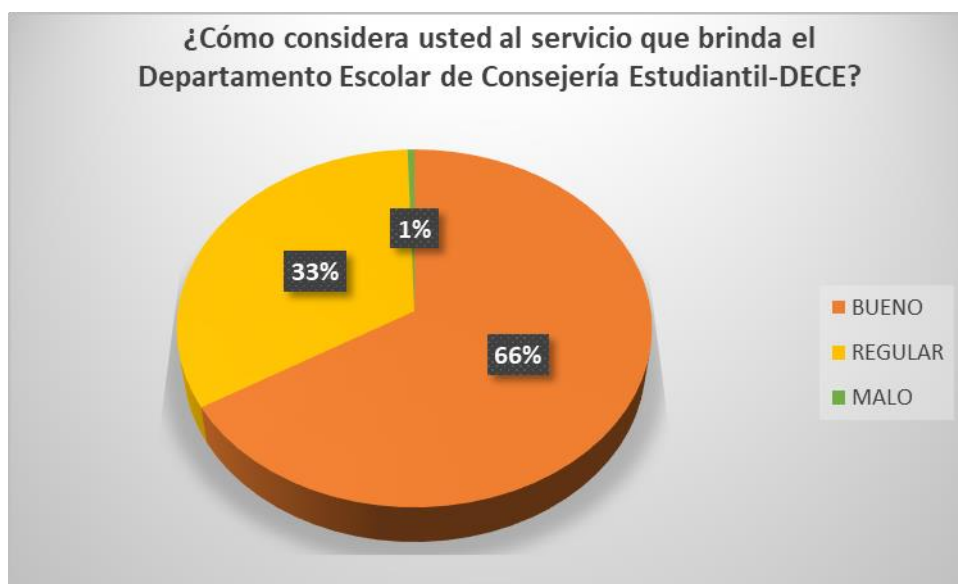
Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

Los maestros encuestados pertenecen al Distro 3 del Ministerio de Educación dentro de la provincia de Tungurahua, en los cantones, Ambato, Quero y Tisaleo; con los siguientes porcentajes la U.E. Bolívar de Ambato con el 28% de maestros, el 18% de la U.E. 17 de Abril de Quero, 9% la U.E. Aníbal Salgado Ruiz de Tisaleo, 9% la U.E. Santo Domingo de Guzmán de Ambato, 9% la U.E. La Salle de Ambato, 9% la U.E. Guayaquil de Ambato, 9% la U.E. Santa Marianita de Jesús de Ambato y finalmente 9% la U.E. Alemán de Ambato.

**¿Cómo considera usted al servicio que brinda el Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE?**

Tabla 16 Servicio del DECE



Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

Los docentes consideran que el servicio que brinda el Departamento Estudiantil de Consejería Estudiantil de las instituciones donde brindan sus servicios son: el 66% de los maestros lo califica como bueno, el 33% como regular y el 1% como malo.

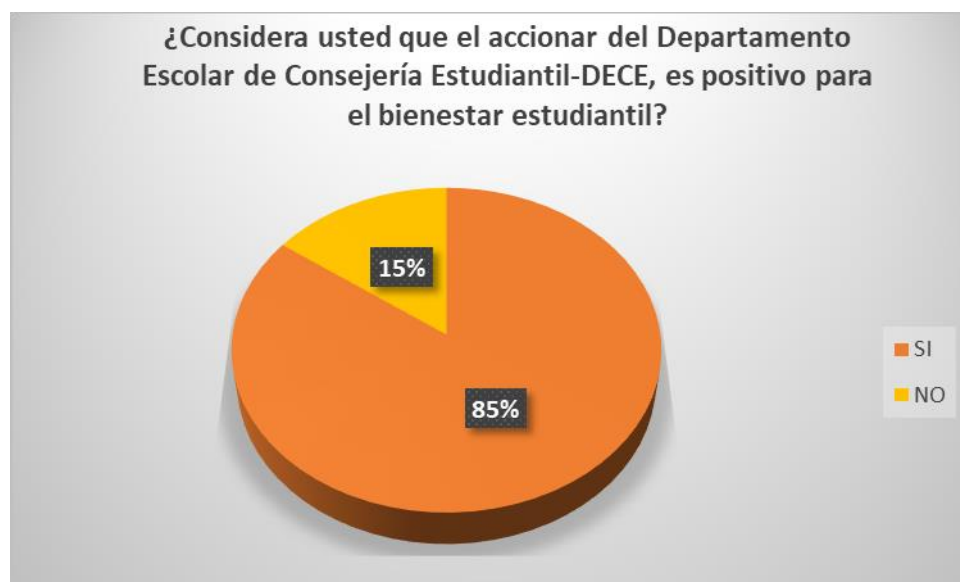
### **¿Considera usted que el accionar del Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE, es positivo para el bienestar estudiantil?**

Se ha tomado en consideración para la presente pregunta algunas de las respuestas más comunes de los docentes:

- Si muy positivo
- Totalmente

- En algunas ocasiones no, ya que no hacen mayor cosa y la mayoría de veces es más trabajo para nosotros como docentes cuando se reporta algún caso, a pedir ayuda ellos.
- SI
- No
- No en su totalidad
- No en todas las ocasiones
- Si porque ayudan a los chicos en problemas
- Cuando el acompañamiento es el adecuado si
- El DECE realiza un trabajo efectivo en beneficio de los estudiantes

Tabla 17 Accionar del DECE en el bienestar estudiantil



Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

De conformidad a los resultados obtenidos los docentes consideran en un 85% que el Departamento Estudiantil de Consejería Estudiantil actúa de forma positiva en el bienestar de

los estudiantes, mientras que un 15% considera que No porque en ocasiones repercute más trabajo para ellos y no para el DECE quienes son los especializados en controlar y dar seguimiento a los conflictos.

### ¿Ha tenido usted que intervenir en casos de estudiantes con conflictos y de qué forma?

Tabla 18 Intervención de maestros en conflictos



Elaborado por: La Autora

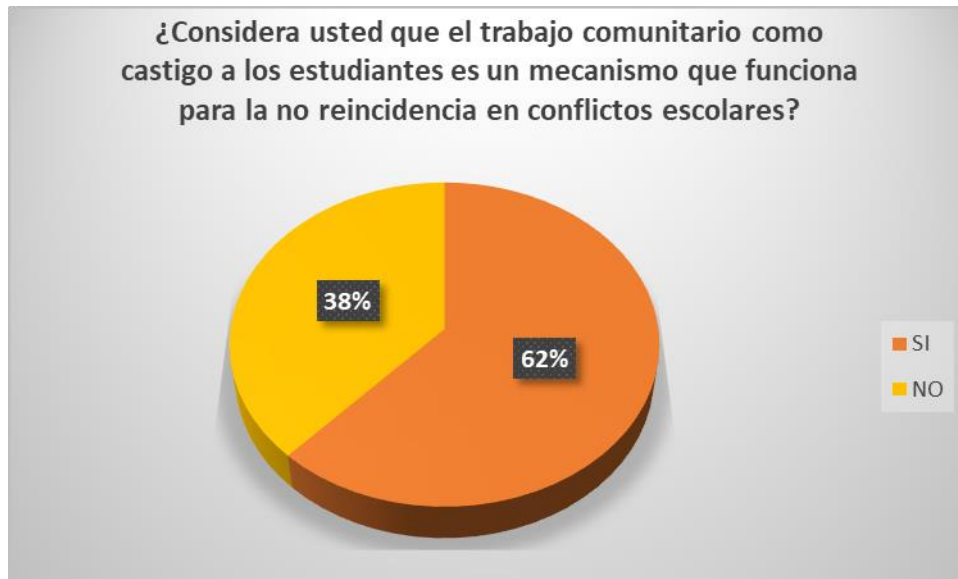
### Análisis.

En base a la pregunta los docentes respondieron de la siguiente manera: el 52% actúa ante el conflicto poniendo en conocimiento del Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE, el 22% otro; es decir que toma medidas propias de solución sin intervención del DECE, el 17% actúa con una llamada de atención a los padres de familia antes de poner conocimiento del DECE y el 9% de maestros prefieren solucionar ellos mismo el problema de sus estudiantes.



**¿Considera usted que el trabajo comunitario como castigo a los estudiantes es un mecanismo que funciona para la no reincidencia en conflictos escolares?**

Tabla 19 Trabajo comunitario como castigo disciplinario



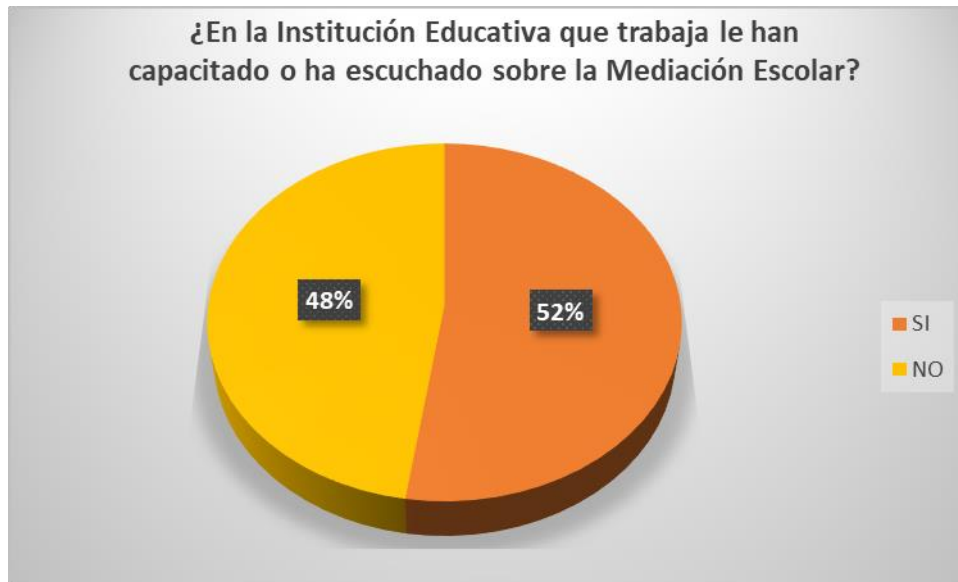
Elaborado por: La Autora

### **Análisis.**

Los maestros consideran conforme a las encuestas consideran en un 62% que el trabajo comunitario dentro de las instituciones como medida disciplinaria evita la reincidencia de episodios conflictivos de los estudiantes, mientras que un 38% considera que no es efectivo y que a su vez es un mecanismo antiguo disciplinario que no evita la reincidencia de los estudiantes, únicamente sirve para remodelar las instalaciones de las unidades educativas, puesto que el trabajo comunitario puede ser limpieza, pintura para algún área determinada o cambio de algún mueble que se encuentre en mal estado como por ejemplo pupitres.

**¿En la Institución Educativa que trabaja le han capacitado o ha escuchado sobre la Mediación Escolar?**

Tabla 20 Capacitaciones de Mediación Escolar



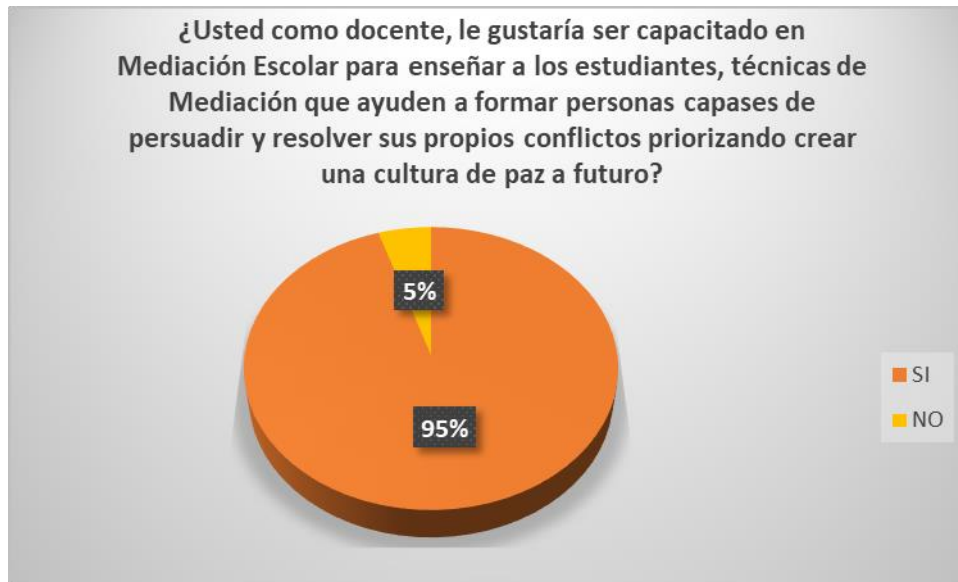
Elaborado por: *La Autora*

### **Análisis.**

Al preguntar a los docentes si alguna vez han recibido capacitaciones sobre la Mediación Escolar, en que consiste o cómo funciona la respuesta fue la siguiente: el 52% asegura haber recibido capacitaciones y tener conocimiento de la Mediación Escolar, mientras que el 48% no tiene conocimiento, ni tampoco a recibido capacitaciones. Se debe destacar que más de la mitad de los docentes encuestado SI conocen de la Mediación Escolar y que también han recibido capacitaciones del tema.

**¿Usted como docente, le gustaría ser capacitado en Mediación Escolar para enseñar a los estudiantes, técnicas de Mediación que ayuden a formar personas capaces de persuadir y resolver sus propios conflictos priorizando crear una cultura de paz a futuro?**

Tabla 21 Predisposición para capacitación en Mediación Escolar



Elaborado por: *La Autora*

### **Análisis.**

Los docentes en cuanto a la pregunta sobre si les gustaría ser capacitados en Mediación Escolar para enseñar a las estudiantes técnicas de Mediación que ayuden a formar personas capaces de persuadir y resolver sus propios conflictos priorizando crear una cultura de paz a futuro respondieron en su mayoría con un 95% que, SI les gustaría aprender a profundidad el tema, mientras que un 5% respondió que NO porque sería más trabajo para los maestros.

## 2. Entrevista

### 2.1 Entrevista Psc. Cl. Angie Martínez

#### 22 Entrevista Psicóloga Clínica

<b>Entrevista N° 1</b>		
<b>Dirigida a un profesional de la rama Psicológica, vinculada directamente con la investigación.</b>		
<b>Datos Informativos Entrevistado:</b> Psc. Cl. Angie Martínez (Consultorio Privado, Sucre y Olmedo).		
<b>Entrevistadora:</b> Roxana Mishell Durand Espinosa		
<b>Lugar y fecha de aplicación:</b> Ambato 10/11/2021		
<b>Objetivo:</b> Conocer cómo funciona el manejo de emociones en los Adolescentes en relación a los conflictos.		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Observaciones</b>
<b>¿Cuál es su profesión?</b>	YO, Soy Psicóloga Clínica	
<b>¿Cómo considera usted, desde su ámbito profesional que los niños, niñas y adolescentes aprendan Manejo de Emociones desde tempranas edades?</b>	En relación con la pregunta consideró que es idóneo enseñar desde temprana edad a los niños a gestionar sus emociones, muchas veces los padres no saben gestionan o validar las emociones de sus hijos, debido a que no es una enseñanza universal, por lo que es necesario tener a consideración la importancia de las emociones en la vida, teniendo en cuenta que los niños no tienen el desarrollo	

	<p>neuroológico que le permita poder gestionar por sí solo una emoción. (Psc.Cl. Martínez, 2021).</p>	
<p><b>¿Considera usted que sería necesario implementar la enseñanza del Manejo de Emociones desde las instituciones educativas, SI/NO y por qué?</b></p>	<p>SI, Debido a que las emociones juegan un papel fundamental en la vida de todos los seres humanos. Fomentaría un aprendizaje adecuado del manejo de emociones, en relación a que se dejaría de invisibilizar la importancia que cumplen las emociones en nuestra vida, tanto en el ámbito educativo como en todas las esferas del ser humano. (Psc.Cl. Martínez, 2021).</p>	
<p><b>¿Cómo se puede prevenir el conflicto en un adolescente desde su perspectiva profesional?</b></p>	<p>Se podría prevenir a través de la enseñanza de habilidades sociales, específicamente con la comunicación asertiva, debido a que este</p>	

	<p>tipo de comunicación le permitirá al adolescente aprender a comunicar desde una posición en donde defiende su perspectiva, pero también tiene consideración la posición de la otra persona; respetando sus derechos como los derechos de los demás. (Psc.Cl. Martínez, 2021).</p>	
<p><b>¿Cómo repercute en los menores aprender técnicas de solución de conflictos desde su ámbito profesional?</b></p>	<p>Repercute de manera positiva, ya que el niño o el adolescente va aprender a comunicarse de manera adecuada, y esto le permitirá no tener conflictos innecesarios. (Psc.Cl. Martínez, 2021).</p>	<p>Los métodos alternativos de solución de conflictos representan aspectos positivos en su vida al momento de enfrentarse a los conflictos.</p>
<p><b>¿Cómo considera usted que son los jóvenes en la actualidad?</b></p>	<p>Es importante tener a consideración que el comportamiento de un adolescente va a estar dado</p>	<p>Aspectos sociales del comportamiento de los jóvenes</p>

	<p>por diversos factores tales como, el ambiente familiar, la experiencia de vida y la parte evolutiva, es decir, que cada adolescente es un mundo diferente. Considerando la parte evolutiva, un adolescente tiende a tener poco control en sus impulsos debido a los cambios hormonales y la anatomía cerebral, no tiene la capacidad de responder de manera adecuada ante ciertas situaciones. (Psc.Cl. Martínez, 2021).</p>	
<p><b>¿Conoce usted o a escuchado de la Mediación Escolar?</b></p>	<p>Si he podido escuchar algo, pero no conozco del tema a profundidad. (Psc.Cl. Martínez, 2021).</p>	<p>La respuesta es similar a la obtenida por docentes del DECE de las instituciones educativas.</p>

Elaborado por: *La Autora*

Obtenido de: *(Psc.Cl. Martínez, 2021).*

### **3.Resumen y Comprobación de la Investigación**

#### **3.1.Estudiantes**

Conforme los resultados expuestos dentro del presente capítulo tenemos como evidencia de comprobación los siguientes datos: la muestra de estudiantes fue tomada en las edades de 15 a 18 años de edad. En cuanto a la perspectiva de la educación en este año lectivo vía On-line a causa de la Pandemia COVID-19 los jóvenes en su mayoría concordaron que su experiencia no ha sido la mejor, debido a varios factores como, por ejemplo: factor económico enfocado en la falta de medios tecnológicos para conectarse a clases, el método de aprendizaje online no cumple con las expectativas de clases presenciales.

El 69.4% de los jóvenes ha decidido evitar cualquier tipo de conflicto escolar que los pueda llevar al Departamento de Consejería Estudiantil-DECE, mientras que el 30.6% si ha tenido problemas por los siguientes aspectos: mala conducta, inasistencia, notas bajas y otros. Además, es importante destacar que el 50% de los jóvenes encuestados consideran que el servicio que brinda el Departamento de Consejería Estudiantil-DECE es Regular.

La falta de confidencialidad en la resolución de conflictos por parte del Departamento de Consejería Estudiantil-DECE es uno de los mayores factores de molestia que genera a los adolescentes, creando así vínculos de rechazo a buscar ayuda para solucionar los conflictos escolares. Los conflictos para los adolescentes son entendidos como: peleas, combates, desacuerdos, oportunidades y problemas; en donde el 58.2% es decir un poco más de la mitad de la población consideró que conflictos representan desacuerdos entre las partes, que generan



problemas a futuro. Los conflictos comunes que son tratados dentro de las instituciones educativas son: los Apodos, Discriminación, Drogas, Problemas Académicos, Insultos, Golpes y Bullying. Incidiendo directamente en la conducta y aprovechamiento de los adolescentes.

En cuanto a la Mediación Escolar conforme los resultados No existe dentro de las Unidades Educativas, ni tampoco se aplica dentro de los protocolos de solución de conflictos del Departamento de Consejería Estudiantil-DECE, pese a existir la resolución del Acuerdo No. 0434-12, (2015) en donde faculta la utilización de los Métodos Alternativos de Solución de conflictos. Así también se debe destacar que el 52.8% de los jóvenes si conocían o habían escuchado de la Mediación Escolar. Por otro lado, el 98% de estudiantes consideran aceptable aprender Métodos Alternativos de Solución de Conflictos para aprender técnicas que les ayude a solucionar sus problemas por si solos con ayuda de la Mediación Escolar.

### **3.2. Maestros**

En cuanto a los maestros conforme se desprende de la tabulación antes presentada, como primer punto se debe destacar que más de la mitad de docentes calificaron al trabajo que brinda el Departamento de Consejería Estudiantil-DECE como Bueno mientras que los estudiantes lo calificaron de Regular; considerando su accionar como algo positivo para los jóvenes.

Los maestros en casos de conflictos en el aula con los estudiantes actúan de la siguiente forma: solucionando el problema, poniendo en conocimiento del Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE en casos de violencia, llamando la atención a los estudiantes y lo padres familia del menor y con sanciones disciplinarias. El 61.9% de los maestros concuerdan que es

algo bueno optar por sanciones disciplinarias para combatir los conflictos entre los estudiantes, recurriendo así a castigos como, limpieza y restauración de espacios de las instituciones educativas, pese a ser una solución momentánea que no promueve la no reincidencia en conflictos escolares.

Otro aspecto que se debe destacar es que más de la mitad de docentes han sido capacitados sobre temas como la Mediación Escolar pero que en su trabajo diario no lo aplican. El 95.2% de maestros consideran que desean aprender a profundidad las técnicas de aplicación de la Mediación Escolar.

Durante la pandemia a causa del COVID-19 el contacto directo con los estudiantes se ha visto obstaculizando por lo que no se puede evidenciar casos de conflictos o problemas que acarren los estudiantes, por lo que, es difícil para los maestros conocer los casos de conflictos en el momento exacto, salvo que sean los estudiantes quienes soliciten la ayuda. En cuanto a los casos de violencia familiar únicamente se han descubierto un 23.8% de los casos debido a la modalidad online, limitando la ayuda y ejecución de protocolos de seguimiento para proteger el interés superior de los menores.

### **3.3 Psicología Clínica**

En cuanto a la entrevista realizada la Psicóloga Clínica se puede concluir que es importante implementar dentro de las enseñanzas de los niños, niñas y adolescentes el manejo de emociones desde tempranas edades, como medio de prevención del conflicto. Se destaca

también que el comportamiento de un adolescente va a estar dado por diversos factores tales como: el ambiente familiar, el ambiente escolar, la experiencia de vida y la parte evolutiva.

Es importante destacar que el comportamiento de un adolescente va a estar dado por diversos factores tales como, el ambiente familiar, la experiencia de vida y la parte evolutiva o el desarrollo, es decir, que cada adolescente es un mundo diferente. Considerando la parte evolutiva, un adolescente tiende a tener poco control en sus impulsos debido a los cambios hormonales y la anatomía cerebral, no tiene la capacidad de responder de manera adecuada ante ciertas situaciones.

## CAPITULO V

### 1.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1.1Conclusiones

- ❖ Conforme se desprende de la investigación se concluye que NO existe la Mediación Escolar dentro de las Instituciones Educativas de la provincia de Tungurahua.
- ❖ Los conflictos escolares más comunes que inciden en el retroceso del fomento de paz, a través de la consolidación de una cultura de paz entre estudiantes, docentes y padres de familia son: La utilización de Apodos despectivos, la Discriminación, el consumo de Drogas, los Problemas Académicos, Insultos, Golpes o peleas y el Bullying.
- ❖ Se evidenció dentro del capítulo IV de los resultados que el trabajo que brinda el Departamento Estudiantil de Consejería Estudiantil-(DECE), NO CUMPLE a cabalidad con lo establecido dentro del Acuerdo No. 0434-12, (2015) en cuanto a la solución de conflictos, puesto que sus seguimientos de caso representa a los estudiantes como un mecanismo tedioso y vergonzoso, debido a que sus expedientes son públicos ante la mirada de sus compañeros, docentes y padres de familia. Por lo que su trabajo no garantiza en un 100% que los jóvenes no recurran nuevamente a el conflicto.
- ❖ Asi tambien dentro de los resultados obtenidos de los docentes y estudiantes de las diferentes instituciones educativas de la provincia de Tungurahua, se evidenció que existen diferentes perspectivas en cuanto se refiere al Departamento Estudiantil de Consejería Estudiantil-DECE, mientras los estudiantes califican el trabajo como algo regular, los docentes lo calificaron como adecuado. Tomando en cuenta que los menores de edad son la prioridad de toda institución educativa, es fundamental tomar

en cuenta estos resultados con el objetivo de buscar estrategias para mejorar la convivencia escolar y precautelar crear ambientes de paz dentro del ámbito académico.

- ❖ Finalmente, se debe recordar que la mediación escolar es un mecanismo moderno de prevención del conflicto que se adapta con facilidad a las circunstancias en que se apliquen tomando en cuenta que vivimos en la actualidad en un momento de cambio a causa de la pandemia mundial COVID-19, en donde nos ha obligado como sociedad a cambiar paradigmas y buscar mecanismos alternativos no solo para evitar conflictos sino también para mejorar la calidad de vida y procurar el fomento de la paz para las sociedades futuras.

## **2.Recomendaciones**

- ✓ Se recomienda mejorar los mecanismos de vinculación de los Departamentos Estudiantiles de Consejería Estudiantil-DECE con los conflictos de los estudiantes, procurar no solo resolver los problemas de forma momentánea, sino que también su efecto repercuta a futuro.
- ✓ Se recomienda implementar la Mediación Escolar dentro de las Instituciones Educativas, con el objetivo de ser un aliado de los Departamentos Estudiantiles de Consejería Estudiantil-DECE, para mejorar las relaciones docente-alumno, docente-padres.
- ✓ Se recomienda el uso de guías básicas de introducción de la Mediación Escolar dentro de las horas académicas de los estudiantes, con el objetivo de impulsar el aprendizaje de nuevos métodos de solución de conflictos.

## Referencias Bibliográficas.

1. Acuerdo No. 0434-12. (2015). *NORMATIVA SOBRE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS*. Quito: Ministerio de Educación.
2. Alvarado.A. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución . *TABULA RASA*, 265 - 278.
3. Andrade, M. (2018). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DEL PROFESORADO DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. (Tesis doctoral)*. España: Universidad de Alicante .
4. Asamblea Nacional. (2011). *Ley Orgánica De Educación Intercultural*. Quito: Registro Oficial Suplemento 417 de 31-mar.-2011.
5. Asociación Española Contra el Cáncer. (2018). *LAS EMOCIONES COMPRENDERLAS PARA VIVIR MEJOR*. Madrid: MINISTERIO DE SANIDAD Y POLITICA SOCIAL.
6. Chóliz, M. (05 de Mayo de 2005). *Mariano Chóliz Montañés*. Obtenido de <https://www.uv.es/=cholz/>
7. Constitución de la República del Ecuador . (2008). Monte Cristi : cep.
8. Correa, J. (2016). *El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio en el cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro, durante los períodos lectivos 2011-2013* . Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
9. Fuentelsaz, C. (2004). *Cálculo del tamaño de la muestra*. Barcelona: matronas.

10. Gan, F. y. (2012). *inteligencia emocional*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos . Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/62717?page=7>.
11. Gardner, H. (1993). *Estructuras de la mente: La teoría de las inteligencias múltiples*. Nueva York : Basic books.
12. Goleman, D. (1985). *La inteligencia emocional*. Piolin.
13. Güell, M. (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?* España: PAIDÓS CONTEXTOS.
14. Güemes-Hidalgo, M., Ceñal, M., & Hidalgo-Vicario, I. (2017). *Desarrollo durante la adolescencia. Aspectos físicos, psicológicos y sociales*. *Pediatría Integral*, XXI.
15. Harvard Business School Publishing Corporation . (2017). *Guías HBR inteligencia emocional* . Cambridge: Harvard Business School Publishing Corporation .
16. Ibarra, E. (2006). *Convivencia Democrática y Tolerancia*. Cuaderno de Análisis No 21- UNESCO.
17. Macías, M. (2002). LAS MÚLTIPLES INTELIGENCIAS . *Psicología desde el Caribe*, 27 - 38.
18. Malgesiniy, G., & Gimenez, C. (2000). *INTERCULTURALIDAD* . Madrid : Ed.Catarata,2 ed.
19. Montes, C., Rodríguez , D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Redalyc*, 238 - 246.
20. Moreira, D. (2012). *Diseño de una política pública de cultura y educación para la paz en el cantón Loja Ecuador*. Loja.
21. Organización Mundial de la Salud . (2017). *Adolescencia*. OMS.
22. Pérez, S. (2016). *El arte de gestionar tus emociones*. Madrid: Mestas Ediciones.

23. Psc.Cl. Martínez, A. (11 de Octubre de 2021). Manejo de Emociones en edades tempranas como método de prevención del conflicto. (R. Durand, Entrevistador)
24. Ramón, M. (2020). *LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN LOS CONFLICTOS DE ADOLESCENTES ECUATORIANOS EN LOS COLEGIOS DE LA CIUDAD DE MACHALA*. . Universidad de Murcia .
25. Rodríguez, C., Ávila, A., González, M., & Heredia, Y. (2008). *Perfil psicosocial y uso de las tecnologías de la información y la comunicación de alumnos con promedios académicos altos y mínimos de la modalidad educativa presencial en un contexto mexicano*. México : Scielo.
26. Rodriguez, J., Linares, V., Gonzáles, A., & Guadalupe, L. (2009). *EMOCIONES NEGATIVAS Y SU IMPACTO EN LA SALUD MENTAL Y FÍSICA*. Bogotá: Suma psicologica .
27. Rojas, E. (2018). *La cultura de paz y su importancia en el proceso de formación ciudadana en el contexto educativo colombiano*. Colombia: Scielo.
28. Trujillo, M. &. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales* , 2.
29. UNESCO. (1999). *Cultura de Paz y No Violencia*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
30. UNICEF. (2021). *Campaña Adolescentes No están perdidos. Busquemos la forma de encontrarnos*. Uruguay.
31. Váscquez, Wladimir. (2021). *Pasa La Voz “MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y DISCIPLINA POSITIVA EN EL AULA”*. Quito: Subsecretaría de Educación Especializada e Inclusiva Dirección Nacional de Educación Inicial y Básica.



32. Vigo, M. (2014). LAS EMOCIONES BÁSICAS Y LA IRA. (*Tesis*). Universidad CEU Cardenal Herrera, Valencia.
33. Villón, C. (2010). *Diseño de estrategias mediadoras de conflictos escolares para mejorar la convivencia educativa en los estudiantes de la Escuela Fiscal Mixta N° 3 “Virgilio Drouet Fuentes” de Santa Elena*. Santa Elena-Ecuador: UPSE.

## ANEXO

### Anexo A

#### 1 Colaboración Proyecto de Investigación UTA-FJCS



**Resolución Nro. UTA-CONIN-2020-0319-R**

**Ambato, 22 de agosto de 2020**

#### UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

Consejo de Investigación e Innovación en sesión ordinaria efectuada el miércoles 19 de agosto de 2020 mediante conferencia virtual utilizando la plataforma tecnológica zoom, visto y analizado el Memorando UTA-DIDE-2020-1675-M del 19 de agosto de 2020 suscrito por el Ing. John Paúl Reyes Vásquez Director de Investigación y Desarrollo, remitiendo el Proyecto de Investigación sin financiamiento **“Implementación de la mediación escolar en las instituciones educativas de nivel medio del cantón Ambato”** perteneciente al Dominio Fortalecimiento Social, Democrático y Educativo, de la Facultad Jurisprudencia y Ciencias Sociales, con la línea de Investigación Exclusión e Integración Social. En uso de sus atribuciones contempladas en el literal c) del artículo 64 del Estatuto de la Universidad Técnica de Ambato y demás normativa legal vigente aplicable, para el efecto; y, de conformidad a las Resoluciones CONIN-P-098-2020 de fecha 19 de marzo 2020 y CONIN-P-099-2020 de fecha 27 de marzo de 2020, en las que se aprueba la Convocatoria de Proyectos de Investigación I+D+i 2020 y se reforma su adjunto respectivamente:

#### RESUELVE:

- 1. APROBAR** el Proyecto de Investigación sin financiamiento **“Implementación de la mediación escolar en las instituciones educativas de nivel medio del cantón Ambato”** perteneciente al Dominio Fortalecimiento Social, Democrático y Educativo, de la Facultad Jurisprudencia y Ciencias Sociales, con la línea de Investigación Exclusión e Integración Social de la Universidad Técnica de Ambato y bajo la responsabilidad de la Dirección de Investigación y Desarrollo para realizar el seguimiento, de acuerdo al siguiente detalle:
  - **Coordinador Principal:** Mg. Jeanette Elizabeth Jordán Buenaño
  - **Coordinador Subrogante:** Mg. María Alexandra López Paredes
  - **Investigador 1** Ab. Santiago Guillermo Vayas Castro
  - **Investigador 2** Dr. Angel Patricio Poaquiza Poaquiza
  - **Tipo de Investigación:** Aplicada
  - **Duración del proyecto:** 12 meses
  - **Financiamiento solicitado:** Sin financiamiento
- 2. AUTORIZAR** como fecha de inicio de ejecución del proyecto sin financiamiento en mención, el 05 de octubre de 2020.
- 3. DISPONER** a Procuraduría la elaboración y posterior suscripción del contrato de auspicio para la ejecución del Proyecto de Investigación sin financiamiento **“Implementación de la mediación escolar en las instituciones educativas de nivel medio del cantón Ambato”** con la Mg. Jeanette Elizabeth Jordán Buenaño y la Mg. María Alexandra López Paredes, responsables del proyecto.
- 4. De la ejecución de la presente resolución encárguese la Dirección de Investigación y Desarrollo, ente que deberá coordinar las acciones necesarias con la Unidades Académicas y Operativas respectivas para su adecuado, efectivo y legal cumplimiento.**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
CONSEJO DE INVESTIGACIÓN

**Resolución Nro. UTA-CONIN-2020-0319-R**

**Ambato, 22 de agosto de 2020**

*Documento firmado electrónicamente*

Dra. Elsa de los Ángeles Hernández Chérrez  
**PRESIDENTE CONSEJO DE INVESTIGACIÓN**

Referencias:

- UTA-DIDE-2020-1675-M

Anexos:

- UTA-DIDE-2020-1675-M APROBACIÓN PROYECTO MG. ELIZABETH JORDAN.pdf

Copia:

Doctor  
Ángel Polibio Cháves Álvarez  
**Procurador**

Abogada  
María Cristina Espín Meléndez  
**Coordinadora Unidad Operativa de Investigación - FJCS**

sg



Firmado electrónicamente por:

**ELSA DE LOS ANGELES  
HERNANDEZ CHEREZ**

Dirección: Av. Los Chasquis y Río Payamino  
Teléfono: (+593) 3700090  
Ambato - Ecuador

DR. GALO NARANJO LÓPEZ, PH.D  
RECTOR

\* Documento generado por Quijux Producción

[www.uta.edu.ec](http://www.uta.edu.ec)

2/2

**Obtenido de:** Proyecto de Investigación aprobado mediante resolución UTA-CONIN-2020-0319-R:

## Anexo B

### 2 Evidencia de Investigación



Obtenido por: *La autora*

## ANEXO C

### 3 Encuesta aplica a los Estudiantes de las Unidades Educativas de Tungurahua.

#### EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE TUNGURAHUA; COMO MEDIDA DE FOMENTO DE PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS

El presente formulario forma parte de un proyecto de investigación en beneficio de los estudiantes de secundaria de la ciudad de Ambato.

**\*Obligatorio**

1. Correo \*

.....

2. ¿A que Institución Educativa pertenece? \*

.....

3. ¿Cuál es su edad? \*

.....

4. Cual es su sexo \*

*Marca solo un óvalo.*

Femenino

Masculino

LGBT

5. ¿Cuál a sido su perspectiva en este año lectivo vía On-line a causa de la Pandemia COVID-19? \*

6. ¿Durante su vida estudiantil a tenido algún conflicto que lo lleve al Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE? \*

*Marca solo un óvalo.*

- si  
 no

7. En caso de haber respondido SI en la anterior pregunta ¿por cual de estas opciones fue? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Conducta  
 Faltas  
 Notas Bajas  
 Otro

8. ¿Cómo califica usted al servicio que brinda el Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Bueno  
 Regular  
 Malo

9. ¿Considera apropiado que en los casos de compañeros que se abre un expediente en el Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE, se haga público ante docentes y compañeros, como mecanismo para dar solución al conflicto? \*

.....

.....

.....

.....

10. ¿Qué es para usted el conflicto? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Pelea
- Desacuerdo
- Oportunidad
- Problemas

11. ¿Cuál es la causa de la mayoría de conflictos en las Instituciones Educativas? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Apodos
- Discriminación
- Drogas
- Problemas Académicos
- Insultos
- Golpes o peleas

Otro:  .....

12. ¿Cuándo tiene problemas con sus compañeros como los soluciona? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Dialogando
- Informando a las autoridades
- Contándole a un amigo cercano
- Contándole a su familia
- Mediante reclamos sobre el hecho

Otro:  \_\_\_\_\_

13. ¿En su institución alguna vez le han hablado de la Mediación Escolar? \*

*Marca solo un óvalo.*

SI

NO

14. ¿Qué le parecería a usted, aprender técnicas de Mediación Escolar en su Institución Educativa, con el fin de que puedan manejar emociones y solucionar sus problemas de forma pacífica entre compañeros? \*

---

---

---

---

---

15. ¿Durante el año lectivo vía online, a podido tomar contacto con el Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE, en caso de algún conflicto con algún compañero o docente? \*

*Marca solo un óvalo.*

SI

NO



## ANEXO D

### 4 Encuesta aplicada a los docentes de las Unidades Educativas de Tungurahua.

#### EL IMPACTO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE TUNGURAHUA; COMO MEDIDA DE FOMENTO DE PAZ Y DIALOGO EN LAS SOCIEDADES FUTURAS

El presente formulario forma parte de una investigación direccionada al beneficio y progreso de las Instituciones Educativas en la solución de conflictos

\*Obligatorio

1. Correo \*

---

2. ¿A que institución Educativa, brinda servicios como Docente? \*

---

3. ¿Cómo considera usted al servicio que brinda el Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE? \*

Marca solo un óvalo.

- Bueno  
 Regular  
 Malo

4. ¿Considera usted que el accionar del Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE, es positivo para el bienestar estudiantil? \*

---

---

---

---

---

5. ¿A tenido usted que intervenir en casos de estudiantes con conflictos y de que forma? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Solucionando el problema  
 Poniendo en conocimiento del Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE  
 Llamando la atención a los padres del menor  
 Otro

6. ¿Considera usted que el trabajo comunitario como castigo a los estudiantes es un mecanismo que funciona para la no reincidencia en conflictos escolares? \*

*Marca solo un óvalo.*

- SI  
 No

7. ¿En la Institución Educativa que trabaja le han capacitado o ha escuchado sobre la Mediación Escolar? \*

*Marca solo un óvalo.*

- SI  
 NO

8. ¿Usted como docente, le gustaría ser capacitado en Mediación Escolar para enseñar a los estudiantes técnicas de Mediación que ayuden a formar personas capaces de persuadir y resolver sus propios conflictos priorizando crear una cultura de paz a futuro? \*

*Marca solo un óvalo.*

- SI  
 NO

9. ¿Durante el contexto de la pandemia COVID 19, a tenido conocimiento de conflictos o problemas entre estudiantes? \*

Marca solo un óvalo.

- SI  
 NO

10. En caso de haber respondido SI en la anterior pregunta, ¿bajo que circunstancias más comunes se han dado los conflictos? \*

Selecciona todas los que correspondan.

- Falta de Colaboración con las actividades académicas  
 Exceso de Faltas  
 Quemeimportismo por las actividades académicas  
 Falta de acceso a internet  
 Falta de dispositivos electronicos  
 Discrepancias entre estudiantes  
 Falta de empatía ante las diversas circunstancias de cada estudiante, ya sea económico, salud o familiar.

Otro:  \_\_\_\_\_

11. ¿Usted como docente a tenido conocimiento de algún caso de violencia familiar en sus estudiantes, durante las clases online? \*

Marca solo un óvalo.

- SI  
 NO

12. ¿Cómo califica usted al trabajo brindado durante este año lectivo del Departamento Escolar de Consejería Estudiantil-DECE? \*

Marca solo un óvalo.

- BUENO  
 REGULAR  
 MALO