



UNIVERSIDAD TÈCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE DERECHO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN JURÍDICA

Previo a la obtención del título de Abogado de los Tribunales de la República
del Ecuador

TEMA

**“LA MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS
INSTITUCIONES QUE ADMINISTRAN EL SISTEMA
EDUCATIVO Y LA TUTELA DEL BUEN VIVIR”**

AUTOR

CARLOS ALBERTO MACÍAS PÈREZ

DIRECTOR

ABG. AGUSTÌN CAMPUZANO PALMA M.SC.

Quevedo - Los Rìos – Ecuador

2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE DERECHO

CARRERA DE CIENCIAS JURIDICAS

**PRESENTADO AL CONSEJO DIRECTIVO COMO REQUISITO PREVIO A
LA OBTENCION DEL TITULO DE ABOGADO DE LOS TRIBUNALES DE
LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

Ab. Víctor Guevara Viteri

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ab. Eliceo Ramírez Chávez, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ab. Víctor Bayas Vaca MSC.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2015

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE DERECHO

Quevedo, Febrero del 2015

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

En mi calidad de Director de tesis del trabajo de Investigación sobre el tema:
“LA MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES QUE ADMINISTRAN EL SISTEMA EDUCATIVO Y LA TUTELA DEL BUEN VIVIR” del Sr. **CARLOS ALBERTO MACÍAS PÉREZ**, Egresado de la Facultad de Derecho, apruebo dicho trabajo práctico, ya que reúne los requisitos metodológicos aprobados por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Derecho.

Solicito que sea sometido a la Evaluación del Tribunal Examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Derecho designe.

Abg. Agustín Campuzano Palma MSc
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

A DIOS, ser omnipotente y celestial que es guía y orientador en nuestro caminar por la vida.

A mis padres, Carlos Macías y Teresa Pèrez. Merecedores de mi profundo respeto y admiración, pilar fundamental en mi vida personal y familiar, quienes a pesar de que ya no están físicamente a mi lado, su recuerdo y sus enseñanzas me acompañan en todo momento de mi existencia

A mi esposa, Marnie Andrade, por su cariño, Amor, comprensión y apoyo, quien siempre ha fortalecido mis deseos de superación en procura del bienestar familiar.

A mis hijos José Gregorio y José Alberto Macías Andrade, que irradian mi vida de alegría y felicidad, por darme motivos para luchar, seguir adelante y ser su ejemplo de superación.

Carlos

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar constancia de mi sincero agradecimiento a:

Las autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, quienes tuvieron la visión de crear la Facultad de Derecho, facilitando el aprendizaje de quienes en estricto cumplimiento del Código Ético del Abogado, aportaran en la solución de conflictos y aportaran al buen vivir de la sociedad.

A mis docentes, que compartieron sus conocimientos y experiencias legales durante nuestra carrera estudiantil e hicieron valorar su importancia en nuestra vida profesional.

Al Ab. Agustín Campuzano Palma MSc, Director y guía, de este trabajo, quien con su vasta experiencia profesional en jurisprudencia y Mediación brindó su máximo esfuerzo, dedicación, conocimientos, paciencia y motivación para poder culminar esta etapa de mi vida personal.

A mis Docentes, Dr. Colón Bustamante Fuentes MSc, Ab. Eliceo Ramírez Chávez, Ab. Víctor Guevara Viteri y Ab. Víctor Hugo Bayas, así como, a la Ing. Maria Lorena Cadme, por el apoyo brindado en todo momento para la culminación de este trabajo investigativo.

A mis padres, hermanos, esposa e hijos, que me motivaron cada día a continuar en este trabajo de investigación.

Carlos

AUTORÍA

El desarrollo del presente tema de investigación jurídica, ideas, comentarios, responsabilidad de hechos, corresponden exclusivamente al autor.

Carlos Alberto Macías Pérez

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **Carlos Alberto Macías Pérez**, en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis titulada: **“LA MEDIACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES QUE ADMINISTRAN EL SISTEMA EDUCATIVO Y LA TUTELA DEL BUEN VIVIR”**, por la presente autorizo a la **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8 y 19 y demás pertenecientes a la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento, en concordancia con el Art. 144 de la Ley de Educación Superior.

Quevedo, Febrero del 2015

Carlos Alberto Macías Pérez
C.C. No. 1705095931

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	I
APROBACIÓN DE LA SUSTENTACIÓN	II
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
AUTORÍA	VI
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	VII
RESUMEN EJECUTIVO	XIX
EXECUTIVE SUMMARY	XX
Capítulo I El Problema	1
1.1. Introducción	2
1.2. Problematicación	4
1.2.1. Formulación del Problema	6
1.2.2. Delimitación del Problema	6
1.2.3. Justificación	7
1.3. Objetivos	9
1.3.1. General	9
1.3.2. Específicos	9
1.4. Hipótesis	10
1.5. Variables	10
1.5.1. Variable Dependiente	10
1.5.2. Variable Independiente:	10
Capítulo II Marco Teórico.	11

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	12
2.2. Fundamentación.....	14
2.2.1. Conflicto	14
2.2.2. Conflictos en la Escuela.....	14
2.2.3. Causas y Efectos de los Conflictos Escolares	15
2.2.4. Resolución/Solución de Conflictos	17
2.2.5. Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC).....	17
2.2.6. El Mediador	24
2.2.7. La Mediación como método alternativo en la solución de conflictos en el entorno escolar.....	26
2.2.8. La Mediación Escolar en el Ecuador.....	29
2.2.9. Enseñanza de Valores en los Centros Educativos.....	37
2.2.10. Convivencia escolar y la formación ciudadana	38
2.3. Doctrina.....	38
2.4. Jurisprudencia.....	40
2.4.1. La Mediación en el Ecuador. Casos resueltos	40
2.4.2. La Mediación a Nivel Internacional	43
2.5. Legislación	44
2.5.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos	44
2.5.2. Constitución Política de la República del Ecuador	45
2.5.3. Ley Orgánica de Educación Intercultural	47
2.5.4. Código de la Niñez y Adolescencia.....	48
2.5.5. Ley de Mediación	52
2.6. Organismos internacionales relacionados al Arbitraje y Mediación...	57
Centro Internacional de Arbitraje, Mediación y Negociación (CIAMEN)	58
2.7. Derecho Comparado	58
2.8. Casos resueltos de Mediación Escolar	67

Capítulo III Metodología de la Investigación.....	83
3.1. Materiales y Métodos	84
3.1.1. Determinación de los métodos a utilizar	84
3.2. Diseño de la investigación.....	85
3.2.1. Tipo de investigación	85
3.2.2. Fuentes de investigación	85
3.3. Población y Muestra.....	86
3.4. Técnicas e instrumentos de la investigación	90
3.5. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	91
3.5.1. Descripción del instrumento	91
3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	91
Capítulo IV Resultados.....	92
4.1. Análisis e Interpretación de los resultados de en relacion con la Hipotesis de la Investigación.....	93
4.2. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a los docentes de las escuelas fiscales, particulares y municipales de la ciudad de Quevedo	101
4.3. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Directora Distrital y Directores de las Escuelas Fiscales, Particulares y Municipales de la ciudad de Quevedo.....	114
4.4 Comprobación de la Hipótesis.....	126
4.5. Reporte de la Investigación	126
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones	128
5.1. Conclusiones.....	128
5.2. Recomendaciones.....	129
Capítulo VI La Propuesta.....	130
6.1. Título de la Propuesta	130
6.2 Introducción.....	130

6.3 Justificación.....	131
6.4. Síntesis del Diagnóstico	133
6.5. Objetivos	134
6.5.1. Objetivo General	134
6.5.2. Objetivos Específicos.....	134
6.6. Presentación de la Propuesta	134
6.6.1. Desarrollo.....	135
6.7. Beneficiarios.....	137
6.8. Impacto Social.....	137
Bibliografía.....	139
Anexos	146

ÌNDICE DE TALAS

	Pág..
Tabla 1. Casos de mediación por provincias atendidos en los CIDE	41
Tabla 2. Tipos de conflictos atendidos en los CIDES provinciales	41
Tabla 3. Tipos de conflictos atendidos en los CIDES provinciales	41
Tabla 4. Casos resueltos y sin resolver	41
Tabla 5. Población total y población muestral del recurso humano de las escuelas fiscales, particulares y municipales de la ciudad de Quevedo	31
Tabla 6. Nómina de las escuelas seleccionadas	32

ÌNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Criterio de los niños sobre el sentirse ofendido por sus compañeros	92
Cuadro 2. Criterio de los niños referente a la repuesta agresiva ante sus compañeros cuando se sienten ofendidos	93
Cuadro 3. Criterio de los estudiantes sobre la resolución amigable de los problemas entre compañeros	94
Cuadro 4. Criterio de los niños en relación a la intervención de los profesores en los problemas entre alumnos	95
Cuadro 5. Criterio de los niños relacionado a la solución amigable de los problemas entre estudiantes con la intervención de los profesores	96
Cuadro 6. Conocimiento del significado y objeto de la mediación	97
Cuadro 7. Conocimiento sobre la existencia de un programa de mediación escolar	98
Cuadro 8. Criterio de los niños referente a la solución de conflictos en beneficio de las dos partes con la existencia de un programa de mediación escolar	99
Cuadro 9. Criterio de los profesores en relación al fomento de aprendizaje de técnicas comunicativas entre estudiantes	100
Cuadro 10. Criterio sobre la función orientadora ejercida por los profesores	101
Cuadro 11. Criterio de los profesores referente a los excelentes resultados de aprendizaje de los estudiantes	102
Cuadro 12. Criterio de los docentes referente a la presencia de conflictos en los niños	103

Cuadro 13	Criterio de los profesores referente los conflictos escolares generados por problemas familiares	104
Cuadro 14	Criterio de la población referente a la necesidad de creación de un departamento de mediación para resolver conflictos territoriales	105
Cuadro 15	Registro e historial de los estudiantes conflictivos	106
Cuadro 16	Reporte de ejecución de actividades de tutoría académica dirigida a los estudiantes conflictivos	107
Cuadro 17	Criterio de los profesores referente a la concepción del conflicto como un acto natural en los centros educativos	108
Cuadro 18	Criterio de los profesores en relación al conocimiento de la comunidad docente sobre las formas de resolución de conflictos	109
Cuadro 19	Criterio de los profesores con respecto a la consideración del criterio de las dos partes en conflicto para su análisis	110
Cuadro 20	Criterio de la población referente a la influencia positiva de la mediación en la solución de conflictos	111
Cuadro 21	Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Ing. Verónica Ortega Manjarrez, Directora del Distrito 12D03 Quevedo - Mocache	112
Cuadro 22	Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Dra María Leonor Vínces Ormeño, Directora de la Escuela Arnulfo Chávez Miranda de la ciudad de Quevedo	114
Cuadro 23	Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Lic. Angela Victoria Arce Cedeño, Directora de la escuela municipal Juan de Dios Avilés Zarate de la	116

ciudad de Quevedo

Cuadro 24	Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Lic. Leonidas Recalde Ibarra, Directora de la Escuela de Educación Básica Manuel de Jesús Calle de la ciudad de Quevedo	118
Cuadro 25	Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Lic. Emma Leonor Pacheco Manzano, Directora de la Escuela Particular Nueva Semilla de la ciudad de Quevedo	120
Cuadro 26	Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Lic. Sara Mercedes Oyola Barragán, Directora de la Escuela de Educación Básica Gastón Campuzano Guerrero de la ciudad de Quevedo	122

ÌNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Criterio de los niños sobre el sentirse ofendido por sus compañeros	92
Gráfico 2. Criterio de los niños referente a la repuesta agresiva ante sus compañeros cuando se sienten ofendidos	93
Gráfico 3. Criterio de los estudiantes sobre la resolución amigable de los problemas entre compañeros	94
Gráfico 4. Criterio de los niños en relación a la intervención de los profesores en los problemas entre alumnos	95
Gráfico 5. Criterio de los niños relacionado a la solución amigable de los problemas entre estudiantes con la intervención de los profesores	96
Gráfico 6. Conocimiento del significado y objeto de la mediación	97
Gráfico 7. Conocimiento sobre la existencia de un programa de mediación escolar	98
Gráfico 8. Criterio de los niños referente a la solución de conflictos en beneficio de las dos partes con la existencia de un programa de mediación escolar	99
Gráfico 9. Criterio de los profesores en relación al fomento de aprendizaje de técnicas comunicativas entre estudiantes	100
Gráfico 10. Criterio sobre la función orientadora ejercida por los profesores	101
Gráfico 11. Criterio de los profesores referente a los excelentes resultados de aprendizaje de los estudiantes	102
Gráfico 12. Criterio de los docentes referente a la presencia de conflictos en los niños	103

Gráfico 13	Criterio de los profesores referente los conflictos escolares generados por problemas familiares	104
Gráfico 14	Criterio de la población referente a la necesidad de creación de un departamento de mediación para resolver conflictos territoriales	105
Gráfico 15	Registro e historial de los estudiantes conflictivos	106
Gráfico 16	Reporte de ejecución de actividades de tutoría académica dirigida a los estudiantes conflictivos	107
Gráfico 17	Criterio de los profesores referente a la concepción del conflicto como un acto natural en los centros educativos	108
Gráfico 18	Criterio de los profesores en relación al conocimiento de la comunidad docente sobre las formas de resolución de conflictos	109
Gráfico 19	Criterio de los profesores con respecto a la consideración del criterio de las dos partes en conflicto para su análisis	110
Gráfico 20	Criterio de la población referente a la influencia positiva de la mediación en la solución de conflictos	111

ÌNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Fotos de la ejecución de la entrevista a la Ing. Verénica Ortega Manjarrez Directora Distrital D03 Mocache Quevedo.....	147
Imagen 2 Lic.Isabel Victoria Arce Cedeño Directora (E) de la Escuela Juan de Dios Avilés Zarate	148
Imagen 3. Lic. Emma Leonor Pacheco Manzano, Directora de la Escuela	148
Imagen 4. Entrevista dirigida a la Dra. María Leonor Vínces Ormeño, Directora de la Escuela Educaciòn Bàsica “Arnulfo Chávez Miranda”	149
Imagen 5. Entrevista al Lic. Leonidas Enrique Recalde Ibarra, Director de la Escuela de Educaciòn Bàsica “ Manuel de Jesús Calle”	149
Imagen 6. Entrevista dirigida a la Lic. Sara Mercedes Oyola Barragán, Directora de la Escuela de Educaciòn Bàsica “Gastón Campuzano Guerrero	150
Imagen 7. Encuesta dirigida a Docentes de la Escuela Juan de Dios Aviles Zarate	150
Imagen 8. Encuesta a docentes de la Escuela Particular NuevaSemilla....	151
Imagen 9. Encuesta dirigía a los docentes de la Escuela Arnulfo Chávez Miranda.....	151
Imagen 10. Encuesta dirigida a los docentes de la Escuela Manuel de Jesús Calle	152
Imagen 11. Encuesta dirigida a los docentes de la Escuela “Gastón Campuzano Guerrero”	152
Imagen 12. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela Gastón Campuzano Guerrero.....	153
Imagen 13. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela Juan de Dios Avilés Zarate.....	153
Imagen 14. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela Nueva Semilla	154
Imagen 15. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela “Arnulfo Chávez Miranda”	154
Imagen 16. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela Manuel de Jesús Calle	155

RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación tuvo como objetivo principal fundamentar jurídicamente la Ley de Arbitraje y Mediación. Se pretende dar cobertura a las instituciones que administran el sistema educativo e incidir en el proceso de mediación escolar y tutelar el principio constitucional del Buen Vivir en el cantón Quevedo. Para lo cual se realizó el análisis de la ley de Arbitraje y Mediación en correspondencia con la Norma Constitucional para identificar el vacío legal y promover su reforma.

El método utilizado en esta investigación ha sido Dialéctico, Histórico y Hermenéutico, los cuales permitieron obtener información sobre trabajos de investigación y resolución de conflictos que viabilizaron el análisis desde una perspectiva general y particular y, el diseño de la propuesta titulada “Reformar el Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador, a fin de incluir a las instituciones educativas de Educación Básica de la ciudad de Quevedo, la potestad de acudir a un Centro especializado de Arbitraje y Mediación para la solución de los conflictos”.

EXECUTIVE SUMMARY

This research had as main objective legal basis for the Law of Arbitration and Mediation . It is intended to cover the institutions that administer the educational system and influence the school mediation process and safeguard the constitutional principle of Good Living in the canton Quevedo. For which was performed to analyze the law Arbitration and Mediation in correspondence with the Constitutional Statement to identify the loophole and promote its reform.

The method used in this research has been dialectical , historical and hermeneutic , which allowed information on research and conflict resolution analysis made feasible from a general and particular perspective , the design of the proposal entitled " Reforming the Art. 52 of the Law on Arbitration and Mediation Republic of Ecuador , to include educational institutions of Basic Education of the city of Quevedo , the power to go to a specialized Arbitration and Mediation Center for the resolution of conflicts " .

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA

1.1. Introducción

Desde la antigüedad, a partir de la era de Cristo y a través del tiempo, la vida diaria de las sociedades se ha visto inmersa en conflictos generados por una diversidad de causas. En la época cristiana, el primer mediador existente fue Jesucristo, ya que debió mediar y resolver temas de interés religioso, cultural, social y económico.

Actualmente, el hombre, ha tenido que recurrir a procesos judiciales que han dado atención a la problemática y han generado soluciones, que en su gran mayoría no han sido aceptadas totalmente o de mutuo beneficio a las partes involucradas.

La globalización y la competitividad de las empresas han generado un crecimiento acelerado y la búsqueda de mejores condiciones económicas que sustenten una mejor calidad de vida, motivando que el rol de la familia se deteriore y consecuentemente se generen conflictos al que inciden directamente en las relaciones de sus integrantes para con la sociedad.

Los niños, niñas y adolescentes, ante la carencia del rol familiar asumen comportamientos conflictivos que afectan su relación con sus compañeros de aula y con los maestros. Conflictos que ante la falta de conocimiento y procedimientos adecuados, no han sido atendidos con la celeridad y eficiencia requerida, motivando en cierto modo, la complicación de los mismos.

Las normas constitucionales y tratados internacionales consideran a la educación como un derecho humano y vital para el desarrollo de las sociedades de los niños, niñas y adolescentes, por lo que en caso de producirse una vulneración de estos derechos es necesaria la inmediata actuación de las autoridades competentes para prevenirlos, protegerlos y restituirlos.

Las directrices establecidas por el gobierno institucional del Ecuador promueven la sociedad del conocimiento, en el que la escuela deja de ser un canal de traslado del conocimiento e información de una generación a otra y, se visualiza como un medio competente para resolver problemas ambiguos y cambiantes de

la sociedad. Son organizaciones formadoras de personas con conocimientos éticos, morales, culturales y responsabilidad social para con su entorno.

Sin embargo, se ha observado de manera reiterada que las autoridades, docentes y estudiantes utilizan ciertos actos no adecuados para resolver los conflictos que se presentan en la actividad educativa.

Bajo este enfoque, los sistemas escolares modernos establecen herramientas que viabilizan medidas preventivas y correctivas que promuevan el buen vivir de la sociedad, en el que la escuela debe contribuir a generar espacios sociales (lugares neutrales) para la resolución de conflictos y así crear una cultura de paz.

Es entonces, que la mediación escolar como un método alternativo para la resolución de conflictos en las escuelas, es una herramienta útil, eficiente y eficaz que potencia la creatividad de los involucrados en la búsqueda de soluciones que promuevan el entendimiento, mejoren los canales de comunicación y aumenta la cooperación.

En este sentido, capacitar a los maestros, estudiantes y autoridades competentes en temas de resolución de los conflictos, es un tema de primordial importancia para las sociedades y está inmerso en la política del Buen Vivir del Estado Ecuatoriano, por lo tanto, promover alternativas que conlleven a este objetivo, es una tema de singular transcendencia en las instituciones de educación superior, como un aporte al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

El análisis de los conflictos que afectan a los niños y niñas en edad escolar y el establecimiento de una guía práctica de mediación en el que se establezca el procedimiento administrativo que viabilice su atención y la resolución oportuna, eficaz y eficiente, es una necesidad imperiosa en la actividad educativa.

1.2. Problematización

Los conflictos en los niños, niñas y adolescentes, es un tema de gran relevancia a nivel nacional e internacional, el mismo que ha motivado un sinnúmero de investigaciones que pretenden determinar sus causas, consecuencias y mecanismos que viabilicen la solución más adecuada a la misma.

Información bibliográfica recopilada ha reportado que este tipo de conflictos han sido generados por la migración de uno o de los dos padres, la inseguridad existente en el medio en el cual se desenvuelven que los orienta a encasillarse de manera negativa en el mismo y, la irresponsabilidad de los padres al brindar excesiva confianza en el desarrollo de las actividades diarias de sus hijos.

En este sentido, el conflicto se torna una preocupación de importancia para quienes ocupan cargos gerenciales y de conducción, los cuales deben establecer posturas teóricas que modulen el comportamiento conductual de los miembros en las organizaciones y en el grado de eficiencia institucional. ¿Qué hacer con los conflictos sabiendo que son propios de la vida (personal, grupal, institucional)?, ¿Podemos negarlos, ignorarlos? Reaparecerán inevitablemente, a veces "disfrazados" o desplazados.

Los niños, niñas y adolescentes, constantemente se ven inmersos en diferentes situaciones de conflicto a nivel social y familiar que influyen en su comportamiento y el rendimiento escolar, así como, han sido vulnerados sus derechos y considerados como objetos de tutela de derechos y no como sujetos de derechos. Esta vulneración, para el caso que nos preocupa, se ha dado con mayor énfasis en el aspecto educativo.

A nivel nacional, existe una diversidad de leyes, reglamentos y criterios legales que establecen los derechos de los niños, niñas y adolescentes, sin embargo de ello, no existe un organismo claramente estructurado que se

encargue de analizar objetivamente la problemática existente, desde sus causas, efectos y posibles soluciones a ejecutar para solucionar esta grave problemática.

Adicionalmente, se ha delegado esta responsabilidad a los padres del menor y al Ministerio de Educación, la supervisión, dirección y control de las problemáticas que se presentan, sin que los centros educativos a nivel escolar atiendan esta demanda y promuevan soluciones que mejoren la calidad de vida y el bienestar de sus estudiantes.

En la ciudad de Quevedo, existen 80 escuelas, en las que se incluyen fiscales, particulares y municipales, lideradas por las autoridades del actual sistema de control, en las cuales, un porcentaje considerable, han presentado inconvenientes socio académico con sus estudiantes. Lamentablemente, las directrices ejecutadas hasta el momento, no han sido lo suficientemente eficientes y eficaces, siendo necesario entonces, que desde los centros de educación superior, promover en sus docentes y estudiantes el análisis de esta problemática para promover soluciones que minimicen el impacto social generado.

La Ley de Mediación en la actualidad está trascendiendo en la función judicial y la fiscalía, como una alternativa viable en la solución de conflictos, la misma que ya ha sido aplicada en algunos casos de estudio y trabajos de investigación realizados a nivel escolar. Sin embargo, la aplicación de la mediación no ha sido socializada ni ejercida como un derecho a la solución de conflictos escolares. Si no se aplica el diseño de estrategias mediadoras de conflictos se podría agravar más el problema en los centros educativos y la problemática social.

Las organizaciones e instituciones sin fines de lucro y en general las organizaciones comunitarias, podrán organizar centros de mediación, los cuales podrán funcionar previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura. La comprobación de la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley de Mediación y sus reglamentos por parte de los

centros de mediación dará lugar a la cancelación del registro y su prohibición del funcionamiento.

1.2.1. Formulación del Problema

¿La mediación escolar como una herramienta socio académica, influye de manera ágil, eficaz y eficiente en la resolución de los conflictos escolares?

¿Cómo influye la mediación escolar en la disminución de los conflictos escolares y su acceso al sistema de justicia local?

1.2.2. Delimitación del Problema

Objeto de Estudio

Legal

Campo de Acción

La mediación en la solución de conflictos en las instituciones que administran el sistema educativo y la tutela del buen vivir

Tiempo

Seis meses

Lugar

Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos

1.2.3. Justificación

En las últimas décadas, la sociedad está experimentando grandes cambios en la dinámica social y los niños y niñas en edad escolar manifiestan una capacidad de análisis y visión distinta del mundo que los rodea, por sus habilidades de expresión y comunicación de sus ideas o, la facilidad para cuestionar a los adultos de su entorno.

Actualmente se ha analizado que existe un aceleramiento de vida en busca de satisfacer las demandas sociales, por lo que los adultos incursionan cada vez más en actividades de tiempo completo para mejorar su economía y se convierten en transmisores de conducta y modelación directa, sin considerar la reacción de los niños, niñas y adolescentes ante la falta de un integrante de la familia en el hogar y la dedicación de tiempo a su cuidado. Además, Los medios de comunicación y difusión promueven programaciones con manifestaciones de violencia agresiva y arrolladora que son observados por los niños, niñas y adolescentes sin la tutela y explicación de un mayor, motivando en ellos, concepciones y reacciones equivocadas que se manifiestan en su convivir diario en la familia, la escuela y la sociedad que en muchas ocasiones han conllevado su atención en los centros de atención del menor y procesos penales que alteran su vulnerabilidad.

Los conflictos generados en las instituciones educativas, no han sido atendidos de manera eficiente, debido a que los maestros, personal directivo y autoridades vinculadas a la actividad docente evitan relacionarse de manera íntima con la problemática del estudiante y optan por asumir funciones de autoridad de manera independiente al problema. En otros casos, el desconocimiento de procedimientos administrativos y legales les impide viabilizar la toma de decisiones que resuelvan los conflictos de manera satisfactoria para las partes involucradas. En este sentido, la mediación como método alternativo para la resolución de conflictos ha evidenciado un papel importante en el aspecto jurídico, económico, social, laboral y educativo.

Por ello, el interés por la resolución de conflictos en las aulas escolares se fundamenta en los principios de los sistemas educativos, las reformas de la educación progresiva y, las tendencias sociales y educativas modernas que conlleven al conocimiento de la situación y la razón del problema para buscar alternativas que conduzcan a un proceso efectivo y de común acuerdo para las partes involucradas. La mediación escolar, entonces, debe concebirse como un proyecto de paz escolar que forme ciudadanos democráticos asertivos, solidarios y responsables de sus acciones con el mismo y los demás.

Al ser la escuela parte de una sociedad en el que se reflejan las virtudes y desaciertos, es fundamental aplicar las estrategias mediadoras en el ámbito educativo y apoyar a las instituciones educativas con una herramienta que sirva para que los estudiantes, fortalezcan valores y práctica de actitudes frente a la solución de problemas de índole familiar orientados siempre a la educación, por lo que la presente investigación trae al debate la problemática existente en los centros educativos de nivel primario y promueve la reforma al Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador.

Frente a esta situación que estamos en época de transición se generan más conflictos, hay inconformidad en los maestros que buscan culpables. Los maestros dicen que la educación viene del hogar, sin embargo el docente debe moldear al estudiante y debe ser ejemplo, pero hay casos en los que el maestro ha fallado en su actividad docente. En este caso, el único culpable de esta situación es el sistema. Hay que predicar con el ejemplo, el egoísmo ha llevado a que el alumno sea rebelde, impuntual, irrespetuoso y en la mayoría de los casos, el maestro debe ser tolerante. Hay que manejar una nueva cultura entre las personas involucradas en el proceso educativo: Padres, madres, hermanos, docentes, estudiantes.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

- Fundamentar jurídicamente la Ley de Arbitraje y Mediación a fin de dar cobertura a las instituciones que administran el sistema educativo e incidir en el proceso de mediación escolar y tutelar el principio constitucional del Buen Vivir.

1.3.2. Específicos

- Analizar la Ley de Arbitraje y Mediación en correspondencia con la Norma Constitucional para identificar el vacío legal y promover su reforma.
- Fomentar una cultura de solución de conflictos en las instituciones educativas para incidir en la mediación escolar
- Proponer una reforma al Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador, de tal manera que genere una cultura de mediación para solucionar conflictos escolares y establecer una educación de calidad que aporte al buen vivir de la sociedad.

1.4. Hipótesis

- Con la reforma del artículo 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación, las instituciones educativas institucionalizaran la mediación escolar como un medio alternativo de solución de conflictos y garantizará la calidad educativa para propiciar una autentica cultura comunicativa y posibilitar el principio constitucional del Buen Vivir.

1.5. Variables

1.5.1. Variable Dependiente

Los conflictos en las instituciones que administran el sistema educativo y la tutela del buen vivir

1.5.2. Variable Independiente:

La mediación

CAPÍTULO II.
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Los conflictos escolares en los últimos años ha surgido en todo el mundo, esto se refiere a las conductas individuales de cada ser humano, lo cual lleva a desintegrarse de un grupo en el que se encuentra inmerso, afecta por lo menos a dos protagonistas: El que la ejerce y el que la padece (Villón, 2011, p. 20)¹

Munné y Nac-Gragh (2006)² refieren que la mediación escolar surge por grupos religiosos y organizaciones para la paz mediante el objetivo de enseñar a los niños resoluciones de conflictos desde la no violencia.

La mediación escolar se inicia en el año 1972 en Nueva York cuando los cuáqueros inician el programa: Respuesta creativa a los niños en conflicto en el cual precisan en crear una comunidad en la cual los niños deben tener una comunicación efectiva para compartir sus sentimientos y donde se promueva la solución de conflictos de manera creativa (Camacho, 2011, p. 6)³.

En la década de los 80, nacen asociaciones como la Educators for Social Responsibility y, la National Association for Mediation of Education manteniendo diversas formaciones y asociaciones entre todos los interesados en el tema para que finalmente se dé por constituida la Conflict Resolution Education Network. Actualmente, los EEUU mantiene aproximadamente más de 5000 programas de mediación escolar,

1 Villón, C. 2011. Diseño de Estrategias Mediadoras de conflictos escolares, para mejorar la convivencia educativa en los estudiantes de la Escuela Virgilio Drouet Fuentes, ubicada en el cantón Sana Elena durante el año 2010-2011.

2 Camacho, B. 2011. La mediación escolar: método alternativo para la resolución de conflictos en el entorno escolar. Universidad Metropolitana

3 Camacho, B. 2011. La mediación escolar: método alternativo para la resolución de conflictos en el entorno escolar. Universidad Metropolitana

convivencia o educación para la paz (García-Longoria y Vásquez, 2013, p. 119)⁴.

En la década anterior se vivió un auge importante de estrategias programas académicos que introdujeron en la convivencia escolar: Valores como el respeto por la diversidad y la tolerancia a los demás y la convivencia pacífica, como ejes básicos de la enseñanza, lo que impactó directamente a la educación básica de los países que adoptaron las estrategias y recomendaciones de los organismos internacionales (Piero i Gregori, 2005, p. 24)⁵

Durante la Década de la Paz, período comprendido entre el 2001 y el 2010 la Organización de las Naciones Unidas proclamó a los países miembros realizar acciones y estrategias específicas, dirigidas a insertar en los sistemas educativos la formación en valores, el respeto por los demás y con un énfasis importante dedicar la suficiente atención hacia acciones de prevención y disminución de la violencia en las escuelas (García-Longoria y Vásquez, 2013, p. 114)⁶.

Florencia Brandoni en su informe denominado “Una introducción a la mediación escolar”, presenta los trabajos de investigación de la Red Diálogos Productivos, refiere que es en la última década cuando más se ha mostrado una gran preocupación oficial por este tema en Argentina, y, que actualmente se encuentran en marcha varios programas de mediación escolar, cuyos fundamentos son la búsqueda de la disminución de la violencia. Lideran esta política pública el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Educación de la Nación (García-Longoria y Vásquez, 2013, p. 119).

4 García-Longoria y Vásquez. 2013. La mediación escolar y las habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria. Unscolar. estudio en institutos de la región de Murcia. Revista Internacional de Trabajo social y Ciencias Sociales. No. 5 Enero.

5 Piero i Gregori. 2005. Indisciplina y violencia Elche: Instituto Alilcantino de cultura Juan Gil Albert

66 García-Longoria y Vásquez (2013)

2.2. Fundamentación

2.2.1. Conflicto

El conflicto es la percepción de necesidades y aspiraciones incompatibles en un mismo momento. Es uno de los fenómenos socio-sicológicos más constantemente presentes en la vida de casi todos los seres humanos y genera significativas barreras al diálogo y a la construcción de consensos (Soledispa, 2013, p. 29).

En una sociedad en la que los seres humanos a través de la historia han demostrado capacidad para producir y resolver problemas, la mediación como herramienta para la solución de conflictos entre seres pensantes puede ser efectiva y así minimizar acciones dañinas, ya que los seres humanos pueden cambiar su realidad. La mediación escolar ayudará a procesar estos cambios para la resolución de problemas, disputas o conflictos para convivir positivamente en entornos escolares, núcleos familiares, comunidad y de esta sociedad (Camacho, 2011, p. 6 y 7).

2.2.2. Conflictos en la Escuela

La educación se enfrenta a grandes retos en estos momentos históricos en el que la violencia se ha convertido en el método de enfrentar o resolver los conflictos.

En los entornos escolares conviven diariamente seres con distintas percepciones, intereses, ambientes y experiencias, que exploran emociones también pensamientos que los enfrentan. El entender el conflicto, su trasfondo, su origen, es una situación encaminada a la solución del mismo,

para mejorar, crear cambios o expresar sentimientos que interfieren en la convivencia pacífica (Camacho, 2011, p. 8)

En este sentido, el Estado como las comunidades escolares deben buscar las alternativas para combatir este aspecto negativo que integra los problemas sociales, económicos y psicológicos que enfrentan las sociedades. La escuela es el ambiente que representa cambios importantes para el mejor manejo de los conflictos, mediante la creación de esquemas que formen mejores seres humanos (Camacho, 2011, p. 6).

2.2.3. Causas y Efectos de los Conflictos Escolares

Para entender la problemática sobre los conflictos en las escuelas y encontrar las alternativas para ésta es inherente reconocer el conflicto como parte del ser humano y de los cambios en su entorno. La identidad de los entes pensantes son estandartes de lo que llegarán a realizar y como lo realizarán, la percepción de su ambiente. Su exterior es el retrato de lo que ven los demás de cada uno y el interior expresa sentimientos, sensaciones sobre la mirada hacia adentro, hacia lo que se observa de ellos mismos, lo que permite obtener una visión de los espacios y las limitaciones o reglas que se imponen en la sociedad a la que pertenece (Camacho, 2011, p.7).

2.2.3.1. Causas

Sabemos que como individuos, dentro de nuestro comportamiento cotidiano estamos sometidos a una diversidad amplia de factores tanto internos como externos (biológicos, psicológicos y culturales) que son las guías silenciosas que marcan y delimitan nuestro comportamiento o conductas apreciables para los demás (Vásquez, 2012, p. 68).

La familia nuclear moderna se caracteriza por una clara separación entre el hogar y el trabajo, el mundo adulto y el infantil, la vida pública y privada, basada en el amor romántico, el amor maternal y, la domesticidad y en el valor de la unidad. Dio paso a la familia permeable posmoderna en la que

se incluye varios patrones de parentesco y en el cual las fronteras son porosas, basadas en el amor consensual, la paternidad compartida y la urbanidad, cuyo valor predominante es la autonomía (Elkin, 2003, citado en Romero, 2004, p. 8)⁷.

En el seno de la metamorfosis familiar, promovida por diferentes situaciones como la pobreza, marginalidad, sobreocupación de los padres, descuido, nuevas formas de cuidado vinculados a la autonomía, el crecimiento de la libertad sin restricciones, el fin de la infancia inocente, han generado el crecimiento de los conflictos de los niños en las escuelas (Romero, 2004, p. 9). Se debe considerar también, las situaciones de maltrato, abuso, pedofilia, entre otros, como factores claves del cambio de actitud en los niños que generan conflictos en las escuelas.

Otra situación que debe prestarse especial atención, es el comportamiento de los maestros hacia los niños, no todos los docentes escolares están capacitados para liderar técnicamente con eficiencia y eficacia el manejo de los conflictos que se presentan en las escuelas.

2.2.3.2. Efectos

La desintegración total o parcial de la familia o cualquier agresión física o verbal dirigida hacia los niños genera un contrastante cambio de actitud en muchos de ellos, tales como: Bajo rendimiento escolar, bullying, ofensa y maltrato hacia otros niños y sus maestros. En algunos casos se vuelven agresivos y actores de un sinnúmero de conflictos en las escuelas.

Para entender la problemática sobre la violencia escolar y encontrar las alternativas para ésta es inherente reconocer el conflicto como parte del ser humano a su vez que los cambios en su entorno (Camacho, 2011, p. 7).

⁷ Romero 2008, p. 8

2.2.4. Resolución/Solución de Conflictos

En la solución de los conflictos se debe establecer la importancia de la percepción de cada individuo involucrado, puede observarse la misma situación desde diversas perspectivas e interpretaciones aunque sea la misma. Los puntos de vista de cada componente del conflicto ponderan sus experiencias previas, su ambiente y su realidad ante la vida, como se desempeña y prefiere trabajarla (Camacho, 2011, p. 7).

El término resolución de conflictos induce a creer que de lo que se trata es de eliminar los conflictos (Boque Torremorell, 200, p. 27 citado en Vásquez, 2012, p. 99), percibido como un estado negativo con necesidad de erradicarlo, la solución se basa en el arribo a un acuerdo final que evite y anule la situación conflictiva (Vásquez, 2012, p. 100).

Es importante resaltar que sea cual sea el término que se use para referirnos a la intervención pacífica de los conflictos, ninguna de ellas se aleja de proporcionar a nuestra sociedad herramientas de comunicación y paz, con lo que, en cualquier caso, estamos contribuyendo a la formación y el crecimiento de una cultura de paz (Vásquez, 2012, p. 102).

2.2.5. Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)

Los Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos son procedimientos alternativos al litigio para la resolución de conflictos entre personas, grupos, sociedades o países, definidos como aquella forma alterna al proceso judicial para resolver conflictos y de características multidisciplinarias, una vía diferente al sistema adversarial (Gorjón y Steele, 2008, p. 8).

2.2.5.1. La Mediación

La mediación puede detener conflictos creando un diálogo, iniciar una negociación, resolver tranques, promover el perdón y reconciliación al igual

que resolver cuestiones subyacentes. Establece que más que imponer una solución permite al problema crear su propia solución representando de esta manera la posibilidad de que las relaciones humanas y sus diferencias se definan de manera distinta. Contribuye a una cultura de paz que se refleja en la comunidad y la sociedad (Camacho, 2011, p.5).

Pugliese (1999) citado en Camacho (2011, p. 9) establece que la mediación busca la verdad “responsable” más que a la verdad única o absoluta, por tal razón lo importante es establecer espacios que estimulen varias verdades y no un solo ganador o ganadora, una sola verdad.

La secuencia del proceso conlleva establecer la razón del conflicto y determinar el porqué de la reacción violenta para comunicarse de manera afectiva y efectiva para debilitar la acción violenta en los protagonistas de la situación adversa.

2.2.5.1.1. Modelos de Mediación

Según Suárez (1999, citado en Comellas, 2009, p. 85 – 86) y Galindo (2010, p. 37- 39) consideran que existen tres modelos de mediación que destacan:

- **Modelo Tradicional-Lineal.** Es conocido como el Modelo Harvard y considerado como una negociación asistida en procura de encontrar una solución al conflicto que satisfaga los intereses y necesidades incompatibles de las partes.
- **El Modelo Transformativo.** Está orientado hacia la comunicación y relación interpersonal que promueve el descubrimiento de habilidades y desarrolla el potencial de cambio en la relación de las partes.
- **El Modelo Circular Narrativo.** Fomenta la reflexión de las parte desde un análisis social y modifica las relaciones de las partes que conllevan a acuerdos.

2.2.5.1.1.2. Clases y dimensiones de la Mediación

Una medida de las características del conflicto es su complejidad, y su mismo abordaje ofrece una complicación similar porque se puede clasificar desde diferentes orientaciones, esto es, existe una gran diversidad y multidisciplinariedad en su estudio⁸. Se debe reconocer que se dificulta la situación, al entenderse que cada clase de conflicto puede subdividirse en distintos tipos obstaculizando la percepción para su regulación (Cabello, 2013, p.57).

Six (1990, p. 164, citado en Comellas, 2009, p. 82) define cuatro clases de mediación; la mediación creativa, y la mediación renovadora, destinadas ambas a hacer nacer o renacer “un lazo” o nexo de unión, y las mediaciones preventiva y curativa, destinadas, estas últimas, a prevenir un conflicto. Todas ellas establecen una comunicación, previamente, inexistente o perturbada, entre personas o grupos.

2.2.5.1.1.3. Características de la Mediación

Pascual (2010, pp. 43 y 44), menciona algunas características de la mediación que deben ser consideradas:

- Es un método auto compositivo de resolución de conflictos
- no es un sistema alternativo al proceso, ni mucho menos excluyente, sino complementario.
- Puede ser extrajudicial (tiene lugar fuera del ámbito del proceso y sin ninguna conexión con éste) o intrajudicial (se desarrolla en el seno de un proceso).
- Es un sistema no adversarial de resolución de conflictos, es decir huye de la confrontación e intenta afrontar el litigio desde la comunicación y el diálogo de las partes.

⁸ Francisco J. Gorjón Gómez, y Karla A. Saén López. Métodos Alternos de solución de Controversias. Enfoque educativo por competencias, p. 39

- Se abordan conflictos con trascendencia jurídica

2.2.5.1.4. Ventajas y Desventajas de la Mediación

Pelayo (2011, pp. 80-82) manifiesta las ventajas y desventajas de la mediación.

Ventajas

- a. Es un procedimiento mucho más rápido (plazo máximo de 6 meses, incluyendo prórrogas).
- b) Mayor eficacia en la ejecución ya que el acuerdo es fruto de la voluntad de las partes, frente a la decisión del juez que impone su criterio.
- c) Consigue resolver conflictos que no suelen llegar a la vía judicial y evita un costo mayor en el proceso que la satisfacción del mismo.
- d) Las partes recuperan el protagonismo en el cual las partes asumen un papel activo, se enfrentan al problema y lo solucionan.
- e) Evitamos el efecto “cadena de conflictos” eliminando la “cultura de la confrontación” para dar paso a la “cultura del diálogo”.
- f) Ahorro económico para la Administración por el costo que genera en las personas involucradas en el litigio.

Desventajas de la Mediación

- La imposición de la mediación.
- La falta de transparencia o la opacidad de la mediación.

2.2.5.1.5. Principios de la Mediación

Pelayo (2011, pp. 110 - 120), señala algunos principios que deben ser cumplidos en el desarrollo del proceso de mediación:

Voluntariedad. En el que las partes en conflicto deben acudir libremente a la mediación, para que a través de ésta se obtengan resultados satisfactorios.

Igualdad de Partes. Es un punto clave en la resolución de conflictos, por lo que si una de las partes no está presente se debe suspender la mediación de forma inmediata.

Confidencialidad. No sólo es un deber que afecta al mediador, sino que es un principio fundamental del procedimiento.

Inmediación. Exige la presencia de las partes y del mediador, no pudiendo delegar su asistencia en terceros.

Respeto al Derecho. Las partes, con la ayuda del mediador, van a intentar alcanzar acuerdos sobre materias con trascendencia jurídica; y la naturaleza de dichos acuerdos exige que en su consecución esté presente el principio del respeto al Derecho.

Flexibilidad. Debe carecer de formalismos y solemnidades para adecuarse a las necesidades de cada caso concreto.

Buena Fe. El principio de “buena fe” inspira todo nuestro ordenamiento jurídico 181, y por eso consideramos necesario que también esté presente en el procedimiento de mediación y que se haga un reconocimiento expreso del mismo

Protección del Interés de los Menores y Discapacitados. En numerosas ocasiones a lo largo de un procedimiento de mediación se debaten aspectos que afectan directamente a menores o a discapacitados, por lo que en estos casos se requiere mayor atención y ecuanimidad en la toma de decisiones.

2.2.5.1.6. Procedimiento de la Mediación

Soledispa (2013, p. 48) señala que el procedimiento de la mediación está regulado según se indica a continuación:

Primera Parte: Introducción.

- Las partes y el mediador se presentan
- El mediador explica su rol, las características de la mediación, las reglas de procedimiento y comportamiento.
- Se recalca la regla de respeto mutuo.
- Se aclaran las preguntas que pudieran existir
- Se reafirma la confidencialidad, la voluntariedad y la neutralidad.

Segunda Parte: Narrar la historia del conflicto

- Las partes narran su historia al mediador
- El mediador “parafrasea” y “resume” la historia de las partes
- El mediador se asegura de entender cuál es el conflicto
- El mediador se asegura que las partes entiendan cuál es su conflicto

Tercera Parte: Identificar los hechos y sentimientos

- Las partes se cuentan mutuamente su visión del conflicto
- El mediador, rescata los hechos y sentimientos de lo que las partes dicen
- El mediador busca que las partes “se pongan en la posición de la otra persona”
- Se resumen los hechos y sentimientos de ambas partes
- Se identifican los intereses y necesidades de las partes

Cuarta Parte: Generando opciones

- Mediante la técnica de la “lluvia o tormenta de ideas” se estimula a las partes a generar opciones.

Quinta Parte: Acuerdo

- Se analizan las opciones que son aceptables para ambas partes
- Se escribe y firma un acuerdo
- Si no existe acuerdo, finaliza la mediación

Sexta Parte: Rodaje y seguimiento del acuerdo

- Se explica cómo se evaluará el seguimiento del acuerdo
- Se agradece a las partes el haber participado en el procedimiento de la mediación y se recuerda que pueden acudir a ella ante cualquier divergencia.

2.2.5.1.7. Etapas de la Mediación

Soledispa (2013, p. 50 y 51) menciona algunas etapas de la mediación planteadas por la Organización Mundial de Propiedad Intelectual (OMPI) y señaladas en el Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial de Portoviejo y en el Diplomado superior en Mediación dictado por la Universidad Central del Ecuador⁹, las cuales mantienen cierta similitud.

Previo el análisis de la información bibliográfica existente y procurando establecer un proceso adecuado, eficiente y eficaz, se ha considerado como etapas de la mediación, las siguientes:

1. Solicitud de mediación
2. Aceptación del trámite de mediación
3. Designación y Nombramiento del mediador
4. Preparación del mediador para la audiencia
5. Convocatoria o invitación a las partes
6. Audiencia de mediación Contactos iniciales entre el Mediador y las partes
7. Intervención del mediador en el que da a conocer labor del mediador y la obligación de las partes

⁹ Diplomado Superior en Mediación. Universidad Central del Ecuador. Módulo Procedimientos de la Mediación. Material de Apoyo y lectura. Dr. Jorge Flores Salazar, citado en Soledispa Reyes Olga. 2013. p. 50

8. Intervención de las partes
9. Análisis y resumen de la problemática
10. Búsqueda, análisis y evaluación de las opciones generales de las partes para la solución del conflicto
11. Acuerdo de beneficio mutuo de las partes legalizado mediante la firma del mismo, abalizado por el mediador (Para un Acuerdo Total se firma un acta que tiene efecto de una Sentencia Ejecutoriada o Cosa Juzgada en la que se hará una explicación del seguimiento de dicho acuerdo. Si es un Acuerdo Parcial también se firma un acta y las partes podrán discutir en juicio únicamente las diferencias que no ha sido parte del Acuerdo)

2.2.6. El Mediador

El mediador es la persona con conocimientos profesionales en el ámbito legal y relacionados a la temática en litigio, que tiene la capacidad de analizar, discernir y motivar un acercamiento entre los litigantes para resolver el conflicto sin desfavorecer a una de las partes (Macías, 2014, p. 32).

Para Soledispa (2013, p. 52) el mediador es el Tercero neutral que con ética profesional facilita el proceso de Mediación con la finalidad que las partes lleguen a un acuerdo para resolver su dilema.

El mediador debe partir siempre del hecho de que las personas que tiene al frente, a pesar de estar atravesando por la misma situación del conflicto, cuentan, cada una, con su propia perspectiva al respecto y que cada una de ellas tiene sus propias formas de enfrentarse ante tal, por lo que debiera identificar en el mayor grado posible todas aquellas características individuales que le proporcionen ventajas hacia la solución (Vásquez, 2012, p.93).

2.2.6.1. Perfil del Mediador

Para Soledispa (2013, p. 52) el mediador debe el siguiente perfil:

- Ética Profesional
- Vocación por la Mediación
- Humanista
- Intuitivo
- Capacitado y entrenado
- Imparcial
- Positivo
- Solvencia profesional en el manejo del método, seguridad y una forma de liderazgo que permita a las partes dejarse conducir por la vía más adecuada de la comunicación con miras a la mejor solución.

2.2.6.2. Compromiso profesional del Mediador

Soledispa (2013, p. 53) señala el compromiso profesional que debe mantener el mediador en la solución de los conflictos, según se menciona:

- Trabajar por el beneficio de las partes
- Facilitar el proceso
- Impulsar un proceso productivo
- Proceso ágil y efectivo
- Capacitarse constantemente
- Ética Profesional
- Tener siempre en consideración el siguiente Decálogo del Mediador:
 - La paciencia de Job
 - La sinceridad y característica del bulldog de un inglés
 - El ingenio de un irlandés
 - La resistencia física de un corredor de maratón
 - La habilidad de escabullirse de una Boomerang
 - Las estratagemas de un Maquiavelo
 - Las aptitudes para conocer la personalidad de un psiquiatra
 - Las características de ganarse la confianza de un mudo

- La piel de un rinoceronte
- La sabiduría de Salomón

2.2.6.3. Tácticas del Mediador

Soledispa (2013, p. 52) menciona como tácticas reflexivas, sustantivas y contextuales del mediador las siguientes¹⁰:

Reflexivas: Lenguaje creativo

Sustantivas: Busca puntos de acuerdos

Contextuales: Facilitando el proceso de Resolución de Disputas.

2.2.7. La Mediación como método alternativo en la solución de conflictos en el entorno escolar

La mediación escolar, es el proceso de diálogo para la resolución pacífica de conflictos por el cual, las partes enfrentadas encuentran soluciones consensuadas con la intervención de una tercera persona neutral, el mediador, que ayuda, facilitando el entendimiento entre las partes, a que esta solución sean satisfactorias y restablezcan la convivencia en las aulas (García-Longoria y Ortuño, 2010, p. 33).

El entorno escolar, independientemente de la infraestructura física, está representado por una gran diversidad de perfiles, estilos, historias y culturas familiares, actitudes, intereses y roles que cumplir, conformando así un matizado bloque de comportamientos sociales que tanto los docentes como los directivos deben atender como parte importante de sus responsabilidades. En esta amalgama de opiniones que caracterizan a los centros educativos siempre están presentes los detonantes del conflicto (Zarzueta y Rascón, 2006, p. 11).

La escuela no está separada del medio en que actúa. Es una comunidad activa que forma parte de la sociedad y sus miembros tienen los mismos

¹⁰ 52Diplomado Superior en Mediación. Universidad Central del Ecuador. Texto de Apoyo. Ibid

problemas personales y sociales que el resto de la población. Por eso, no debe extrañar que en la escuela como en otras instituciones, se originen conflictos, ni que repercutan o se desarrollen otros en ella, provenientes del medio social que la circunda (Prawda, 2002: 25).

Así pues, constantemente se generan conflictos en el ámbito educativo, mismos que no siempre tienen un adecuado tratamiento, resolución o administración. Prueba de ello son el aumento de los recursos administrativos, los expedientes iniciados a docentes y alumnos y la escalada de los conflictos institucionales que afectan a toda la comunidad (Martínez, 2003:5).

Las realidades sociales, económicas e históricas nos presentan a los componentes de la escuela como entes activos, participativos en las decisiones que representan acciones positivas o negativas para su entorno y su vida en la escuela (Camacho, 2011, p. 10).

Por ello, la escuela atraviesa por la exigencia social de convertirse en algo más que transmisora de conocimientos y veladora del aprendizaje, ésta no consiste solo en un mero proporcionar conocimientos, ni solo cultivar las aptitudes. Es tarea que gira en torno: Formación (Piero i Gregori, 2005, p. 24). La formación del educando pasa, por exteriorizar en él actitudes de convivencia pacífica práctica, responsabilidad de actos y empatía por lo demás, que le beneficie para un futuro laboral y familiar (Vásquez, 2012, p. 2).

La humanidad desde sus inicios ha demostrado que un ser aprende diariamente de lo que vive en su entorno, en la vida cotidiana, la curiosidad lo ha llevado mucho más allá e inclusive a descubrir los secretos de la naturaleza (Villón, 2011, p. 20), por lo que los seres humanos pueden cambiar su realidad y la mediación escolar ayudará a procesar estos cambios para la resolución de problemas, disputas o conflictos para convivir positivamente en entornos escolares, núcleos familiares, comunidad y la sociedad.

En los contextos donde los involucrados en el conflicto mantienen un vínculo continuo, como en la escuela, es necesario encontrar los sistemas más apropiados que preserven las relaciones a través del tiempo. En el ámbito escolar muchos miembros funcionan espontáneamente como mediadores en situaciones conflictivas, ya que por aptitudes personales están predispuestos a ocupar este rol. Para institucionalizar este mecanismo es necesaria la formación de mediadores en conocimientos y técnicas específicas capacitados por profesionales entrenados.

La Federación de Institutos Agrotécnicos Privados (2000), citado en Camacho (2011, p. 7) señala que el uso de la Mediación Escolar como método de resolución de conflictos permite desarrollar las siguientes competencias en todos los miembros de la comunidad educativa:

- Competencias dialógicas necesarias para la vida cotidiana
- El pensamiento crítico
- La autoestima
- La comprensión de sí mismo y de los demás
- La aceptación de la diversidad
- Habilidades para identificar, comprender y analizar las situaciones de conflictos
- La capacidad transformadora de la realidad
- El ejercicio de la ciudadanía y de los valores éticos

En ese sentido, la mejor manera de preparar a la comunidad educativa y a los alumnos para enfrentar un ambiente heterogéneo, incierto, rápidamente cambiante, inestable y crecientemente complejo es mediante el fortalecimiento de su formación, dotándolos de las herramientas necesarias para su desenvolvimiento en el ambiente escolar (Schmelkes, 2004, p.18).

Cuando una comunidad escolar y especialmente el estudiante convive placentera y satisfactoriamente en un grupo de compañeros y de amigos, en

una institución donde se reconocen los valores, se desarrollan las competencias, donde existe una gran comunicación e intercambio de ideas y proyectos entre la comunidad educativa, donde es determinante el liderazgo positivo del director en la conducción de la escuela y en el trato de los docentes, se puede pensar que están dadas las condiciones para un aprendizaje adecuado (Zarzueta y Rascón, 2006, p. 12)

2.2.7.1. Los Objetivos de la Mediación Escolar

Villón (2011, p. 38) señala los objetivos de la mediación escolar, según se indica:

1. Construir un sentido más fuerte de cooperación y comunidad con la escuela.
2. Mejorar el ambiente del aula.
3. Desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas
4. Mejorar las relaciones entre el estudiante y el maestro.

2.2.7.2. Conflictos en los que interviene el Mediador Escolar

Pueden ser conflictos que afecten gravemente a las normas de convivencia del centro, pero sí pueden intervenir en casos como: Disputas entre alumnos,

amistades deterioradas, conflictos entre profesor y alumnos y viceversa, situaciones desagradables o que parezcan injustas, problemas entre miembros adultos (Villón, 2011, p. 38).

2.2.8. La Mediación Escolar en el Ecuador

En el Ecuador existe una generación considerable de estudiantes de diversas Instituciones con problemas sociales, psicológicos violentos que afectan a un porcentaje de niños dentro del aula de clases. Las principales preocupaciones de los educadores en las instituciones escolares han sido, y

aún continúan siendo, los asuntos relacionados con la disciplina escolar (Villón, 2011, p.s.n).

En el Ecuador, existe un sinnúmero de centros de arbitraje y mediación localizados en las provincias de la Costa, Sierra y Oriente, que aportan en la solución de conflictos a nivel comercial, social, comunitario, agrícola y de producción, minería, industria, entre otros. En la provincia de Los Ríos, existen reportados dos centros denominados: Centro de Mediación Alianza del Municipio de Palenque y el centro de Mediación y Arbitraje de la Corporación Ecuatoriana de Vigilancia y Defensa permanente de Los Derechos Humanos, los cuales han ejercido un rol de importancia en el medio en el que se encuentran.

Sin embargo de ello, a nivel nacional no se ha creado un Centro de Mediación y Arbitraje a nivel escolar que promueva la solución de conflictos de manera interna en los centros educativos a nivel escolar, sin necesidad que éstos lleguen a instancias legales superiores, que en determinado momento, se vuelve una herramienta que genera situaciones muy delicadas en los afectados y promueve actitudes más conflictivas en el agresor.

2.2.8.1. Principios Básicos de la Mediación Escolar

Sinchi (2014, p. 60) refiere que los principios son aquellas normas por las que se rige el proceso de mediación y que ha sido definido por especialistas en base a casos prácticos. Al iniciar el proceso de mediación el mediador debe indicar las reglas básicas que rigen el eventual proceso y durante el mismo deberá poner especial atención por el respeto y cumplimiento de cada uno de los principios según se vaya presentando el caso.

2.2.8.2. La Escuela en su Rol de Mediación

La mediación debe ser dirigida como una herramienta de resolución de conflictos escolares en los planteles de educación media general y supone que educadores, padres y representantes reconozcan el carácter

omnipresente del problema: la violencia, en efecto, se inserta en las bases sociales de un país. Por su naturaleza misma, la escuela constituye uno de los espacios esenciales para combatir este flagelo social. En la medida en que la educación contribuya a la formación personal, social, ética y ciudadana de individuos y grupos, deberá reflejarse valores de convivencia en la sociedad: familia, comunidad, medios de comunicación, etc. (Calderón, 2013).

No se trata de cargar a la escuela y a los maestros en la formación de valores morales frente a la ausencia de una “moral pública”, en una sociedad frustrada. Debemos formar sujetos sociales críticos, autónomos, responsables, lo que debemos y podemos hacer es revisar los valores no solo como profesionales de la enseñanza, sino como profesionales que enseñamos a construir determinadas prácticas, porque sabemos que padecemos las mismas crisis que nuestros estudian (Villón, 2011, p. 38)

La mediación escolar tiene un importante componente educativo, su aplicación mejora de forma significativa la convivencia en las aulas escolares promoviendo el respeto, la empatía y se convierte en una experiencia única de aprendizaje para quienes participan de ella (Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009).

La aplicación de las técnicas de transformación de conflictos en el aula representa una visión de la educación por la paz que se centra en promover un marco y unas relaciones pacíficas dentro del entorno escolar, que luego puedan trasladarse a los diferentes ámbitos de la vida en los que se mueven los estudiantes, y sirva también para sentar las bases de un tipo de relaciones que se refleje en su futura vida profesional, familiar, etc. (Uranga, 2013, p. 1).

2.2.8.3. El Maestro en su Rol de Mediador

Las experiencias de la época escolar marcan la vida del individuo. Es el periodo más importante de nuestro desarrollo porque durante este tiempo,

desde que empezamos la preparatoria, aprendemos a negociar con el mundo fuera de la protección del hogar, por lo general buscando una ubicación favorable en el grupo de compañeros, enfrentando dificultades académicas, problemas de adaptación social o familiares (Villón, 2011, p.23).

Uno de los protagonistas en este proceso, son los docentes, por lo que toda herramienta o estrategia que se pretenda echar a andar, debe considerar, en forma principal las características de los sistemas educativos, la formación de docentes en los temas de resolución de conflictos y, sobre todo, la viabilidad de aplicación de los programas en los centros escolares (Vásquez, 2012, p.2).

El rol del docente es fundamental, le da sentido a la institución escolar. El docente debe educar en dignidad moral, sin esta premisa no existirían los derechos humanos, en busca de justicia, respeto, solidaridad y amor. Es importante pensar en nuestros valores, rescatarlos, comunicarlos con los estudiantes, reflexionar y permitir que ellos también lo hagan, tener identidad, ser auténticos en nuestros dichos, libres para pensar y crear. Las actitudes de nuestros estudiantes dependen de los valores morales en que se han formado, si la base es la familia, la tarea de la escuela será continuar esa formación (Villón, 2011, p. 39).

En el aula escolar el docente debe mantener un ambiente de convivencia y evitar malos entendidos o diferencias entre ellos, sin embargo si el conflicto se ha presentado el docente interviene como parte de su responsabilidad, pero también desempeña el papel de mediador porque en su intervención escucha a las dos partes, comprende el problema y ayuda a solucionarlo (Sinchi, 2014, p. 55).

Los maestros como mediadores necesitan tener claro que no se trata de un juicio en el que hay que buscar a un culpable, sino que su papel consiste en posibilitar que los implicados encuentren una solución al problema que tienen (Villón, 2011, p. 35). Por lo tanto, el maestro es un soporte creativo

para la construcción de la paz al modelar derechos, deberes y la participación activa como parte de una sociedad en constante movimiento y construcción (Vinyamata, 2003, citado en Camacho, 2011, p.5).

El docente, el directivo y el funcionario en general, son personas que brindan un servicio en el ámbito educativo, y que, constituyen en sí mismos una fuente potencial de conflictos, transformándose a su vez en factores de un servicio institucional que al no actuar de la forma debida y acorde a las circunstancias, desvirtúan la misión institucional.

Si bien es cierto, existen una diversidad de conflictos que afectan a los niños y adolescentes, éstos han sido manejados de manera inadecuada por la falta de conocimientos procesales en los docentes, la falta de interés de los estudiantes y la carencia de apoyo de los padres.

El conflicto en el aula crea una situación delicada a nivel de estudiantes y docentes, las cuales en determinado momento, han sido regulado fundamentándose en sumarios o procesos administrativos en los cuales no se ha escuchado el criterio del estudiante y prevalece la autoridad del maestro o del directivo escolar, papel en el cual, el docente se convierte en enemigo del estudiante y a su vez, pierde el respeto y la confianza.

En este sentido, los maestros consideran que los conflictos de los niños en el sistema educativo involucran a los adultos, y se producen como consecuencia de fallas en la comunicación, cuestiones de poder, intereses personales, entre otros¹¹. De utilizar la mediación como mecanismo para establecer situaciones que emerjan en la solución no conflictiva de los problemas para construir y promover una cultura de paz (Vinyamata, 2003, citado en Camacho, 2011, p.5) se aportará a la solución de los conflictos y la prevención de problemas psicosociales posteriores que convierta a los niños y adolescentes en agresores de la sociedad¹².

11 Martínez. 2003. Ibid

12 Martínez. 2003 Ibid

Aunque puede parecer utópico, se puede trabajar desde la institución con acciones concretas que tiendan a este ideal. En primer término se debe encontrar los caminos para la gestión de los conflictos entre los docentes, cambiando la mirada, entendiendo al conflicto como parte de la vida institucional y no como una falla del accionar del educador. Para ello será necesario valorar la cultura del otro, es decir, cómo siente, valora y piensan los actores en conflicto, siguiendo los conceptos de Paulo Freire y tomando las diferencias como tales, no como deficiencias¹³.

Esto implica un trabajo lento de construcción que requiere generar los espacios de reflexión de acuerdo con la realidad de cada institución. Desde el aula existe un aparente divorcio entre los temas de la currícula que debe desarrollar el docente y la gestión de los conflictos que se van generando. Debemos tomar conciencia que, deteniéndonos ante un conflicto áulico y ayudando a los actores a gestionarlo, estamos trabajando en pos de la idea de hombre que nos pide la Reforma Educativa¹⁴, favoreciendo el desarrollo de los valores que la Constitución de la República del Ecuador y la Convención de los Derechos del Niño piden que formen parte de la Educación.

2.2.8.4. El Estudiante en la Mediación de Conflictos

En realidad son varios los frentes que debe atender el niño y luego el adolescente durante el recorrido por las aulas escolares. Si a esto le sumamos el estrés propio del crecimiento, encontraremos que durante la edad escolar el niño recibe agresiones físicas (golpes, amenazas), sociales (marginación, ostracismo) y moral (insultos, denigración) de uno o más compañeros abusivos, ante lo cual le es imposible defenderse porque, el abuso proviene de niños física, social o psicológicamente más desarrollados y el abusado se siente indefenso y con mucha vergüenza de pedir ayuda para no perder más de su amor propio al hacer pública su debilidad. Sufrir

13 Martínez. 2003. Ibid

14 Martínez,, 2003. Ibid

en silencio es un caldo de cultivo para profundos resentimientos que en el futuro pueden manifestarse como agresividad patológica y muchas veces con mortales consecuencias (Villón, 2011, p. 24).

Los estudiantes deben entender que son y serán los protagonistas para crear un mundo más pacífico o menos violento (Vinyamata, 2003, citado en Camacho, 2011, p. 6).

Los programas realizados en el Estado de Sonora (México) comprenden, principalmente, el trabajo de capacitación asesoría y orientación a los centros educativos de nivel primario y la formación de alumnos mediadores para la resolución de conflictos en la comunidad estudiantil (Vásquez, 2012, p. 58).

El modelo establecido, da a entender que el papel de los estudiantes como mediadores y agentes promotores de la solución de conflictos es un factor de gran importancia, por lo tanto, su preparación adecuada por parte de los organismos e instancias legales y educacionales debe ser una prioridad nacional, de tal forma que permita disminuir el índice de conflictos escolares, la afluencia de denuncias en las instancias legales y, promover el Buen Vivir en la sociedad; cumpliendo de esta manera con la política del gobierno ecuatoriano.

2.2.8.4.1. Los Jóvenes como Constructores de Paz

A partir de la convocatoria desarrollada por las SED bajo una de sus herramientas de proyecto de ciudadanía y convivencia surge como estrategia las INICITAR, que como se mencionó anteriormente buscan resignificar las prácticas pedagógicas y entablar procesos de empoderamiento con los diferentes actores de las comunidades educativas, en donde se incentiva a entablar proyectos que tiendan a transformar las realidades inmediatas de los participantes y de sus contextos (Bello, 2014, p.11).

El programa “**Jóvenes prohibido olvidar: Jóvenes constructores de paz**” invita a desarrollar un plan de estudio coherente al contexto nacional, en donde se deje a un lado la concepción de abordar un amplio conjunto de temáticas que generalmente son ajenas a los estudiantes, sino que además suscita la adopción nuevos enfoques en el sistema educativo, en este caso el de construcción de paz; el cual, entre otras cosas, permite entablar un proceso de comunicación de cohorte horizontal, en donde la comunicación entre estudiantes y docentes es continuo, es decir, se deja a un lado la concepción de que el docente es el poseedor del conocimiento y que los estudiantes son receptores de información (Bello, 2014, p.12).

2.2.8.4.2. Enseñar a los Niños a Negociar

Prevenir a través de la enseñanza es una de las funciones del docente como mediador, porque a través de su enseñanza se puede obtener mejores resultados cuando se asista al proceso de mediación, cuando el docente conversa en sus clases con los estudiantes le da sentido a la cooperación, a la comunicación, a la expresión de los sentimientos, y además ayuda a que los niños desarrollen habilidades para responder creativamente ante los conflictos, estas características pueden desarrollarse a través de la negociación que es un proceso que trata de lograr una conciliación ya sean intereses comunes u opuestos y lo más importante que quieran llegar a un acuerdo (Darino & Olivero , 2000).

Según Johnson y Johnson (1994, p. 33) la negociación ayuda a construir un aula y una escuela pacífica, la negociación puede ser de dos tipos la distributiva o de “ganar y perder” y la integradora o resolución de conflictos. Brandoni (1999, p. 45), refiere que la negociación apropiada seria la integrativa porque a diferencia de la distributiva, esta enseña a trabajar en conjunto para lograr un acuerdo que beneficie a todos los involucrados la negociación integrativa comprende los siguientes pasos:

1. Describir lo que se desea. Los niños deben usar su capacidad de comunicación, indicando específicamente su deseo por el objeto y comprendiendo la necesidad del otro.
2. Describir sus sentimientos. Los niños deben comunicar lo que sienten clara y abiertamente.
3. Describir las razones de sus deseos y sentimientos. Se debe poner especial atención para comprender las razones de las partes por quedarse con el objeto. En estos casos es importante potenciar la cooperación.
4. Adoptar la perspectiva del contendiente y comunicar la propia comprensión de los deseos y sentimientos del otro, y de sus razones subyacentes. Llegado a este punto se puede utilizar la frase "Comprendo que tú", considerando el problema para que beneficie a las dos partes al mismo tiempo.
5. Crear tres planes alternativos para resolver el conflicto que maximicen los beneficios mutuos. El mediador debe ser creativo para crear nuevas opciones que resuelvan el problema.
6. Elegir uno de los planes y formalizar el acuerdo con un apretón de manos. La opción que se elija debe ser justa y acordada por las dos partes, fortaleciendo la capacidad de los niños para trabajar de forma cooperativa y resolver constructivamente los conflictos en el futuro.

La negociación debe practicarse hasta transformarla en una pauta automática de conducta, a fin de poder recurrir a ella, cuando se presenten conflictos con emociones intensas, así, cuando los niños aprenden a negociar facilitan el proceso de mediación.

2.2.9. Enseñanza de Valores en los Centros Educativos

La modernización de los currículos escolares en España han insertado como estrategia de educación en el proceso de enseñanza aprendizaje, los valores, el respeto a sus semejantes, la participación democrática, la resolución de conflictos y la convivencia pacífica, como una herramienta

positiva que promueve y garantiza un ambiente adecuado entre los estudiantes (Vásquez, 2012, p. 36).

2.2.10. Convivencia escolar y la formación ciudadana

La convivencia consiste en gran medida en compartir y a compartir se aprende: A compartir tiempos y espacios, logros y dificultades, proyectos y sueños. El aprendizaje de valores y habilidades sociales, así como las buenas prácticas de convivencia, son la base del futuro ciudadano en una cultura del país animado por la construcción de proyectos comunes y ese aprendizaje tiene lugar importante en la experiencia escolar (Banz, 2008, p.35).

La convivencia escolar es una construcción colectiva y dinámica, constituida por el conjunto de interrelaciones humanas que establecen los actores educativos al interior del establecimiento. Depende de cada una de las personas que integra la comunidad educativa, de lo que hace o deja de hacer en relación con los demás; y, por tanto, se construye entre todos cada día. Así, la calidad de la convivencia es responsabilidad de todos los miembros de un establecimiento, sin excepción (Villón, 2011, p. 38).

Mejorar el ambiente de convivencia escolar permite mejorar los niveles académicos de los estudiantes enmarcada en una formación integral con trabajo en equipo que eleve su autoestima, sus competencias y mecanismos de comunicación limitando de esta manera actos de violencia entre los estudiantes y estudiantes-maestros.

2.3. Doctrina

Las soluciones "formales" (nos referimos a procedimientos tales como sumarios administrativos, regímenes disciplinarios, sanciones) no dan una respuesta adecuada ya que generan insatisfacción en las partes, desgaste, tanto de tiempo como emocional, y la recurrencia de los conflictos que aparecen desplazados o disfrazados bajo nuevas pretensiones pues los

actores institucionales muchas veces no encuentran canales adecuados para gestionar sus conflictos. Esta insatisfacción afecta a toda la institución, trabando su desarrollo tanto pedagógico como institucional. Esto lleva a que los alumnos vean a los adultos del sistema transmitiendo valores contrarios a la participación responsable, al protagonismo crítico y transformador de la sociedad¹⁵

Conflicto. Es el fenómeno de características cambiantes y complejas en el que su principal eje de nacimiento es una incompatibilidad de intereses entre dos o más individuos en interacción (Vásquez, 2011, p. 250). Un proceso interactivo que se da en un contexto determinado (Fisas, 2006, p. 29-30).

El conflicto se entiende como el rompimiento de la comunicación por discrepancia entre dos o más personas, lo que impide llegar a acuerdos o al consenso. Estas discrepancias se convierten en el ambiente escolar en disputas que se manifiestan a través de comportamientos: gestos, apodos, palabras, rechazo y en ciertos casos a agresiones más fuertes como los golpes (Calderón 2011, p. 44).

Justicia. Es la constante y perpetua voluntad de dar a cada cual lo suyo conforme a derecho (González, 2007, p. 141)

Negociación. Es un procedimiento por el cual las partes intentan resolver sus conflictos sin la intervención de un tercero. En general los autores ven a la negociación como un proceso de: 1) Resolución de conflictos en el que no se acude a la fuerza; 2) Comunicación; 3) Mutua influencia; 4) En el que deben analizarse las relaciones de poder y; 5) Tiene como finalidad la obtención de un acuerdo¹⁶.

Mediación. Es un procedimiento en el cual un tercero neutral, que no tiene facultades de decisión ayuda a las partes a resolver sus conflictos- Negociación asistida por un tercero¹⁷.

15 Martínez. 2003. Ibid.

16 Martínez. 2003. Ibid.

17 Martínez. 2003. Ibid.

Conciliación. Está prevista en los Códigos de Procedimientos y se realiza ante el Juez. Existe otra acepción de esta palabra en el sentido de un procedimiento similar al de la mediación en el que el conciliador puede proponer fórmulas de arreglo conservando las partes el poder de aceptarlas o no¹⁸.

Arbitraje. Proceso donde el árbitro, después de escuchar los hechos específicos acontecidos, toma una decisión de obligatoriedad jurídica que puede, o no, satisfacer a ambas partes (Montserrat 2009)¹⁹.

Reconciliación. Vinyamata (2003, p. 16 citado en Comellas 2009 p 80), como el proceso mediante el cual se toma conciencia de lo acontecido lo que induce a actuar en la reparación del daño infringido, estando, en cierto modo relacionado, con la idea de perdón.

Mediación. Es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado Mediador, procuran un acuerdo voluntario que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial, que ponga fin al conflicto (Ley de Arbitraje y Mediación, citado en Soledispa, 2013. p. 37)

2.4. Jurisprudencia

2.4.1. La Mediación en el Ecuador. Casos resueltos

Partiendo de que el conflicto es un fenómeno consustancial a la convivencia humana, el objetivo de la mediación es abordar todos aquellos aspectos que hacen negativas y destructivas las situaciones de conflicto y transformarlas, eliminando la violencia y destructividad que habitualmente se genera en estos ámbitos (Uranga, 2013, p.1).

18 Martínez. 2003. Ibid.

19 Montserrat, Antonin Martín (2009, p. 79) Ibid

El acceso a la justicia es una de las principales preocupaciones que existe en cuanto al funcionamiento del Sistema Ordinario de Justicia. Los métodos alternos de solución de conflictos tienen como finalidad contribuir al mejoramiento de dicho acceso. El Centro sobre Derecho y Sociedad (CIDES), ha realizado esfuerzos para contribuir a la solución de conflictos en la sociedad; en los gráficos se puede observar el impacto que ha alcanzado en cada una de las provincias la CIDES en las que existen mediadores (Cevallos y Pita, 2011).

Tabla 1. Casos de mediación por provincias atendidos en los CIDE

Provincia	Frecuencia	Porcentaje
Morona Santiago	14	21%
Pastaza	17	26%
Pichincha	5	8%
Zamora Chinchipe	29	45%
TOTAL	65	100%

Fuente: CIDES

Elaborado por Cevallos y Pita (2011, p. 65)

Tabla 2. Tipos de conflictos atendidos en los CIDES provinciales

Casos por Tipo de conflictos	Frecuencia	Porcentaje
Accidentes de transito	1	1,5%
Comunitarios	26	40%
Escolares	1	1,5%
Familiares	10	15%
Incumplimiento de contratos	3	5%
Industrialización	1	1,5%
Interpersonales	9	14%
Laborales	5	8%
Maderera	1	1,5%
Minera	2	3%
Pago por deudas	1	1,5%
Petrolera	3	5%
Terapia	2	3%
TOTAL	65	100%

Fuente: CIDES

Elaborado por Cevallos y Pita (2011, p. 66)

Tabla 3. Tipos de conflictos atendidos en los CIDES provinciales

Casos por tipo de intervención	Frecuencia	Porcentaje
Asesoría	17	26%
Mediación	43	66%
Orientación	5	8%
TOTAL	65	100%

Fuente: CIDES

Elaborado por Cevallos y Pita (2011, p. 66)

Tabla 4. Casos resueltos y sin resolver

Casos resueltos y sin resolver	Frecuencia	Porcentaje
SI	52	80%
NO	13	20%
TOTAL	65	100%

Fuente: CIDES

Elaborado por Cevallos y Pita (2011, p. 67)

El Centro de Mediación y Arbitraje de las Cámara de la Producción del Azuay ha realizado trabajos con estudiantes, padres de familia, profesores y directivos de las escuelas de la provincia del Azuay enmarcados en la propuesta de mediación escolar que tiene el apoyo a nivel internacional de Save the Children y el Ayuntamiento de Madrid, y a nivel nacional, en el Ecuador, cuentan con el aval del Ministerio de Educación. De los 750 casos tramitados hasta Diciembre del 2011, el 82% han sido resueltos

positivamente, ya que han tenido 60 arbitrajes y un mayor número de mediaciones²⁰.

2.4.2. La Mediación a Nivel Internacional

A nivel Internacional, se han notificado a la Dirección Nacional de Asuntos Internacional y Arbitraje los siguientes casos:

Energético: CGC. El 9 de marzo del 2009 referente a la explotación petrolera del Bloque Bq23 y **Noble Energy & EDC** el 23 de marzo del 2010 sobre la explotación de gas del bloque 3.

Mineros: Zamora Gold el 15 de diciembre del 2009 por la incautación de una concesión minera por parte de la AGd y **Coper Mesa Corp** el 20 de julio del 2010 para el retiro de las concesiones mineras.

Otros. Merck Sharp & Done, el 8 de junio del 2008 referente a la denegación de justicia y el de **Odebrecht Andritz-Alston** el 8 de enero del 2010 sobre el proyecto Hidroeléctrico San Francisco.

Entre los casos resueltos del 2009 se pueden enunciar:

Favorables al Ecuador: Chevron 1, MCI y Emelec

Solución amistosa: Machala Power

Parcialmente favorable: Vatadur

En Argentina, Colombia y Guatemala hay experiencias contra violencia escolar. En California, Estados Unidos, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) presentó 25 experiencias de lucha contra la pobreza en América Latina, tres de ellas referidas a conflictos en colegios. con el apoyo de la Cámara de Comercio de Bogotá, y desde el 2006 con el respaldo de la Secretaría de Educación de la ciudad, se capacitó a los “Gestores de conflictos”. Se ha resuelto el 94% de conflictos escolares en

²⁰ Diario El Mercurio del 26 de noviembre del 2013 17º/11º

sesiones de conciliación, diálogo y negociación. En el manejo del conflicto intervienen también docentes y padres de familia²¹.

2.5. Legislación

Los principios fundamentales del sistema educativo Ecuatoriano: están reunidos en los siguientes marcos normativos: Declaración Universal de los Derechos Humanos²², Constitución Política del Estado²³, Ley Intercultural de Educación²⁴, Código de la Niñez y Adolescencia²⁵, Código de Convivencia²⁶, Derechos del Buen Vivir²⁷.

2.5.1. Declaración Universal de los Derechos Humanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos menciona que:

Artículo 3. Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo 5. Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Artículo 7. Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

Artículo 12. Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

21 América Latina. Escolares enfrentan al bullying. Ciudadania Sx. Activismo cultural y Derechos Humanos. Localizado el 26 de noviembre del 2014. Disponible en:
<http://www.ciudadaniasx.org/spip.php?breve403>

22 Declaración Universal de los Derechos Humanos

23 Constitución de la República del Ecuador, aprobada por la Asamblea Constituyente. 2008.

24 Ley Intercultural de Educación

25 Código de la Niñez y Adolescencia

26 Código de Convivencia

27 Derechos del Buen Vivir

Artículo 19. Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

2.5.2. Constitución Política de la República del Ecuador

La actual Constitución de la República del Ecuador, que se promulgó el 20 de octubre de 2008, mediante Registro Oficial No. 449, señala que:

En su Art. 3 trata sobre los deberes primordiales del Estado y en el Núm. 8. Se dice que es deber del Estado “Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción”

El artículo No. 343 de la sección primera de educación, se expresa: “El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, la generación y la utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente.”

2.5.2.1 Derechos del Buen Vivir. Sección quinta: Educación

Art 26. Señala QUE: “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, la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.”

Art 27. La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al

medio ambiente sustentable y a la democracia, será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de Competencias y capacidades para crear y trabajar.

Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

Es derecho de toda persona y comunidad interactuar entre culturas y participar en una sociedad que aprende. El Estado promoverá el diálogo intercultural en sus múltiples dimensiones. El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada. La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive.

Art. 29.- El Estado garantizará la libertad de enseñanza, la libertad de cátedra en la educación superior, y el derecho de las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural.

Las madres y padres o sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijas e hijos una educación acorde con sus principios, creencias y opciones pedagógicas.

En este sentido, Soledispa (2013, pp.38- 42) señala que la Mediación como Medio Alternativo de Solución de Conflictos “MASC” se encuentra en vigencia en la Ley de Arbitraje y Mediación²⁸.

La Ley de Arbitraje y Mediación contiene tres títulos: EL TÍTULO I corresponde al ARBITRAJE comprendidos en 42 Artículos; EL TÍTULO II

28 Ley de Arbitraje y Mediación.. Registro Oficial No. 145 del 4 de septiembre de 1997

“DE LA MEDIACIÓN” desde el Art. 43 hasta el Art. 57 y en su TÍTULO III “DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA” Art. 58 y Art. 59²⁹.

2.5.3. Ley Orgánica de Educación Intercultural

Título 1: De los principios generales Del ámbito, Principios y Fines señala que:

Art. 2.- Principios.- En el literal t. Cultura de paz y solución de conflictos: El ejercicio de 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. Se exceptúan todas aquellas acciones y comisiones sujetas a la normatividad penal y a las materias no transigibles de conformidad con la Constitución de la República y la Ley.

El Sistema Nacional de Educación, según lo prescribe el artículo 343 de este mismo ordenamiento, tiene como finalidad el desarrollo de las capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje y la generación y utilización de los conocimientos, las técnicas, los saberes, las artes y la cultura³⁰;

De acuerdo al artículo 344 de la Carta Suprema, este Sistema, con la rectoría del Estado ejercida a través de la Autoridad Educativa Nacional, comprende las instituciones, los programas, las políticas, los recursos y los actores del proceso educativo, así como las acciones en los niveles de Educación Inicial, Educación General Básica y Bachillerato³¹;

Con la intención de garantizar, desarrollar y profundizar los derechos y obligaciones constitucionales en el ámbito educativo, se expidió la Ley

29 Constitución de la República del Ecuador. Ibid

30 Constitución Política de la República del Ecuador. Ibid

31 Constitución Política de la República del Ecuador. Ibid

Orgánica de Educación Intercultural³²; la misma que se fue tomada en potestad a lo que establece el número 5 del artículo 147 de la Constitución de la República y la letra f) del artículo 11 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva³³.

El Art. 3 del Capítulo II, De los niveles de gestión del Sistema Nacional de Educación³⁴, señala lo siguiente:

Art. 3. Nivel Distrital intercultural y bilingüe. Es el nivel de gestión desconcentrado, encargado de asegurar la cobertura y la calidad de los servicios educativos del Distrito en todos sus niveles y modalidades, desarrollar proyectos y programas educativos, planificar la oferta educativa del Distrito, coordinar las acciones de los Circuitos educativos interculturales o bilingües de su territorio y ofertar servicios a la ciudadanía con el objeto de fortalecer la gestión de la educación de forma equitativa e inclusiva, con pertinencia cultural y lingüística, que responda a las necesidades de la comunidad³⁵.

Cada Distrito educativo intercultural y bilingüe debe corresponder al territorio definido por el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional, en concordancia con el Plan Nacional de Desarrollo³⁶.

El Nivel Distrital desarrolla su gestión a través de las Direcciones Distritales. Las facultades específicas de este nivel serán determinados a través de la normativa que para el efecto expida el Nivel Central de la Autoridad Educativa Nacional³⁷.

2.5.4. Código de la Niñez y Adolescencia

32 Ley Orgánica de Educación Intercultural. Publicada en el segundo suplemento del Registro Oficial 417 del 31 de marzo de 2011.

33 Constitución Política de la República del Ecuador

34 Art. 3. Capítulo II. De los Niveles de Gestión del Sistema nacional de Educación. Ley orgánica de Educación Intercultural

35 Art. 3 del Capítulo II De los Niveles de Gestión del sistema Nacional de Educación.

36 Art. 3. Capítulo II. Ibid.

37 Art. 3 del Capítulo II De los Niveles de Gestión del sistema Nacional de Educación.

El Código de la Niñez y Adolescencia, publicado en el Registro Oficial No. 737 del 3 de Enero de 2003. Este Código dispone sobre la protección integral que el Estado, la sociedad y la familia deben garantizar a todos los niños, niñas y adolescentes que viven en Ecuador con el fin de lograr su desarrollo integral y el disfrute pleno de sus derechos en un marco de libertad, dignidad y equidad.

Aprender a vivir juntos y junto a otros aprender a vivir, conlleva implícita y explícitamente el reconocimiento del otro como legítimo en la convivencia, cotidiana en un espacio singular para el aprendizaje y valoración. El artículo N°1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos expresa: Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

2.5.4.1. Derechos de las Personas y Grupos de Atención Prioritaria.

Sección quinta: Niñas, Niños y Adolescentes

Art. 44.- El Estado, la sociedad y la familia promoverán de forma prioritaria el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes, y asegurarán el ejercicio pleno de sus derechos; se atenderá al principio de su interés superior y sus derechos prevalecerán sobre los de las demás personas.

Las niñas, niños y adolescentes tendrán derecho a su desarrollo integral, entendido como proceso de crecimiento, maduración y despliegue de su intelecto y de sus capacidades, potencialidades y aspiraciones, en un entorno familiar, escolar, social y comunitario de afectividad y seguridad.

Este entorno permitirá la satisfacción de sus necesidades sociales, afectivo emocionales y culturales, con el apoyo de políticas intersectoriales nacionales y locales

Art. 45.- Las niñas, niños y adolescentes gozarán de los derechos comunes del ser humano, además de los específicos de su edad. El Estado

reconocerá y garantizará la vida, incluido el cuidado y protección desde la concepción.

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; a ser consultados en los asuntos que les afecten; a educarse de manera prioritaria en su idioma y en los contextos culturales propios de sus pueblos y nacionalidades; y a recibir información acerca de sus progenitores o familiares ausentes, salvo que fuera perjudicial para su bienestar.

El Estado garantizará su libertad de expresión y asociación, el funcionamiento libre de los consejos estudiantiles y demás formas asociativas.

Art. 46.- El Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes:

1. Atención a menores de seis años, que garantice su nutrición, salud, educación y cuidado diario en un marco de protección integral de sus derechos.
2. Protección especial contra cualquier tipo de explotación laboral o económica. Se prohíbe el trabajo de menores de quince años, y se implementarán políticas de erradicación progresiva del trabajo infantil.

El trabajo de las adolescentes y los adolescentes será excepcional, y no podrá conculcar su derecho a la educación ni realizarse en situaciones nocivas o peligrosas para su salud o su desarrollo personal. Se respetará, reconocerá y respaldará su trabajo y las demás actividades siempre que no atenten a su formación y a su desarrollo integral.

3. Atención preferente para la plena integración social de quienes tengan discapacidad. El Estado garantizará su incorporación en el sistema de educación regular y en la sociedad
4. Protección y atención contra todo tipo de violencia, maltrato, explotación sexual o de cualquier otra índole, o contra la negligencia que provoque tales situaciones.
5. Prevención contra el uso de estupefacientes o psicotrópicos y el consumo de bebidas alcohólicas y otras sustancias nocivas para su salud y desarrollo.
6. Atención prioritaria en caso de desastres, conflictos armados y todo tipo de emergencias.
7. Protección frente a la influencia de programas o mensajes, difundidos a través de cualquier medio, que promuevan la violencia, o la discriminación racial o de género. Las políticas públicas de comunicación priorizarán su educación y el respeto a sus derechos de imagen, integridad y los demás específicos de su edad. Se establecerán limitaciones y sanciones para hacer efectivos estos derechos.
8. Protección y asistencia especiales cuando la progenitora o el progenitor, o ambos, se encuentran privados de su libertad.
9. Protección, cuidado y asistencia especial cuando sufran enfermedades crónicas o degenerativas.

2.5.4.2. Código de Convivencia

Art. 2.- Ámbito de aplicación.- El Código de Convivencia, es de cumplimiento obligatorio para quienes son parte de la Escuela Fiscal Mixta N° 3 “VIRGILIO DROUET FUENTES”, con el fin de optimizar las relaciones personales e interpersonales de sus miembros; es decir, para que interactúen en armonía, se respeten y acepten mutuamente, hagan de la institución educativa un espacio de vivencias democráticas, de aprendizaje diario, de ciudadanía

activa, que propenda al crecimiento personal permanente en un ambiente de orden, seguridad, paz y democracia³⁸.

2.5.5. Ley de Mediación³⁹

Art. 43.- La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.

Art. 44.- La mediación podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados.

Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir.

El Estado o las instituciones del sector público podrán someterse a mediación, a través del personero facultado para contratar a nombre de la institución respectiva.

La facultad del personero podrá delegarse mediante poder.

Art. 45.- La solicitud de mediación se consignará por escrito y deberá contener la designación de las partes, su dirección domiciliaria, sus números telefónicos si fuera posible, y una breve determinación de la naturaleza del conflicto.

Art. 46.- La mediación podrá proceder:

a) Cuando exista convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación. Los jueces ordinarios no podrán conocer demandas que versen sobre el conflicto materia del convenio, a menos que exista acta de imposibilidad de acuerdo o renuncia escrita de las partes al convenio de mediación. En estos casos cualesquiera de ellas puede acudir con su

38 Código de convivencia

39 Ley de Mediación

reclamación al órgano judicial competente. Se entenderá que la renuncia existe cuando presentada una demanda ante un órgano judicial el demandado no opone la excepción de existencia de un convenio de mediación. El órgano judicial deberá resolver esta excepción corriendo traslado a la otra parte y exigiendo a los litigantes la prueba de sus afirmaciones en el término de tres días contados desde la notificación. Si prosperare esta excepción deberá ordenarse el archivo de la causa, caso contrario se sustanciará el proceso según las reglas generales;

b) A solicitud de las partes o de una de ellas; y, c) Cuando el juez ordinario disponga en cualquier estado de la causa, de oficio o a petición de parte, que se realice una audiencia de mediación ante un centro de mediación, siempre que las partes lo acepten.

Si dentro del término de quince días contados desde la recepción por parte del centro de la notificación del juez, no se presentare el acta que contenga el acuerdo, continuará la tramitación de la causa, a menos que las partes comuniquen por escrito al juez su decisión de ampliar dicho término.

Art. 47.- El procedimiento de mediación concluye con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo.

En caso de lograrse el acuerdo, el acta respectiva contendrá por lo menos una relación de los hechos que originaron el conflicto, una descripción clara de las obligaciones a cargo de cada una de las partes y contendrán las firmas o huellas digitales de las partes y la firma del mediador.

Por la sola firma del mediador se presume que el documento y las firmas contenidas en éste son auténticas.

El acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia siguiendo la vía de apremio, sin que el juez de la ejecución acepte excepción alguna, salvo las que se originen con posterioridad a la suscripción del acta de mediación.

Si el acuerdo fuere parcial, las partes podrán discutir en juicio únicamente las diferencias que no han sido parte del acuerdo. En el caso de que no se llegare a ningún acuerdo, el acta de imposibilidad firmada por las partes que hayan concurrido a la audiencia y el mediador podrá ser presentada por la parte interesada dentro de un proceso arbitral o judicial, y esta suplirá la audiencia o junta de mediación o conciliación prevista en estos procesos. No obstante, se mantendrá cualquier otra diligencia que deba realizarse dentro de esta etapa en los procesos judiciales, como la contestación a la demanda en el juicio verbal sumario.

En los asuntos de menores y alimentos, el acuerdo a que se llegue mediante un procedimiento de mediación, será susceptible de revisión por las partes, conforme con los principios generales contenidos en las normas del Código de la Niñez y Adolescencia y otras leyes relativas a los fallos en estas materias.

Art. 48.- La mediación prevista en esta Ley podrá llevarse a cabo válidamente ante un mediador de un centro o un mediador independiente debidamente autorizado.

Para estar habilitado para actuar como mediador independiente o de un centro, en los casos previstos en esta Ley, deberá contarse con la autorización escrita de un centro de mediación. Esta autorización se fundamentará en los cursos académicos o pasantías que haya recibido el aspirante a mediador.

El centro de mediación o el mediador independiente tendrá la facultad para expedir copias auténticas del acta de mediación.

Art. 49.- Quien actúe como mediador durante un conflicto queda inhabilitado para intervenir en cualquier proceso judicial o arbitral relacionado con el conflicto objeto de la mediación, ya sea como árbitro, abogado, asesor, apoderado o testigo de alguna de las partes.

Además por ningún motivo podrá ser llamado a declarar en juicio sobre el conflicto objeto de la mediación.

Art. 50.- La mediación tiene carácter confidencial.

Los que en ella participen deberán mantener la debida reserva. Las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen no incidirán en el proceso arbitral o judicial subsecuente, si tuviere lugar. Las partes pueden, de común acuerdo, renunciar a la confidencialidad.

Art. 51.- Si alguna de las partes no comparece a la audiencia de mediación a la que fuere convocada, se señalará fecha para una nueva audiencia. Si en la segunda oportunidad alguna de las partes no comparece, el mediador expedirá la constancia de imposibilidad de mediación.

Art. 52.- Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias, podrán organizar centros de mediación, los cuales podrán funcionar previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura. La comprobación de la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente Ley y su reglamento, por parte de un centro de mediación dará lugar a la cancelación del registro y prohibición de su funcionamiento. El Consejo de la Judicatura podrá organizar centros de mediación pre procesal e intraprocesal.

Art. 53.- Los centros de mediación que se establecieren deberán contar con una sede dotada de elementos administrativos y técnicos necesarios para servir de apoyo para las audiencias.

Los centros que desarrollen actividades de capacitación para mediadores deberán contar con el aval académico de una institución universitaria.

Art. 54.- Los reglamentos de los centros de mediación deberán establecer por lo menos:

a) La manera de formular las listas de mediadores y los requisitos que deben reunir, las causas de exclusión de ellas, los trámites de inscripción y forma de hacer su designación para cada caso;

b) Tarifas de honorarios del mediador, de gastos administrativos y la forma de pago de éstos, sin perjuicio de que pueda establecerse la gratuidad del servicio;

c) Forma de designar al director, sus funciones y facultades;

d) Descripción del manejo administrativo de la mediación; y,

e) Un código de ética de los mediadores.

Art. 55.- La conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos. Para efectos de la aplicación de esta Ley se entenderán a la mediación y la conciliación extrajudicial como sinónimos.

Art. 56.- Los jueces ordinarios no podrán ser acusados de prevaricato, recusados, ni sujetos a queja por haber propuesto fórmulas de arreglo entre las partes en las audiencias o juntas de conciliación.

Art. 57.- En caso de no realizarse el pago de los honorarios y gastos administrativos conforme a lo establecido en la ley y el reglamento del centro de mediación este quedará en libertad de no prestar sus servicios.

Título III de la Mediación Comunitaria

Art. 58.- Se reconoce la mediación comunitaria como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos.

Art. 59.- Las comunidades indígenas y negras o afro ecuatorianas, las organizaciones barriales y en general las organizaciones comunitarias podrán establecer centros de mediación para sus miembros, aun con carácter gratuito, de conformidad con las normas de la presente Ley.

Los acuerdos o soluciones que pongan fin a conflictos en virtud de un procedimiento de mediación comunitario tendrán el mismo valor y efecto que los alcanzados en el procedimiento de mediación establecido en esta Ley.

Los centros de mediación, de acuerdo a las normas de esta Ley, podrán ofrecer servicios de capacitación apropiados para los mediadores comunitarios, considerando las peculiaridades socio-económicas, culturales y antropológicas de las comunidades atendidas. El Consejo de la Judicatura también podrá organizar centros de mediación comunitaria.

2.6. Organismos internacionales relacionados al Arbitraje y Mediación

Centro Internacional de Arbitraje y Mediación (CIAM)

El CIAM tiene capacidad jurídica y operativa para administrar procesos arbitrales sometidos tanto a la legislación ecuatoriana como a cualquier legislación extranjera. Cuenta con reglamentos internos aplicables a las dos posibilidades antes indicadas. Para la designación de árbitros el CIAM puede apoyarse en el Ciarb (Chartered Institute of Arbitrators), Instituto que está en condiciones de designar árbitros de entre sus listas de más de 11.000 personas calificadas a nivel mundial ⁴⁰

Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI

El OMPI es un proveedor de solución de controversias neutral, internacional y sin fines de lucro que ofrece opciones rápidas y eficaces en función de los costos para la solución de controversias sin recurrir a la vía judicial. Los procedimientos de mediación, arbitraje, arbitraje acelerado , y decisión de experto ofrecen a los particulares un mecanismo extrajudicial para solucionar eficazmente sus controversias nacionales o transfronterizas en materia de P.I. y tecnología. El Centro de la OMPI ofrece asimismo servicios de solución de controversias en materia de nombres de dominio⁴¹.

40 Centro Internacional de Arbitraje y Mediación. Localizado el 26 de noviembre del 2014. Disponible en: <http://www.cip.org.ec/es/servicios/centro-internacional-de-arbitraje-y-mediacion-ciam1.html>

41 Centro de Arbitraje y Mediación de la OMPI. Localizado el 26 de noviembre del 2014. Disponible en: <http://www.wipo.int/amc/es/>

Centro Internacional de Arbitraje, Mediación y Negociación (CIAMEN)⁴²

El Centro Internacional de Arbitraje, Mediación y Negociación (CIAMEN) del Instituto Universitario de Estudios Europeos es un Centro académico de investigación, docencia y divulgación de todas las cuestiones relacionadas con el arbitraje y los métodos alternativos de resolución de conflictos.

El CIAMEN forma parte de los Centros especializados del Instituto Universitario de Estudios Europeos de la Universidad CEU San Pablo, que ha sido reconocido por la Unión Europea como Centro Europeo de Excelencia Jean Monnet, y colabora estrechamente con otras Universidades y Centros de investigación, Cámaras de Comercio, Tribunales Internacionales así como con organismos y entidades especializadas en estas materias.

Centro de Solución de Controversias (CSC) de la Unión de Naciones Suramericanas (UNASUR)⁴³

El Centro de Solución de Controversias (CSC) que proyecta la Unión de Naciones Suramericanas (UNASUR) acogerá también mecanismos de solución de contenciosos como la mediación y la facilitación. Los países de este bloque trabajan en un proyecto para crear un centro de arbitraje internacional al margen de otras instancias que, a juicio de sus gobernantes, se colocan del lado de las grandes transnacionales a la hora de emitir sus resoluciones.

2.7. Derecho Comparado

El “Libro blanco” es un documento o guía con autoridad que tiene como principal objetivo ayudar al lector a comprender un determinado tema, resolver o afrontar un problema y/o tomar una decisión. Es generalmente

⁴² Centro Internacional de Arbitraje, Mediación y NEGOCIACIÓN (CIAMEN). Localizado el 26 de noviembre del 2014. Disponible en: <http://www.idee.ceu.es/es-es/investigaci%C3%B3n/centrosespecializados/centrointernacionaldearbitrajeciamen.aspx>

⁴³ Centro de Arbitraje de UNASUR. Localizado el 26 de noviembre del 2014. Disponible en: <http://www.eluniverso.com/noticias/2013/09/12/nota/1431871/centro-arbitraje-unasur-promovera-tambien-mediacion-facilitacion>

utilizado en el campo gubernamental y comercial⁴⁴. Sin embargo, su concepto ha sido ampliado a otros temas de interés social fundamentando la toma de decisiones o resolución de conflictos en procura de alcanzar el beneficio de las partes involucradas

El “Libro blanco” ha sido considerado como directriz para dirigir y resolver un sinnúmero de temas, tales como: El Libro blanco sobre el Prestige⁴⁵. El “Libro Blanco de la Dermatología Española⁴⁶”, “Libro Blanco sobre la situación de las mujeres en la ciencia⁴⁷”, entre otros. En la Unión Europea, el “Libro blanco” argumenta propuestas de acción comunitaria y en Latinoamérica, específicamente en Perú, ha sido considerado como un documento que encabeza y lidera la gestión de la seguridad vial urbana e interurbana⁴⁸.

En el Ecuador, el “libro blanco de la defensa” pretende hacer una definición de la política nacional de defensa fundamentada en la reconstrucción del proceso de debate realizado desde mayo del 2002 entre diversos representantes de la sociedad civil, ciertos actores extranjeros y las Fuerzas Armadas Ecuatorianas (Pérez, 2003,). Sin embargo, no se conoce la existencia del libro blanco que trate temáticas relacionadas a la mediación como una estrategia de solución de conflictos, mucho menos en el área de la educación (Hernández, 2009).

La Mediación ha sido acogida por diferentes países, y muchos han iniciado este proceso justamente por los conflictos familiares. Ejemplos de Mediación podemos encontrar en España, Italia, Alemania, Estados Unidos, Canadá, México, Chile; Argentina, Austria, Bélgica, Gran Bretaña; en muchos de ellos

44 WIKIPEDIA. Localizado la reconstrucción del 24 de enero del 2015. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Libro_blanco

45 Fundación Alternativas. 2003. Localizado el 24 de enero del 2015. Disponible en: <http://www.ceida.org/prestige/Documentacion/prestigelibroblanco.pdf>

46 Academia Española de Dermatología y Venereología. Localizado el 24 de enero del 2015. Disponible en: <http://aedv.es/profesionales/investigacion-y-proyectos/libro-blanco-dermatologia>

47 Unidad de Mujeres y Ciencia. Localizado el 25 de enero del 2015. Disponible en: <http://www.idi.mineco.gob.es/stfls/MICINN/Ministerio/FICHEROS/UMYC/LibroBlanco-Interactivo.pdf>

48 WIKIPEDIA. Localizado la reconstrucción del 24 de enero del 2015. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Libro_blanco

existen leyes específicas sobre mediación familiar y en otros casos no se regula específicamente sino que se hacen remisiones a determinadas normas procedimentales como en Francia e Inglaterra.

Francisco Proaño Salazar⁴⁹ manifiesta que la mediación es una figura legal que nació con la Ley de Arbitraje y Mediación promulgada en el Ecuador en el año de 1947, que faculta a la partes que tiene algún desacuerdo a concurrir a un centro de mediación y con la ayuda de un mediador capacitado y neutral, procurarse un acuerdo satisfactorio.

Pueden someter sus divergencias al mecanismo de “mediación” cualquier persona natural o jurídica incluyendo las instituciones del estado. El acuerdo al que llegan las partes por medio del sistema de mediación, según la legislación ecuatoriana, tiene toda la fuerza legal de una sentencia ejecutoriada, por lo que no es sujeta de apelación alguna.

En el Congreso Mundial de Educación para el Desarme, la UNESCO defendió el criterio de que un proceso educativo tiene como objetivo la construcción y emergencia de una opinión ciudadana que rechaza la violencia como forma de resolución de conflictos y que exige cambios cualitativos en la voluntad política (Banda: 2002, p. 85) y promovió la revisión cualitativa de programas y, la inclusión de valores actitudes y conductas inherentes a una cultura de paz, una formación para la prevención y resolución del conflicto, el diálogo, la creación de consenso y la no violencia (UNESCO, 2002).

La UNESCO, busca lograr el objetivo educación forma parte de los principales enfoques de trabajo por parte de los gobiernos por lo que se han dado la constante colaboración entre la instituciones involucradas en busca de realizar las modificaciones e inclusiones curriculares necesarias de acuerdo con el cambio y modernización social (García-Longoria y Vásquez, 2012, p. 114).

49 Francisco Proaño Salazar. 2003. Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Ecuatoriano-americana, p. 9

En el ámbito internacional, desde los primeros años de la década de los años 80 del siglo pasado, son numerosas las declaraciones e instrumentos provenientes de organismos internacionales que contemplan la justicia restaurativa en general y la mediación en particular como objeto y en ocasiones como objetivo prioritario de atención (Pascual, 2012, p. 31).

La Convención sobre los Derechos del Niño⁵⁰ en su art. 12 establece que "Los Estados Partes garantizarán al niño que esté en condiciones de formarse un juicio propio, el derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que afectan al niño, teniéndose en cuenta las opiniones del niño, en función de la edad y de la madurez del niño"⁵¹.

Por su parte en el art. 29 establece que:⁵² "Los Estados Partes convienen en que la educación del Niño deberá estar encaminada a: a) Desarrollar su personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física del niño hasta el máximo de sus posibilidades; b) Inculcar al niño el respeto de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales y de los Principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas, c) Inculcar al niño el respeto de sus padres, de su propia identidad cultural, de su idioma y de sus valores... d) Preparar al niño para asegurar una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de los sexos y amistad entre todos los pueblos..."⁵³

Los sistemas educativos de Estados Unidos, Argentina y Europa comenzaron a combatir la violencia escolar con proyectos proactivos enfocados en la resolución de conflictos, siendo éstos programas preventivos integradores de toda la comunidad educativa proyectados a la resolución de conflictos interpersonales (Camacho, 2011, p. 10).

50 Convención de los Derechos del Niño. Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su Resolución 44/25 del 20 de noviembre de 1989..

51 Martínez. 2003. Ibid

52 Convención de los Derechos del Niño. Ibid

53 Martínez. 2003. Ibid

PUERTO RICO

De acuerdo con el Reglamento General de Estudiantes del 21 de julio de 2004 del Departamento de Educación de Puerto Rico, la mediación es una alternativa no adversativa para el manejo de conflictos. Es un proceso más rápido e informal que el procedimiento disciplinario que permite a las partes, con la intervención de un mediador(a), explorar todas las opciones posibles para lograr un acuerdo que les sea mutuamente aceptable y que finalice el conflicto (Camacho, 2011, p. 6).

ESPAÑA

El Real Decreto 1640/2006⁵⁴ establece el funcionamiento y la delimitación de las áreas de estudio en el que en su literal e) establece: Relacionarse con los demás y adquirir progresivamente pautas elementales de convivencia y relación social, así como ejercitarse en la resolución pacífica de conflictos. Lo que pone de manifiesto, que en el actual sistema educativo español ya se contempla la resolución pacífica de conflictos (Vásquez, 20126, p. 26).

El literal c del Art. Número 3 del citado Real Decreto⁵⁵, refiere que la Educación primaria contribuirá a desarrollar en los niños y niñas la habilidad de prevención y para la resolución pacífica de conflictos, que les permita desenvolverse con autonomía en el ámbito familiar y doméstico, así como en los grupos sociales con los que se relaciona. Aportando de esta manera a la creación y ejecución eficiente de un programa de mediación escolar en cada centro educativo (Vásquez, 20126, p. 28 y 29).

En el 2007, se formaliza, mediante el Decreto 275/2007⁵⁶ la creación del Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar⁵⁷ con el objetivo de asesorar

54 Real Decreto 1640/2006. Reforma Educativa de España aplicada a la Ley Orgánica de Educación del 2006. Por el que se nombra Fiscal de la Fiscalía de la Audiencia Nacional a doña María Dolores Delgado García

55 Real decreto 1640/2006. Ibid

56 Real Decreto 275/2007. Reforma Educativa de España aplicada a la Ley Orgánica de Educación del 2006. Promovida el 23 de febrero del 2007. por el que se crea el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar.

sobre situaciones referidas al aprendizaje de la convivencia escolar y proponer políticas estatales que ayuden a mejorar el clima escolar y la convivencia en los centros educativos (Vásquez, 2012, p. 37).

MEXICO

Se han realizado principales cambios sobre las leyes existentes y la máxima ordenanza de la Constitución Mexicana. La ley General de Educación en materia de convivencia escolar⁵⁸. La Secretaría de Educación Pública ha lanzado constantemente programas en busca de la unión, interacción y convivencia en las comunidades escolares, cuyas acciones han sido dirigidas desde la responsabilidad individual e independiente de los centros educativos con el objetivo de resolver conflictos mediante la mediación escolar.(Vásquez, 2012, p. 56).

El Art. 7 de la Ley General de Educación⁵⁹, en su fracción Vi indica como uno de los fines principales de la educación impartida por el Estado: Promover el valor de la justicia, de la observancia de la ley y de la igualdad de los individuos ante ésta, propiciar la cultura de la legalidad, de la paz y la no violencia en cualquier tipo de sus manifestaciones, así como, el conocimiento de los Derechos Humanos y el respeto a los mismos. (Vásquez, 20112, p. 57).

La formalización de la Ley de Seguridad Escolar⁶⁰, en su Art. 2 refiere sobre la promoción de mecanismos alternativos de solución de controversias como alternativas a los conflictos entre la comunidad escolar, en el que se ha considerado capacitación, asesoría y orientación a los centros educativos de nivel primario y la formación de alumnos mediadores para la resolución de conflictos en la comunidad estudiantil (Vásquez, 2012, p. 58). Actualmente llevan a cabo Programas de Medicación Escolar en escuelas secundarias y de bachillerato en San Luis de Potosí, entre otros

57 Decreto 275/2007. Ley de Educación de España. Ministerio de Educación.

58 Ley General de educación, publicada en el Diario oficial de la Federación el 13 de julio de 1993

59 Ley General de Educación, modificado el 28 de enero del 2011, fracción VI.

60 Art. 2 de la Ley de Seguridad Escolar para el Estado de Sonora, publicada en 2009.

Con este fin, el organismo federal ha implementado programas de capacitación en la resolución de conflictos, dirigidos a directivos escolares y a integrantes de la comunidad docente y se han modificado los currículos educativos en los que se ha insertado la enseñanza de valores, respeto a los demás, participación democrática y solución de conflictos. Además, las organizaciones de dependencia gubernamental dedicadas a la resolución de conflictos han aportado en la creación de programas de mediación escolar, convivencia escolar y medidas para la disminución de la violencia (Vásquez, 2012, p. 57).

ARGENTINA

Se destaca como uno de los países de América del Sur donde la mediación juega un rol determinante, especialmente, en los campos de la mediación familiar y de las prácticas judiciales, llegando incluso a ser declarada de interés nacional, la institucionalización y el desarrollo de la mediación como método alternativo a la resolución de disputas. En la ciudad de Buenos Aires llegó a ser de obligado cumplimiento antes de interponer una demanda ante los Tribunales. En 1992 se crea el Cuerpo de Mediadores pertenecientes al sistema judicial a instancias del Ministerio de Justicia de la Nación (Comellas, 2009, p. 50).

La Vigencia de la Ley 24.573 conocida bajo la denominación de Ley de “Mediación y Conciliación” fue promulgada el 27 de octubre de 1995 y su vigencia fue desde el 25 de abril de 1996, aunque en su Art. 30 se fijó un plazo de cinco años para la duración de esta nueva etapa de la mediación fue renovada por la Ley 26.589 en el 2010 (Guamán, 2011)

La Ley Federal de Educación Argentina⁶¹, haciéndose eco de los principios establecidos en la Convención en su artículo 6to nos indica la idea de hombre que como educadores debemos seguir al sostener que:

61 Ley Federal de Educación de la República de Argentina. No. 24.195. sancionada en 1993.

"El sistema educativo posibilitará la formación integral y permanente del hombre y la mujer, con vocación nacional, proyección regional y continental y visión universal que se realicen como personas en las dimensiones cultural, social, estética, ética y religiosa, acorde con sus capacidades, guiadas por los valores de Vida, Libertad, Bien, Verdad, Paz, Solidaridad, Tolerancia de igualdad y Justicia. Capaces de elaborar por decisión existencial su propio proyecto de vida. Ciudadanos responsables, protagonistas críticos, creadores y transformadores de la sociedad a través del amor, conocimiento y el trabajo, defensores de las instituciones democráticas y del medio ambiente". Ahora bien, frente a estos desafíos nos encontramos en una época caracterizada por el deterioro de las relaciones interpersonales, la pérdida de valores, la competencia despiadada, las luchas por el poder, el individualismo, etc.⁶²

ITALIA:

La Mediación Familiar hizo su aparición en Italia con la Ley. No 285/1997 que reconoce los servicios de mediación familiar y asesoramiento para las familias y los niños, tales como servicios de apoyo y para superar las dificultades; y la relación con la 1ª No 154/2001 sobre la custodia compartida refiere lo relativo a las normas procesales relativas a la separación y el divorcio, pudiéndose presentar la mediación familiar a partir de la intervención de Servicios Sociales o de un centro de mediación familiar como una opción alternativa en la elección del procedimiento de separación judicial (Hernández, 2009).

AMERICA LATINA:

América Latina se ha sumado al movimiento gestor de la Mediación. En ese sentido podemos encontrar países como Puerto Rico: Existen servicios de

62 Martínez. 2003. Ibid

Mediación en sus tribunales desde 1983, que comenzó con el Centro de Solución de Disputas de San Juan y se ha extendido a las regiones judiciales de Bayamón y Caguas en 1995 y Carolina y Ponce en 1996; en este último desde sus inicios se han mediado temas relativos a las separaciones y divorcios además de conflictos intergeneracionales, relaciones entre abuelos y nietos, entre hermanos, entre parientes, pensiones alimentarias, entre ex cónyuges y parientes, conflictos de parejas casadas o unidas consensualmente, conflictos de violencia intrafamiliar y división de bienes gananciales (Hernández, 2009)

CHILE:

Chile es otro de los países que han acogido la Mediación Familiar y se legitima como tal en el contexto de la ley N° 19.968 que creó a los Tribunales de Familia y entró en vigencia a partir del transcurso del año 2005 al igual que en la Ley N° 19.947 de Matrimonio Civil. El pasado día 15 de Septiembre 2008 empezó a regir la ley N° 20.286 que establece mejoras orgánicas y procedimentales a la ley de Tribunales de Familia, una de estas mejoras procedimentales está referida a la transformación de la Mediación voluntaria en obligatoria con respecto a la asistencia a la primera sesión en todas aquellas causas referidas a derecho de alimentos, cuidado personal de hijos (ex tuición) y regulación de la relación directa entre padre o madre e hijos (ex régimen de visitas), entre otras cosas por el desconocimiento que sobre la Mediación tiene la población, por lo que no ha logrado legitimarse como método alternativo de resolución de conflictos. Pese a la obligatoriedad de la mediación prejudicial ésta continúa conservando su carácter voluntario con respecto a las posteriores sesiones (Honradez, 2009)

VENEZUELA:

Existe un gran auge, la aplicación de programas de mediación escolar, el cual comenzó unos años después de la experiencia de Argentina y su aplicación inicial fue dirigida a programas en pro de la disminución del bullying, el éxito que han tenido los programas iniciales ha permitido la extensión y participación de asociaciones interesadas en la educación por la paz (García Longoria y Vásquez, 2013, p. 120).

2.8. Casos resueltos de Mediación Escolar⁶³

Caso 1. Un adolescente rebelde

Estábamos trabajando en el Departamento de Orientación de un instituto en una población urbana con muchos habitantes y un estudiantado heterogéneo en lo que se refiere a las posibilidades culturales y económicas de las familias. Uno de nuestros alumnos de 15 años mostraba ya desde el principio de curso un comportamiento disruptivo que impedía a los profesores mantener el orden adecuado en el aula. Esta conducta iba empeorando mes tras mes y cuando nos encontrábamos en enero, se le sorprendió como autor material de diversas fechorías consideradas como faltas muy graves y que no es preciso detallar, pero sí resaltar el gusto que encontraba el alumno en dañar las normas elementales y la tendencia disocial que se observaba en su conducta.

El proceso de expediente disciplinario transcurrió siguiendo todos los pasos previstos por la ley, hasta que el Consejo Escolar dictaminó que sería preciso enviar al alumno a proseguir sus estudios en otro centro, a ser posible, en un Aula -Taller (actuales aulas de Compensación Educativa) y se pidió al Departamento de Orientación que realizara una evaluación psicopedagógica y el correspondiente informe como apoyo técnico a las decisiones que se tomaran en el futuro. Como consecuencia de la demanda se realizó una evaluación psicopedagógica y se entregó el siguiente informe al Consejo Escolar:

⁶³ María del Pilar Alcaide Guindo. Explicación de casos resueltos satisfactoria en diferentes niveles educativos. Localizado el 25 de enero del 2015. Disponible en: <http://orientacion.webcindario.com/casosresueltos.htm#m2>

DATOS PERSONALES: ALUMNO: NOMBRE

FECHA DE NACIMIENTO: X

TELÉFONO: X

HISTORIA ESCOLAR: El alumno ha cursado sus estudios y la enseñanza reglada correspondiente en varios centros tanto públicos como privados, manifestando ya en los primeros cursos de primaria ciertos síntomas asociados al fracaso escolar y a la inadaptación social. En lo referido a su competencia curricular y aptitudes no ha acusado una dificultad excesiva, hasta que, al llegar a la enseñanza secundaria su desfase académico ha llegado a ser muy significativo, como se expone más adelante. Las ayudas que se le han proporcionado como el asesoramiento psicológico y las clases de apoyo y particulares no han resultado suficientes para resolver los problemas que se han ido planteando.

DESARROLLO PERSONAL DEL ALUMNO: Buena salud física y mental, a pesar de manifestar un trastorno conductual, que en ningún caso podrá ser considerado como "enfermedad". Según su madre, el último psicodiagnóstico que le ha sido realizado concluye que sus problemas están centrados en el ámbito escolar.

DISCAPACIDAD: Ninguna

NIVEL DE COMPETENCIA CURRICULAR: Equivalente al curso sexto de primaria o primero de secundaria, según en qué áreas de conocimiento nos situemos. Matemáticas: Domina las reglas básicas de cálculo, las ecuaciones de primer grado, con una incógnita y sin fracciones, el cálculo con números racionales (suma y resta de fracciones sencillas). No domina las operaciones sencillas con polinomios, simplificar ecuaciones de primer grado, las sumas algebraicas con números enteros, el sistema métrico decimal. Inglés: Conoce un vocabulario muy elemental y aplica las reglas gramaticales memorizándolas, no comprendiéndolas. La mayor parte de las veces, la memoria le falla y comete errores importantes. Lengua: Buen nivel de comprensión y expresión oral en las conversaciones rutinarias. No se la

ha sometido a pruebas de vocabulario, sintaxis, gramática y expresión escrita.

PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: Marcado notablemente por el rechazo que siente hacia el mundo escolar, no tiene hábitos de estudio, ni motivación por aprender. No se concentra ni tiene capacidad de atención. Manifiesta una clara carencia de autocontrol y respeto por las normas. Manifiesta tendencias antisociales que interfieren en su mundo escolar. Todo ello le aleja cada vez más de la consecución de los objetivos de aprendizaje y dificulta en grado sumo la labor de enseñanza, provocando constantemente los conflictos que han sido objeto de valoración por el Consejo Escolar.

ASPECTOS RELATIVOS AL CONTEXTO FAMILIAR Y SOCIAL: El alumno se encuentra muy bien asistido por su familia, donde muestra un menor grado de conflictividad. Aún así su necesidad compulsiva de atención le lleva al mal comportamiento en el ámbito escolar. De este modo mantiene la atención permanente de sus padres, quienes hacen lo que está en sus manos por salvar la situación.

IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES EDUCATIVAS ESPECIALES: Las necesidades que el alumno presenta son más bien de atención psicológica en la educación del autocontrol, unida a un fuerte apoyo en las áreas instrumentales, gracias a la escolarización en un grupo reducido, o clases particulares con un profesor que sepa imponer la autoridad precisa.

CONCLUSIONES: El Consejo Escolar del IES "XXXXX" ha sancionado al alumno con un "Cambio de Centro", y se ha solicitado al Departamento de Orientación el presente informe y consejo orientador.

En la actualidad el alumno tiene 15 años. Puede cambiar de centro y seguir cursando sus enseñanzas en un instituto, colegio o academia, público, concertado o privado, donde pueda proseguir la ESO, hasta el momento de cumplir los 16 años, fecha en la que puede ponerse a trabajar si lo desea. Para ese momento, sería muy deseable que ocupara un puesto en una

Escuela Taller del IMEFE, retribuidas por el INEM, donde podrá compaginar trabajo y aprendizaje de un oficio, responsabilizándose del cumplimiento de su horario al tiempo que percibe su salario. En cuanto a las "Aulas Taller" que se mencionan en el acta, como centros en los que este departamento podría buscar una plaza para el alumno, debemos decir que no son centros adecuados a este caso pues según rezan las "Instrucciones del director provincial al servicio de inspección sobre las aulas taller del programa III del convenio entre el ministerio de educación y cultura y la comunidad de Madrid", uno de los requisitos para la admisión del alumnado en dichas aulas es: "Estar desescolarizado o en grave riesgo de abandono escolar por encontrarse en situación familiar y social desfavorecida", condición que no cumple el alumno a quien se ha evaluado, tanto por su asistencia regular a clase, como por el notable grado de atención que recibe de sus padres. Por lo que no procede la propuesta de derivación a Aulas-Taller, que más que como una sanción, está contemplada por la ley como una medida educativa destinada a alumnos desfavorecidos y con cierto interés por seguir aprendiendo.

Y para que conste donde proceda, teniendo en cuenta su carácter estrictamente confidencial, expido el presente informe de intervención psicopedagógico en Madrid a 18 de enero de xxxx.

EVOLUCIÓN DEL CASO Y CONCLUSIONES: A las pocas semanas de emitir el anterior informe, el alumno cumplió los dieciséis años y dejó de asistir al centro para ocuparse en tareas de ayuda en el negocio familiar. Sin embargo, aquello se planteó como una solución provisional por parte de la familia que en realidad deseaba la continuación de los estudios de su hijo. La madre del alumno se entrevistó conmigo varias veces para cumplimentar la documentación requerida para un programa de Garantía Social, programa al que por fin no acudió, pues el alumno al leer el informe y tomar conciencia del retraso académico a que le había llevado su problema de conducta, decidió prepararse y estudiar para la prueba de Graduado Escolar que entonces todavía se celebraba.

Puso mucho empeño en esta preparación y aprobó la prueba con buenas notas, superó por tanto, los objetivos académicos propios del Primer Ciclo de la ESO y tomó confianza en su capacidad de aprendizaje. *Creemos que el hecho de centrar la evaluación psicopedagógica en los aspectos académicos, efectuando pruebas para determinar la Competencia Curricular, en lugar de resaltar en estas pruebas y en el informe el problema de conducta del alumno, contribuyó en parte a que éste fijara su atención en sus conocimientos y los comparara con los que debería tener. El no querer aparecer ante sus padres como un alumno que "va con retraso", le hizo estudiar, prepararse y mejorar su conducta. .*

Caso 2. Un negativista desafiante

El caso de este muchacho de doce años de apariencia dulce y tranquila traía de cabeza a la tutora quien compartía el sufrimiento con los otros profesores del alumno. Pero era ella quien se llevaba la peor parte, sobre todo porque ya había tenido que lidiar con él ya en cursos anteriores. Se entrevistó conmigo, me contó la "hazañas" de su pupilo y me admitió que iba cada vez peor, aunque ya antes se había requerido la intervención del orientador. Por lo que me contó, deduje que se trataba de un trastorno de conducta próximo al "disocial" (si hubiera tenido los dieciocho años ya cumplidos) y la tranquilicé diciéndole que si había un trastorno podría haber un tratamiento. En la entrevista con el niño pude darme cuenta de su notable capacidad de seducción y fingimiento de una forma de ser nada parecida a lo que se me había descrito anteriormente. La madre se veía absolutamente desbordada por la conducta de su hijo quien había llegado a denunciarla por malos tratos consiguiendo casi convencer al fiscal de lo que decía. Había estado acudiendo a un gabinete psicopedagógico privado y especializado en habilidades sociales y autocontrol. El colegio sólo recibió un informe en el que se admitía no haber observado ningún progreso significativo. Ante esta historia de fracasos decidí intentar la vía "sanitaria" y envié al niño a su pediatra con una pequeña observación aconsejando su derivación a salud mental. Por suerte el pediatra lo mandó a un prestigioso hospital público de

la zona, donde confirmaron el diagnóstico que se apuntaba en el informe de intervención psicopedagógica que entregué a la madre. Mientras tanto, las fechorías se iban convirtiendo en faltas y en delitos y el alumno conseguía tener cada vez más predicamento entre los alumnos cuando se hacían públicas. Los demás niños, todos ellos de familia humilde, llegaban a expresar sin tapujos su admiración por la "valentía" del alumno. Hasta entonces se habían dramatizado en exceso sus acciones y quedamos de acuerdo en no volver a caer en el error, aunque sólo fuera por evitar a los otros alumnos el mal ejemplo. En el hospital estaban llevando a cabo un nuevo programa de aplicación farmacológica al tiempo que psicoterapéutica de los problemas de conducta en adolescentes. Nuestro alumno entró en ese programa y empezó a mejorar algo. Al menos no siguió de mal en peor. No le gustaba sentirse "enfermo" y empezó a poner de su parte para terminar cuanto antes la terapia. No puedo asegurar que el caso se haya reconducido seriamente, pues no he mantenido contacto posteriormente con la familia, pero los profesores agradecieron mucho la atención prestada y la ayuda recibida.

Éste es un resumen del informe entregado con los resultados de la valoración y las propuestas para aplicar en los diferentes ámbitos, escolar y familiar:

INFORME DE INTERVENCIÓN

DATOS DEL ALUMNO:

APELLIDOS Y NOMBRE:

DOMICILIO:

COLEGIO:

NIVEL CURRICULAR: 2º curso de E.S.O.

CURSO: 2001/2002S

SÍNTESIS PSICOPEDAGÓGICA

Alumno con desarrollo cognitivo dentro de un nivel medio-alto.

Competencia Curricular significativamente afectada por su actitud general y falta de motivación. Con graves problemas de conducta. Presenta perfil compatible con trastorno de conducta negativista desafiante (DSM-IV F91.3), que incapacita al alumno para seguir el aprendizaje propio de su edad, al tiempo que impide la marcha normal de la clase . Desafía constantemente a compañeros y adultos conocidos e intenta engañar a los adultos desconocidos. Manifiesta haber cometido actos que revelan una tendencia disocial en consonancia con el trastorno especificado. El pasado curso fue atendido en el gabinete psicopedagógico XXXX, de cuyo informe no se puede deducir progresos significativos. Por consejo de la orientadora del centro, ha sido derivado por su pediatra a los servicios de salud mental del hospital XXXXXXXXXX, para valoración, diagnóstico y en su caso, tratamiento.

NECESIDADES EDUCATIVAS: Recibir apoyo y refuerzo en :

- Autocontrol y reducción de impulsividad
- Valores morales y adaptación social
- Pautas educativas comunes por parte de los adultos con los que se relaciona, en cuanto a conductas, normas y afecto.
- Obtener un seguimiento por parte de la comunidad educativa de las terapias o tratamientos que vaya recibiendo en el ámbito médico.
- Lograr una integración social, mediante unas relaciones interpersonales adecuadas.

RESPUESTA CURRICULAR QUE PRECISA:

- Elaboración de Adaptaciones Curriculares no significativas en los temas transversales referentes a:
 - Educación para la Paz
 - Educación moral y cívica
 - Educación para la igualdad de sexos
 - Educación para el medio ambiente.

Los trabajos sobre estos temas que normalmente se hagan en el transcurso de la clase y que van dirigidos a todos los alumnos, deben ser fuertemente reforzados en el caso de xxxxx, quien deberá profundizar y aplicarse especialmente.

El tutor se encargará de prepararle las tareas específicas adecuadas a cada situación.

Formación adecuada en el aprendizaje de las habilidades sociales alternativas a la agresión y del autocontrol, teniendo en cuenta los materiales aportados por la orientadora.

Desarrollo de un seguimiento puntual de la evolución de su problema y el desarrollo de las pautas médicas prescritas. Mantenimiento de un contacto suficiente con su familia y en especial con su madre, para acordar las pautas de conducta apropiadas en cada situación.

Caso 3. Ansiedad por separación con comportamiento violento

Un día, cuando acababa de incorporarme a mi puesto de trabajo en un equipo de orientación, recibí una airada llamada de la inspectora que se encargaba de uno de los colegios que me habían sido asignados para que ejerciera en ellos mi labor como orientadora. No pude acercarme en el momento, como me pedían (*a veces piensas qué contradicción, siempre diciendo que los orientadores no servimos, y luego nos llaman como si fuéramos magos fantásticos capaces de resolver lo que nadie puede*).

El día de mi debut en el citado centro, me estrené recibiendo a los padres de un niño de siete años que mostraba una conducta muy violenta al entrar en el colegio. Llorando, gritando dando patadas y puñetazos a quienes intentaban conducirlo a su aula incluso pegándose con la cabeza contra las paredes. La llamada del día anterior había sido por su causa, al observar la inspectora in situ el comportamiento del niño y cómo ni la tutora, ni el jefe de estudios, ni los padres, eran capaces de conducir la situación.

Anteriormente el niño y sus padres habían sido atendidos por una trabajadora social quien determinó que la raíz del conflicto estaba en la pareja y los envió a los Servicios Sociales, aumentando notablemente el desaire de los padres que se sentían agraviados y dolidos por el trato recibido en el colegio. Sólo le agradecieron a un empleado del ayuntamiento que en ese momento prestaba su apoyo al centro, la deferencia que había tenido acompañando amablemente al niño a su clase, estrategia que funcionó por desgracia sólo durante algunos días, al cabo de los cuales el niño reanudó su "lucha" aún más ferozmente si cabe.

Así estaban las cosas cuando me hice cargo del caso y entrevisté por primera vez a una pareja profundamente decaída y claramente desbordada por la situación. Parecía que sufrían más por el rechazo que percibían, que por lo que pudiera pasar a su hijo.

Yo había estudiado detenidamente el expediente del alumno y comprobé que no había problemas con el aprendizaje ni con las relaciones entre iguales. Pero me llamó la atención la historia médica del niño, plagada de incidentes ya desde el embarazo de su madre. Decidí restar importancia en las entrevistas a las desavenencias conyugales y a las relaciones familiares en las que se había centrado la intervención e intentar descargar de culpa en lo posible a los padres de todo lo que estaba pasando. Aún sabiendo que ellos eran la clave del conflicto, sin embargo, les advertí de las dificultades fisiológicas y orgánicas que el niño había tenido desde su nacimiento prematuro y posterior ingreso en la UVI, por problemas serios de salud. Hasta los dos años había sido tratado en el servicio de neurología.

Tras varias entrevistas y observación de la conducta del niño, llegué a la conclusión de que el chaval era presa de la ansiedad y el pánico en el momento de entrar en el colegio. Convencí a los padres para que llevaran a su hijo a un centro de salud y ambos se sintieron aliviados cuando vieron desplazado su problema y lo centraron en el niño.

El alumno fue correctamente atendido por el personal médico que había recibido mi informe con los datos que se pueden recoger en un colegio, pero

no en un centro de salud. Fue tratado de su ansiedad y a los pocos días me comunicaron que había empezado a entrar con toda normalidad en clase, situación que se prolongó durante todo el curso.

El éxito fue rotundo, pero hay que indicar que los padres al verse liberados de la acusación y de la culpa se tranquilizaron lo suficiente como para llevar a cabo las pautas que les había indicado.

También es de destacar que en una entrevista muy posterior la madre me confesó que el niño tenía miedo porque *> según una vidente a quienes habían visitado, su abuela materna fallecida hacía once años se aparecía al niño llenándolo de pavor y ansiedad al separarse de su madre.*

Sin desmentir dichas "apariciones", le pedí que no hablara a su hijo de las cosas que decía la vidente y por suerte, creo que me hizo caso.

En ocasiones hay que saber acabar con la culpabilidad de los padres, aunque sean parte muy importante de los conflictos de sus hijos. Y esto es así porque casi siempre ellos tienen la clave de la mejoría o del empeoramiento El informe de intervención que se entregó a padres, servicios médicos y centro fue el que sigue:

Los datos reflejados en este informe son confidenciales. Expresan la situación actual del alumno, no presuponiendo su evolución futura. Debe permanecer en el expediente durante su escolaridad.

Las intervenciones realizadas han sido las siguientes:

- Entrevista con los padres
- Entrevista con tutora
- Entrevista con Equipo Directivo
- Entrevistas sucesivas con los padres conducidas por la Orientadora
- Entrevista con el alumno
- Observación directa del comportamiento problemático a la entrada en el colegio

- Cuestionario a padres y alumno sobre los ítem que se refieren al Trastorno de ansiedad por separación/fobia escolar, según está clasificado en el DSM IV.
- Lectura y entrega a los padres de unas pautas para su seguimiento en el entorno familiar
- Derivación al Centro Regional de Salud de xxxx
- Informe Síntesis acompañando dicha derivación
- Seguimiento del comportamiento del alumno en las semanas posteriores

ASPECTOS EVALUADOS Y RESULTADOS

- Embarazo, Problemas provocados por exceso de glucosa en sangre y pérdida de líquido amniótico.
- Parto, prematuro (seis meses de embarazo)
- Peso al nacer, (1800 gr)
- En la exploración al nacer se detectaron problemas graves. El niño estuvo en la UVI durante dos meses con gran riesgo de su vida. Salió de la gravedad, pero siguió presentando problemas neurológicos, que han sido tratados en el hospital xxxxxxxx.

Oftalmología: Normal

Neurología: Problemas detectados desde el nacimiento que han ido mejorando con el paso de los años

Aspectos psicológicos:

Alimentación: Come en gran cantidad y tiene una corpulencia superior a la media en su edad. Paradójicamente manifiesta que no le gusta comer.

Desarrollo psicomotor, influido por los problemas neurológicos que presenta desde el nacimiento.

Desarrollo del lenguaje: Normal

Historia escolar: Fue escolarizado en el momento que le correspondía por su edad para entrar en el primer nivel de la Educación Infantil. Éste es el quinto curso que permanece en el mismo colegio. Hasta la fecha, no ha necesitado apoyos en el aprendizaje, pues se desenvuelve con normalidad. En cuanto a la intervención actual, ha sido necesaria al agravarse considerablemente un proceso que ya se había manifestado anteriormente, aunque en forma no suficientemente significativa.

Situación Socio-Familiar: Es el único hijo común de una pareja de hecho, cuyos miembros habían estado casados anteriormente y tienen hijos de su anterior matrimonio. Sólo el hijo de la madre (19 años), convive aún en el hogar, aunque está iniciando el proceso de emancipación del hogar. Las relaciones entre los miembros familiares son suficientemente conflictivas como para estar incidiendo en el trastorno que sufre el alumno, aunque no se pueda determinar que sean la causa única, pues tiene una historia médica que apunta a considerar también otros factores como posible causa.

Nivel intelectual: El alumno manifiesta en su vida académica una capacidad intelectual normal, que si no se ve interferida durante largo tiempo con el trastorno que nos ocupa, puede llevarle a un desarrollo normal del aprendizaje. La coordinación motriz gruesa es algo débil en piernas y brazos, debido a los problemas neurológicos que viene manifestando desde su nacimiento.

Adaptación personal, social y escolar: De los datos obtenidos por los profesores que atienden al niño, podemos inferir una adaptación al entorno escolar muy conflictiva, sobre todo en el momento de la entrada en el colegio, momento en el que, según los días puede entrar llorando o querer escaparse llegando a la violencia contra sí mismo y contra otros.

Como a pesar de su edad, es muy corpulento, la contención del niño en estas manifestaciones violentas se hace especialmente difícil. Una vez que se ha calmado mantiene una conducta bastante normalizada en el aula y durante el resto del día, aunque a veces también es protagonista de agresiones no graves en su grupo.

Tiene iniciativa propia en la relación, mantiene el seguimiento de la relación iniciada, actitud abierta, tiene asumida la defensa de los propios derechos, a veces llegando a la pelea.

Cuando está tranquilo llega a la aceptación y cumplimiento de normas.

Nivel de competencia curricular en las distintas áreas. Estilo de aprendizaje y motivación para aprender

No presenta hasta el momento problemas de aprendizaje, pero debemos advertir que éstos pueden empezar a presentarse, si el trastorno que sufre no es tratado adecuadamente.

PAUTAS GENERALES Y ESPECÍFICAS DE APLICACIÓN EN EL AULA:
Durante este curso sería conveniente trabajar especialmente en:

AUTOCONTROL (reducción de impulsividad) por medio de las siguientes pautas: Pedirle que de marcha atrás cuando muestre excesiva impulsividad. Darle muestras de afecto, pero no de permisividad excesiva. Utilizar premios en ocasiones, cuando la tarea o la situación lo requieran. En un estadio algo más avanzado, racionar los premios o lo que le resulta agradable en función de los resultados. Realización de los ejercicios recomendados de respiración, relajación e imaginación.

HABILIDADES SOCIALES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN: Pedir permiso. Compartir algo, Ayudar a los demás. Negociar. Defender los propios derechos. Responder a las bromas. Evitar los problemas con los demás. No entrar en peleas.

HABILIDADES SOCIALES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS: Formular una queja . Responder a una queja. Demostrar deportividad después de un juego. Resolver la vergüenza. Arreglárselas cuando le dejan de lado. Defender a un amigo. Responder a la persuasión. Responder al fracaso. Enfrentarse a mensajes contradictorios. Responder a una acusación. Prepararse para una conversación difícil. Hacer frente a las presiones del grupo.

PAUTAS GENERALES DE APLICACIÓN EN EL ÁMBITO FAMILIAR:
Observación médico-psiquiátrica con evaluación y diagnóstico, seguidos de la psicoterapia apropiada que puede ser combinada, en su caso, con tratamiento farmacológico.

Seguimiento puntual del tratamiento recomendado por el especialista en todos los aspectos.

Al niño se le debe tratar con delicadeza, sobre todo en los períodos en que su trastorno se muestre más agudo. No utilizar ni permitir la violencia física ni psicológica (no pegarle, aunque sea flojo, no regañarle sistemáticamente, no ponerle en cuestión todo el tiempo, porque está atravesando una época difícil)

Fijar junto con él los límites de actuación en cuanto a:

Tiempo máximo que puede permanecer frente al televisor

Tiempo de juegos, comida, estudios etc...

Tipos y cantidades de comida que debe ingerir, incluyendo golosinas. Las comidas que él rechaza, pueden ser sustituidas por otras igualmente nutritivas.

En los períodos agudos de llanto prolongado, mantenerlo en observación y reposo, aunque deba faltar a la escuela durante un tiempo, pudiendo pedir la baja médica si la situación se prolongara, a la espera de momentos de más calma.

Se recomienda también una psicoterapia, observación y evaluación sistémica, que englobe a todos los miembros de la familia.

Caso 4. Un inmigrante con depresión y bajo rendimiento en un centro de adultos

X es un joven extranjero matriculado en nuestro centro educativo para personas adultas. Está cursando un nivel inmediatamente inferior a la

enseñanza secundaria. Su tutora me lo presenta para una posible intervención psicopedagógica.

Encuentro un muchacho de unos veinte años con síntomas de depresión e ideas suicidas, que no rinde en sus estudios como debiera teniendo en cuenta conocimientos previos, destrezas y capacidades cognitivas.

Refiere su desesperación a causa del aspecto físico que presenta su cara, pues nació con labio leporino y tiene el paladar abierto y la nariz algo aplastada en la parte inferior. Visto desde fuera, no es tan espectacular como él piensa, pero sí resulta evidente su malestar y sufrimiento.

Está acudiendo a una clínica dental privada, donde sigue un tratamiento de ortodoncia, que le ha costado hasta el momento más de mil euros con la intención de expandir el paladar para una posterior intervención quirúrgica. Él dice que no tiene dinero para pagarse la operación y no ve claro que le puedan operar en la sanidad pública, pues todavía no tiene permiso de trabajo.

El último problema es laboral, pues ni siquiera se atreve a pedir trabajo allí donde solicitan personal, porque considera que debido a su aspecto, obligatoriamente le dirán que no.

Tenemos pues, una depresión más un gran rechazo al propio cuerpo, más un bajo rendimiento académico (no lee en la clase, porque se bloquea) más un problema laboral, todo ello centrado en la malformación que no acepta y desea eliminar.

Me pongo en contacto con una profesional de la cirugía plástica, formada en la sanidad pública, pero que ejerce en la privada y le pido el favor de mirar al joven y establecer un diagnóstico y un plan de actuación.

La doctora le mira y ve que la ortodoncia va bien y que es adecuada.

Le presenta a la trabajadora social de una clínica con quienes ella trabaja y convienen en que el tratamiento de ortodoncia se concluirá allí.

Una vez terminada la ortodoncia, el joven será operado en la sanidad pública.

Mientras tanto X sigue acudiendo a mis entrevistas donde le animo para regularizar su situación, buscando una oferta de trabajo adecuada.

La tutora y yo nos ponemos de acuerdo en una serie de pautas de actuación para que X no se sienta tan cohibido. Poco a poco va tomando confianza y ve que es aceptado en la clase, lo que le supone un respiro y una mejora notable en los estudios.

Consigo convencerle para que visite el centro de integración social donde tiene provisión de periódicos con ofertas de empleo, teléfono gratuito y bolsa de trabajo.

Encuentra un empleo para el cuidado de un anciano, lo que supone un paso fundamental para la regulación de su documentación.

Está contento y animado. Puede entrar en los comercios donde demandan personal. Confía algo más en la gente, no tiene ya ideas suicidas, sino un plan concreto para su vida: dentro de unos meses será operado. Cuando consiga su documentación intentará reorganizar su tiempo para poder trabajar y estudiar. Se muestra agradecido y esperanzado.

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MATERIALES Y MÉTODOS

Ubicación geográfica

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Quevedo durante los meses de julio a noviembre del 2014, con una duración de 153 días.

3.1.1. Determinación de los métodos a utilizar

Para la realización de este trabajo investigativo requiero la apropiación de métodos que facilitaron el diseño y conducción de la investigación, tales como: el analítico, inductivo, deductivo, que estuvieron a lo largo de todo el trabajo investigativo. El dialéctico, histórico y hermenéutico, sin embargo, los que brindaron mayor información y análisis fueron los tres últimos métodos.

Método Dialéctico. Proporcionó facilidad para analizar y comprender la diversidad de criterios y pensamiento de los diferentes autores referidos en este documento y entender concepciones de manera clara que permitieron diseñar la propuesta.

Método Histórico. Facilitó la selección adecuada de las técnicas, métodos y procedimientos utilizados por investigadores relacionas a la temática estudiada que permitieron manejar adecuadamente la información recopilada de fuentes primarias y secundarias que brindaron conocimiento claro del proceso de la mediación a través de la historia, su concepción y fundamentación de acuerdo a criterios actualizados.

Método Hermenéutico. Permitió insertar cada uno de los elementos de la investigación y realizar el análisis global a la problemática particular y, del análisis individual al general, permitiendo una comprensión exacta de la información referida en este documento.

3.2. Diseño de la investigación

3.2.1. Tipo de investigación

Campo. Se dirigió la aplicación de la encuesta a los estudiantes, personal docente y directivos de las Unidades Educativas seleccionadas, así como, se realizó una entrevista a la funcionaria que labora en calidad de jefe Distrital del Ministerio de Educación de la ciudad de Quevedo, las cuales proveyeron información que facilitaron la obtención de datos para su posterior tabulación, análisis y discusión de los resultados que permitieron además plantear la propuesta.

Bibliográfica. Se colectó, estudio y analizo la información bibliográfica sobre la mediación y su importancia como una herramienta en la solución de conflictos en los niños de edad escolar, las cuales brindaron una visión amplia sobre la temática que permitieron delimitar el campo de influencia del trabajo y visorar de manera objetiva el beneficio de su aplicación en los centros educativos.

3.2.2. Fuentes de investigación

Primarias: Para obtener datos fidedignos, es necesario acudir a la parte directamente relacionada con la temática estudiada, por lo tanto La recolección de información se realizó mediante el uso de instrumentos: entrevista a la Jefe Distrital de Educación y Cultura y, a la encuesta (cuestionario) dirigidas a los estudiantes, docentes, directores de las Unidades Educativas seleccionadas.

Secundarias: La colecta de información documental y bibliográfica sobre el tema, tanto digital como impresa, realizada en los últimos años con valor investigativo, fue organizada de manera estructural y fundamentar el análisis pormenorizado de la problemática estudiada en las unidades educativas objeto de estudio, así como discutir los resultados y elaborar la propuesta

3.3. Población y Muestra

Población

La información relevante obtenida en el presente trabajo investigativo, se la obtuvo del universo de la investigación, la misma que corresponde al total de instituciones que administran el sistema educativo y la tutela del Buen Vivir.

Según Datos proporcionados por el Distrito 12D03 Mocache Quevedo (2014), existen 57 escuelas fiscales, 22 particulares y una municipal, las cuales mantiene un total de 2068 profesores y 60938 estudiantes (Tabla 5).

Muestra

Una vez definida la población total se utilizó la fórmula establecida para obtener el valor de la muestra, según se indica a continuación:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

Donde,

N = Tamaño de la población o universo

K = Es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. El nivel de confianza indica la probabilidad de que los resultados de nuestra

investigación sean ciertos: un 95% de confianza es lo mismo que decir que nos podemos equivocar con una probabilidad del 1,96

e = Es el error muestral deseado (5%). El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella.

P = Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura

q = Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

$n = 382$ personas a encuestar (es el tamaño de la muestra).

Posteriormente se realizó una sectorización y estratificación de las escuelas reportadas por el Distrito 12D03 MOCACHE-QUEVEDO, considerando sus características de sostenimiento y ubicación geográfica. Se consideró como valor muestral el 5% del número total de las escuelas, de la población docente y estudiantil.

En el caso específico de la población estudiantil de las escuelas fiscales, por ser un número considerable (elevado), se definió ejecutar la encuesta al número de personas que resultó como diferencia entre la sumatoria del total de personas a encuestar (formula muestral) y la suma total de los valores obtenidos del 5% de la población total de las escuelas, docentes y estudiantes (Tabla 5).

Una vez definida la población a encuestar en las escuelas, docentes y estudiantes se realizó un sorteo al azar para definir los nombres de las escuelas, en relación a la estratificación realizada, según se enuncia en la (Tabla 6).

Tabla 5. Población total y población muestral del recurso humano de las escuelas fiscales, particulares y municipales de la ciudad de Quevedo

Cargos	Total de Personal	Personal encuestado
Jefe Distrital del cantón Quevedo	1	1
Directores de Escuela		
Escuelas fiscales	57	3*
Escuelas particulares	22	1*
Escuelas municipales	1	1*
Personal Docente:		
Escuelas fiscales	1985	100*
Escuelas particulares	71	4*
Escuelas municipales	12	5*
Estudiantes		
Escuelas fiscales	59481	195**
Escuelas particulares	1200	60*
Escuelas municipales	257	13*
Total	63087	382

* 5 % de la población total

** Valor obtenido de la diferencia entre la sumatoria del total de personas a encuestar (formula muestral) y la suma total de los valores obtenidos del 5% de la población total de las escuelas, docentes y estudiantes.

Fuente: Distrito Mocache Quevedo

Elaborado: El Autor

La selección de las escuelas se realizó mediante una sectorización y sorteo al azar, las cuales se enuncian en la Tabla 2.

Tabla 6. NOMINA DE LAS ESCUELAS SELECCIONADAS

CARACTERISTICA POR SOSTENIMIENTO	ESCUELA	PARROQUIA	DIRECCIÓN (calles)	TELÉFONO
Fiscal	Arnulfo Chávez	Parroquia Nicolás	Las Acacias, décima	
	Miranda	Infante Díaz, Sector	novena.	
		Playa Grande		
	Gastón Campuzano	Parroquia San	Timoteo Quevedo y 12	
		Cristóbal,	de Octubre	
	Manuel de Jesús	Centro de la ciudad	Bolívar entre 11ava y	
	Calle	de Quevedo	12ava	
Particular	Educación Básica	Parroquia Venus del	Av. Walter Andrade y	
	“Nueva Semilla”	Rio Quevedo	calle 10 Agosto (pasando el Ministerio de Agricultura)	
Municipal	Juan de Dios Avilés	Cdla. Juan de Dios	Barrio Juan de Dios,	
	Zarate	Avilés Zarate	Sin nombre, cerca de la Unidad Educativa 24 de Mayo	

Se seleccionó a los estudiantes del VII a X año de educación como población estudiantil a encuestar, en virtud de que por las características propias de la edad y el nivel de conocimientos que poseen, se encuentran capacitados para analizar y discernir las preguntas consideradas en las encuestas, por lo tanto su criterio de respuesta tiene mayor valor y fundamentación.

Para el caso de las escuelas fiscales se encuestó 65 estudiantes por escuela, dando un total de 195 estudiantes encuestados.

3.4. Técnicas e instrumentos de la investigación

Las técnicas utilizadas fueron: observación, entrevista y la encuesta.

Observación: Esta técnica permitió observar de manera directa a las personas a quienes se les aplicó la encuesta y entrevista, conocer sus reacciones físicas a las preguntas planteadas y registrar detalladamente la información proporcionada, facilitando el análisis de los resultados y la definición de la propuesta.

Entrevista: Se mantuvo un dialogo directo y formal con la persona entrevistada y permitió obtener los datos relevantes sobre la temática estudiada.

Encuestas: Esta técnica permitió conocer y valorar la opinión de los niños, docentes y directores de escuela encuestados sobre los conflictos generados en los niños, los medios utilizados para su solución y los resultados obtenidos en los mismos, así como, definir la necesidad de establecer un Centro de Mediación para la Solución de Conflictos dirigido a las Unidades Educativas de edad escolar.

3.5. Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

3.5.1. Descripción del instrumento

Para determinar el criterio de la población encuestada sobre los conflictos de los estudiantes en las unidades educativas se utilizó un total de 28 reactivos distribuidos en dos encuestas y un formulario de entrevistas, las cuales estaban conformados por:

- a.) estudiantes
- b) profesores
- c) Directivo distrital y Directores de escuelas

Las preguntas tanto de la encuesta como de la entrevista, recogen datos de la percepción sobre los conflictos escolares y la forma como los profesores proceden para darles solución. Se realizó una explicación en la que se dio a conocer la escala respectiva para que señale o marque la categoría que mejor describía su reacción a cada afirmación proporcionada en la encuesta.

La entrevista contuvo preguntas claras y concretas y, se realizó de manera diligente a fin de aprovechar el tiempo asignado por el entrevistado y recopilar la información requerida para el análisis del presente estudio investigativo.

Los instrumentos se administraron de manera individual en las unidades educativas seleccionadas. Previamente, se mantuvo una reunión y se les informó el objetivo del presente trabajo y la confidencialidad de la información proporcionada.

3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Los resultados obtenidos en la ejecución de los cuestionarios fueron tabulados con el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 15.0 para Windows.

CAPÍTULO IV.

RESULTADOS

4. RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE EN RELACION CON LA HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

1. ¿Te has sentido ofendido en algún momento por tus compañeros?

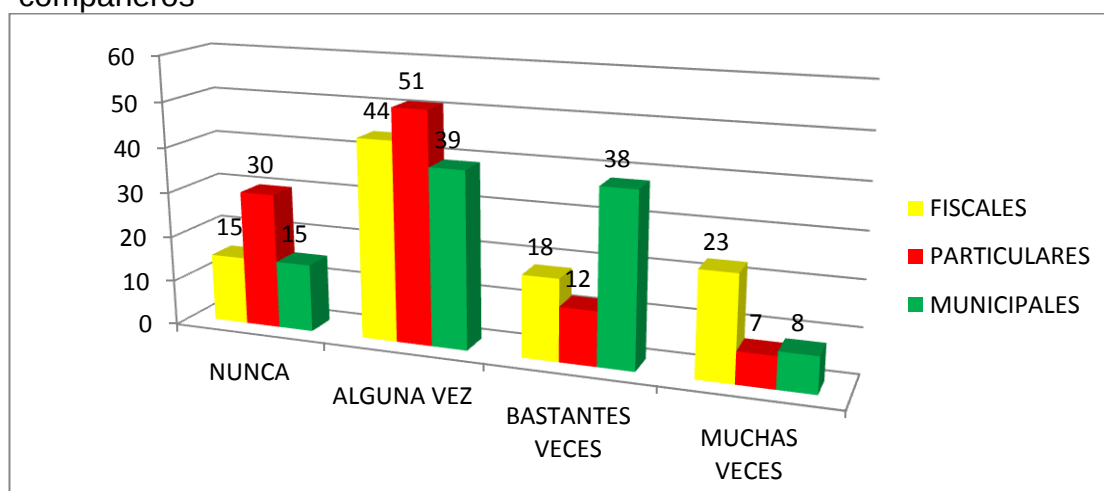
Cuadro 1. Criterio de los niños sobre el sentirse ofendido por sus compañeros

OPCIONES DE RESPUESTA	ALUMNOS					
	E. FISCALES		E. PARTICULARES		E. MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NUNCA	30	15	18	30	2	15
ALGUNA VEZ	86	44	31	51	5	39
BASTANTES VECES	34	18	7	12	5	38
MUCHAS VECES	45	23	4	7	1	8
TOTAL	195	100	60	100	13	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 1. Criterio de los niños referente a sentirse ofendido por sus compañeros



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

El cuadro y figura 1 se visibiliza que los niños encuestados en las escuelas fiscales (85%), particulares (70%) y municipales (85%) en algún momento de su vida se han sentido ofendidos por sus compañeros, con valores relativamente superiores en las escuelas fiscales y municipales.

2. ¿Al sentirte ofendido, contestas agresivamente a tu compañero?

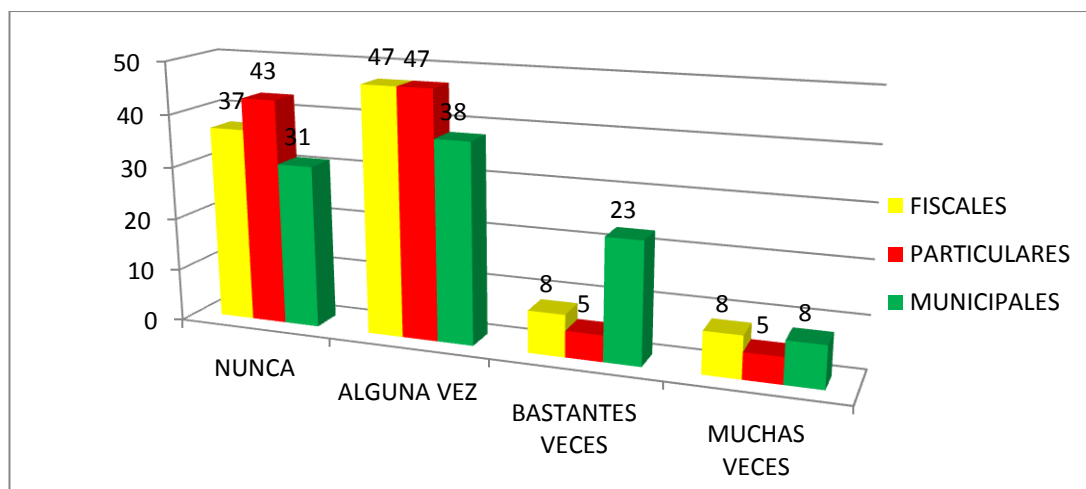
Cuadro 2. Criterio de los niños referente a la repuesta agresiva ante sus compañeros cuando se sienten ofendidos

OPCIONES DE RESPUESTA	ALUMNOS					
	E. FISCALES		E. PARTICULARES		E. MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NUNCA	72	37	26	43	4	31
ALGUNA VEZ	91	47	28	47	5	38
BASTANTES VECES	16	8	3	5	3	23
MUCHAS VECES	16	8	3	5	1	8
TOTAL	195	100	60	100	13	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 2. Criterio de los niños referente a la repuesta agresiva ante sus compañeros cuando se sienten ofendidos



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Porcentajes considerables de estudiantes reportaron haber contestado de manera agresiva a sus compañeros cuando se sienten ofendidos, notándose valores similares en las escuelas fiscales (63%), particulares (57%) y municipales (69%).

3. ¿Los problemas se resuelven entre compañeros de manera amigable?

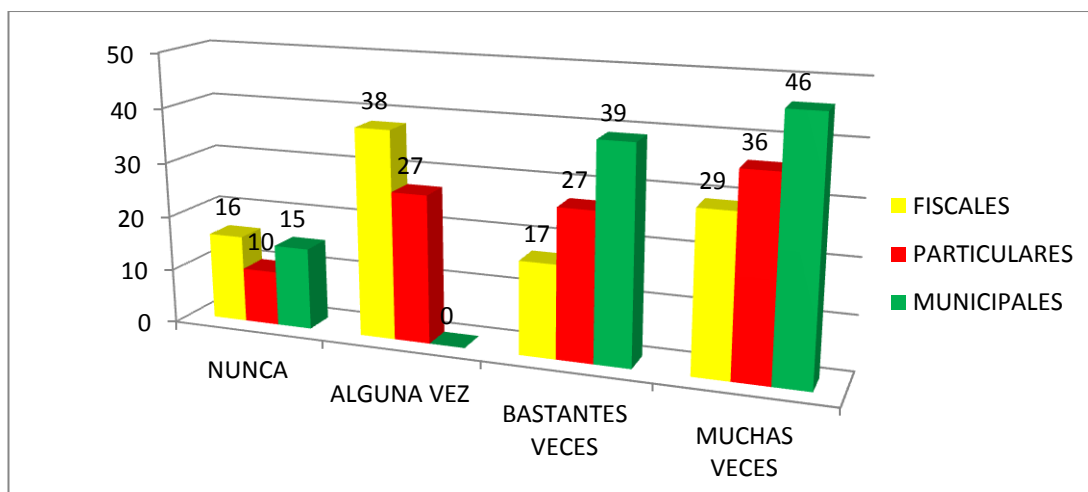
Cuadro 3. Criterio de los estudiantes sobre la resolución amigable de los problemas entre compañeros

OPCIONES DE RESPUESTA	ALUMNOS					
	E. FISCALES		E. PARTICULARES		E. MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NUNCA	32	16	6	10	2	15
ALGUNA VEZ	73	38	16	27	0	0
BASTANTES VECES	33	17	16	27	5	39
MUCHAS VECES	57	29	22	36	6	46
TOTAL	195	100	60	100	13	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 3. Criterio de los estudiantes sobre la resolución amigable de los problemas entre compañeros



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Porcentajes muy altos refieren que los problemas entre estudiantes de las escuelas fiscales (84%), particulares (90%) y municipales (85%) se resuelven de manera amigable.

4. ¿Los profesores siempre intervienen en los problemas entre alumnos?

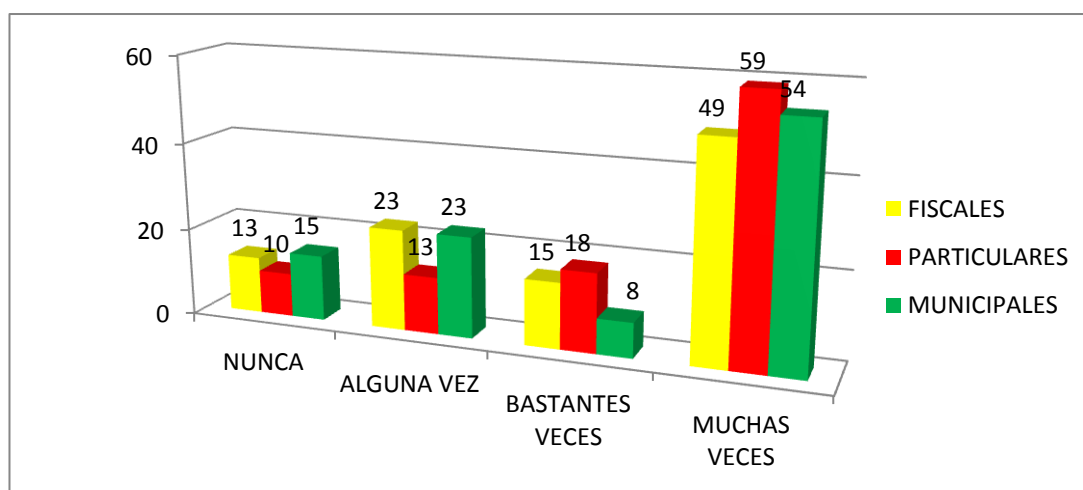
Cuadro 4. Criterio de los niños en relación a la intervención de los profesores en los problemas entre alumnos

OPCIONES DE RESPUESTA	ALUMNOS					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NUNCA	25	13	6	10	2	15
ALGUNA VEZ	44	23	8	13	3	23
BASTANTES VECES	30	15	11	18	1	8
MUCHAS VECES	96	49	35	59	7	54
TOTAL	195	100	60	100	13	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 4. Criterio de los niños en relación a la intervención de los profesores en los problemas entre alumnos



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los estudiantes informan que los señores profesores de sus escuelas intervienen en los conflictos que se generan entre compañeros. Porcentajes muy bajos en las escuelas fiscales (13%), particulares (10%) y municipales (15%) opinan lo contrario.

5. ¿Cuándo los profesores intervienen en los problemas entre estudiantes, se solucionan amigablemente?

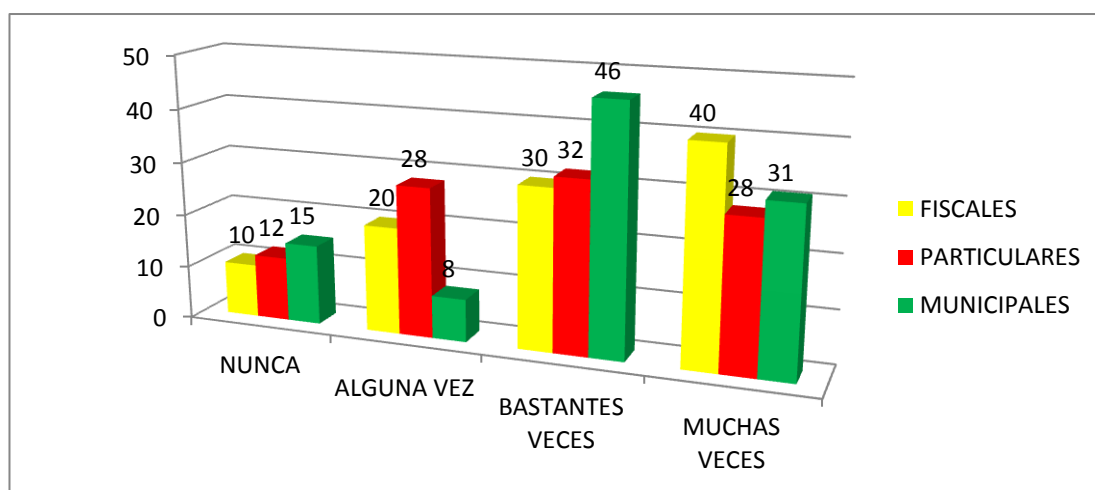
Cuadro 5. Criterio de los niños relacionado a la solución amigable de los problemas entre estudiantes con la intervención de los profesores

OPCIONES DE RESPUESTA	ALUMNOS					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NUNCA	20	10	7	12	2	15
ALGUNA VEZ	39	20	17	28	1	8
BASTANTES VECES	58	30	19	32	6	46
MUCHAS VECES	78	40	17	28	4	31
TOTAL	195	100	60	100	13	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 5. Criterio de los niños relacionado a la solución amigable de los problemas entre estudiantes con la intervención de los profesores



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los estudiantes de las escuelas fiscales (90%), particulares (88%) y municipales (85%) consideran que la intervención de los profesores en sus problemas, ayuda a solucionarlos de manera amigable.

6. ¿Has escuchado o conoces el significado y objetivo de la mediación?

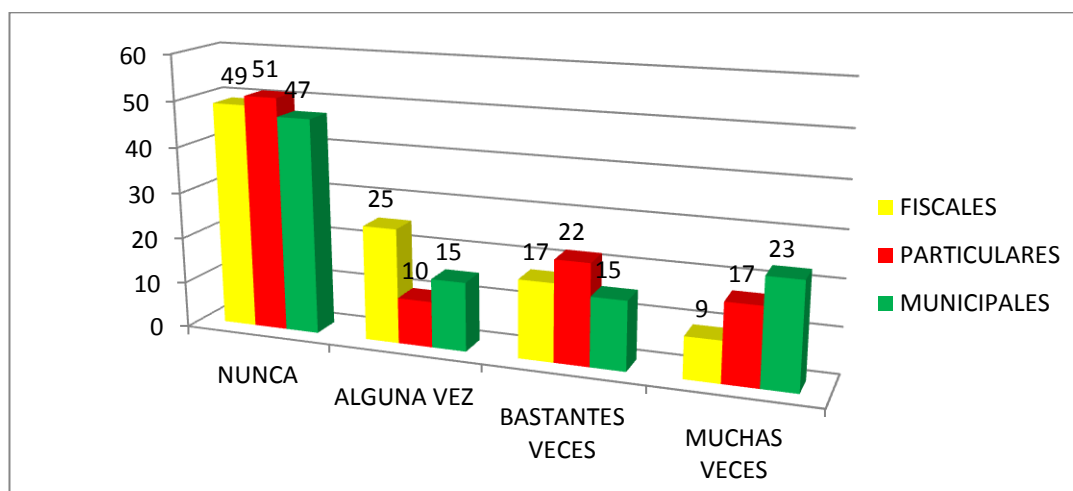
Cuadro 6. Conocimiento del significado y objeto de la mediación

OPCIONES DE RESPUESTA	ALUMNOS					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NUNCA	96	49	31	51	6	47
ALGUNA VEZ	49	25	6	10	2	15
BASTANTES VECES	32	17	13	22	2	15
MUCHAS VECES	18	9	10	17	3	23
TOTAL	195	100	60	100	13	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 6. Conocimiento del significado y objeto de la mediación



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los resultados obtenidos reportan que los estudiantes de las escuelas fiscales (49%), particulares (51%) y municipales (47%) desconocen el significado y el objetivo de la mediación.

7. ¿Conoces algún programa de mediación escolar?

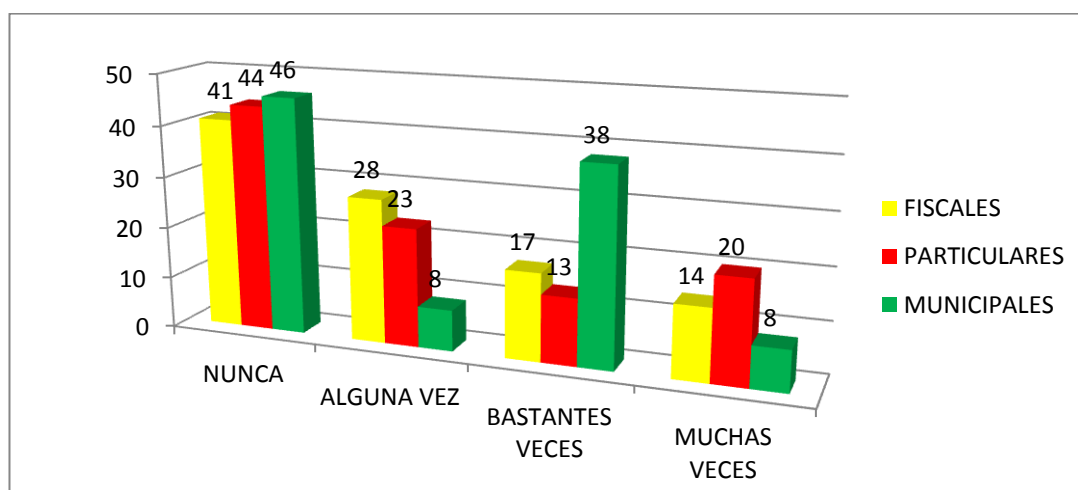
Cuadro 7. Conocimiento sobre la existencia de un programa de mediación escolar

OPCIONES DE RESPUESTA	ALUMNOS					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NUNCA	96	49	31	51	6	47
ALGUNA VEZ	49	25	6	10	2	15
BASTANTES VECES	32	17	13	22	2	15
MUCHAS VECES	18	9	10	17	3	23
TOTAL	195	100	60	100	13	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 7. Conocimiento sobre la existencia de un programa de mediación escolar



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los estudiantes de las escuelas fiscales (41%), particulares (44%) y municipales (46%) refieren que nunca han escuchado sobre programas de

mediación escolar, sin embargo, existen diversos criterios que refieren haber escuchado o conocido en alguna vez, bastantes veces y muchas veces.

8. ¿La existencia de un programa de mediación escolar ayudara a solucionar los conflictos en beneficio de las dos partes?

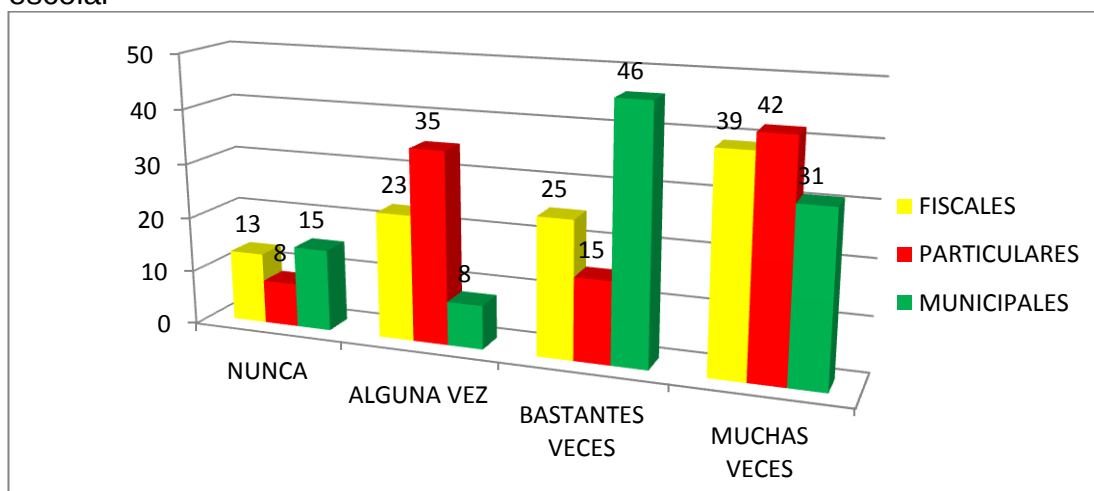
Cuadro 8. Criterio de los niños referente a la solución de conflictos en beneficio de las dos partes con la existencia de un programa de mediación escolar

OPCIONES DE RESPUESTA	ALUMNOS					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NUNCA	26	13	5	8	2	15
ALGUNA VEZ	44	23	21	35	1	8
BASTANTES VECES	48	25	9	15	6	46
MUCHAS VECES	77	39	25	42	4	31
TOTAL	195	100	60	100	13	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 8. Criterio de los niños referente a la solución de conflictos en beneficio de las dos partes con la existencia de un programa de mediación escolar



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los alumnos de las escuelas fiscales (83%), particulares (92%) y municipales (75%) consideran que la existencia de un programa de

mediación escolar ayudara a solucionar los conflictos en beneficio de las dos partes.

4.2. Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a los docentes de las escuelas fiscales, particulares y municipales de la ciudad de Quevedo

1. ¿Se fomenta el aprendizaje de técnicas comunicativas entre los estudiantes?

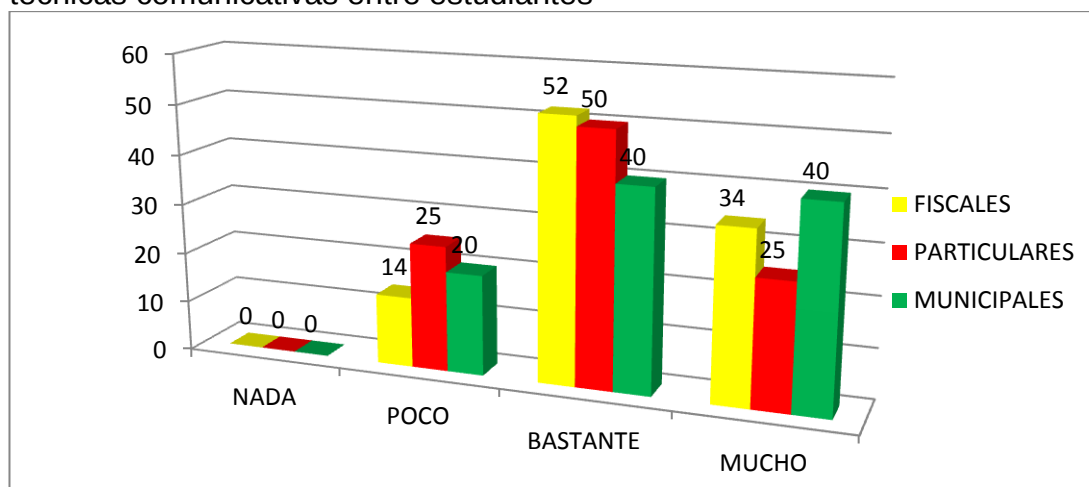
Cuadro 9. Criterio de los profesores en relación al fomento de aprendizaje de técnicas comunicativas entre estudiantes

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	0	0	0	0	0	0
POCO	14	14	1	25	1	20
BASTANTE	52	52	2	50	2	40
MUCHO	34	34	1	25	2	40
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 9. Criterio de los profesores en relación al fomento de aprendizaje de técnicas comunicativas entre estudiantes



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los profesores encuestados reportan que se fomenta el aprendizaje de técnicas comunicativas entre estudiantes.

2. ¿El profesor ejerce función orientadora?

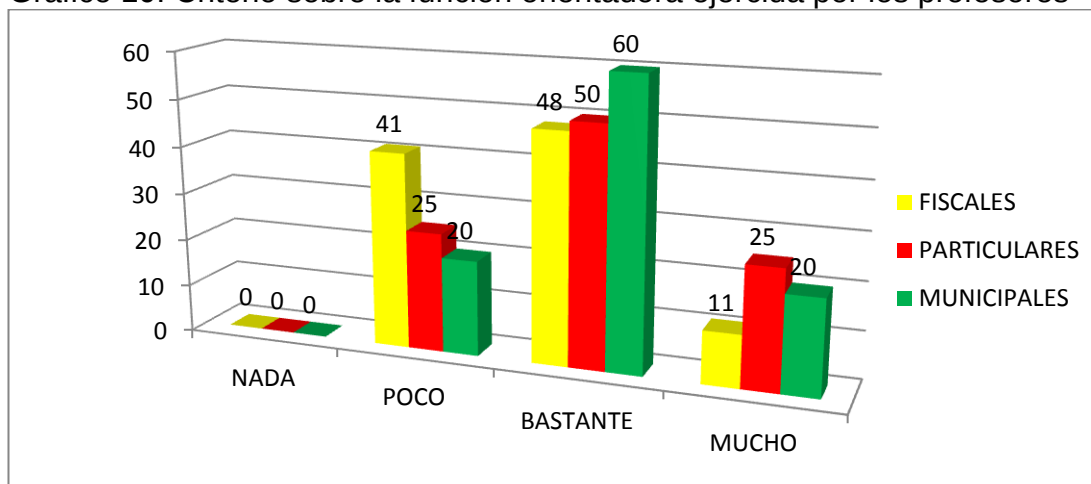
Cuadro 10. Criterio sobre la función orientadora ejercida por los profesores

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	0	0	0	0	0	0
POCO	6	6	0	0	0	0
BASTANTE	37	37	2	50	1	20
MUCHO	57	57	2	50	4	80
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 10. Criterio sobre la función orientadora ejercida por los profesores



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los profesores informan que ejercen función orientadora con sus estudiantes, observándose en los resultados que los mayores porcentajes se encuentran entre las opciones de respuesta: bastante y mucho, prevaleciendo en las escuelas municipales la opción “mucho” con el 80%, seguida de las escuelas fiscales con el 57% y el 50% en las particulares.

3. ¿Los estudiantes alcanzan excelentes resultados de aprendizaje?

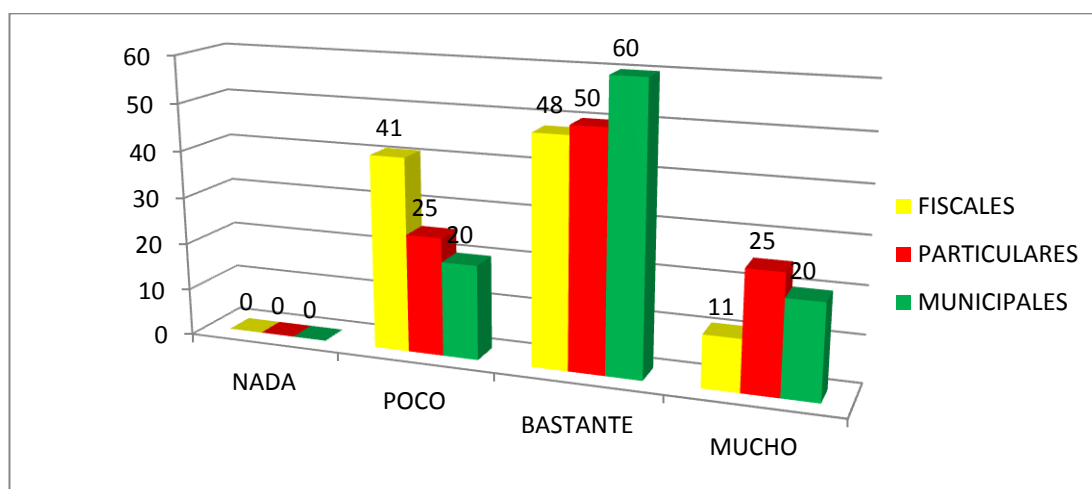
Cuadro 11. Criterio de los profesores referente a los excelentes resultados de aprendizaje de los estudiantes

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	0	0	0	0	0	0
POCO	41	41	1	25	1	20
BASTANTE	48	48	2	50	3	60
MUCHO	11	11	1	25	1	20
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 11. Criterio de los profesores referente a los excelentes resultados de aprendizaje de los estudiantes



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los docentes informan que los estudiantes de las escuelas fiscales (48%), particulares (50%) y municipales (60%) alcanzan bastantes resultados de aprendizaje.

4. ¿Se presentan conflictos en los niños?

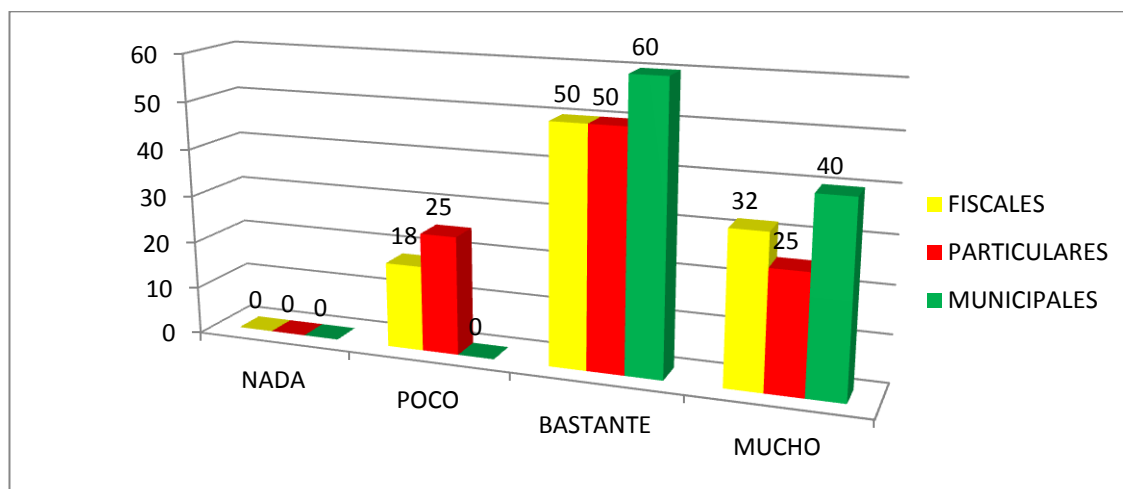
Cuadro 12. Criterio de los docentes referente a la presencia de conflictos en los niños

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	0	0	0	0	0	0
POCO	18	18	1	25	0	0
BASTANTE	50	50	2	50	3	60
MUCHO	32	32	1	25	2	40
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 12. Criterio de los docentes referente a la presencia de conflictos en los niños



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los profesores reportan que se presentan bastantes conflictos en los niños de las escuelas fiscales (50%), particulares (50%) y municipales (60%).

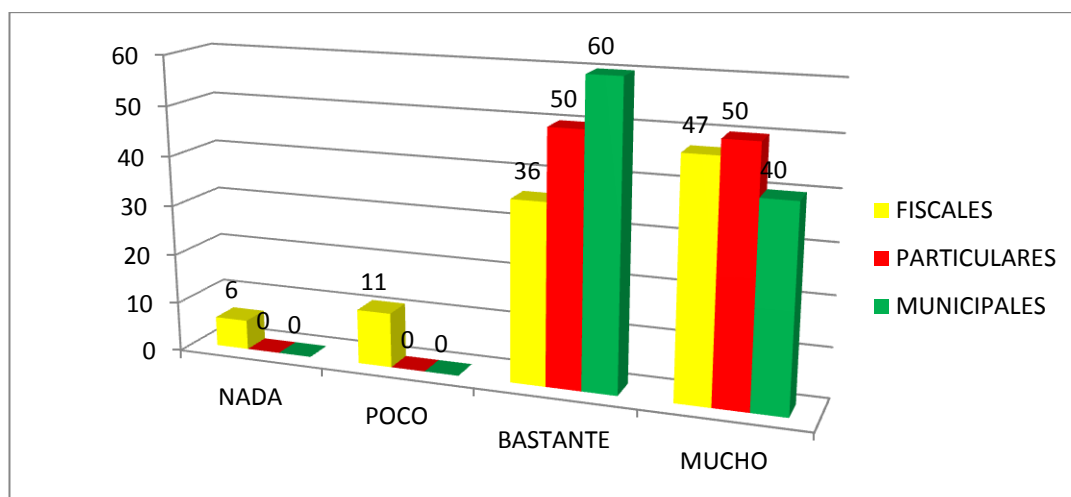
5. ¿Los conflictos en los niños son generados por problemas familiares?

Cuadro 13. Criterio de los profesores referente los conflictos escolares generados por problemas familiares

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	6	6	0	0	0	0
POCO	11	11	0	0	0	0
BASTANTE	36	36	2	50	3	60
MUCHO	47	47	2	50	2	40
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico 13. Criterio de los profesores referente los conflictos escolares generados por problemas familiares



Fuente: Encuestas. 2014
Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los profesores opinan que los conflictos en los niños de edad escolar son generados por los problemas familiares.

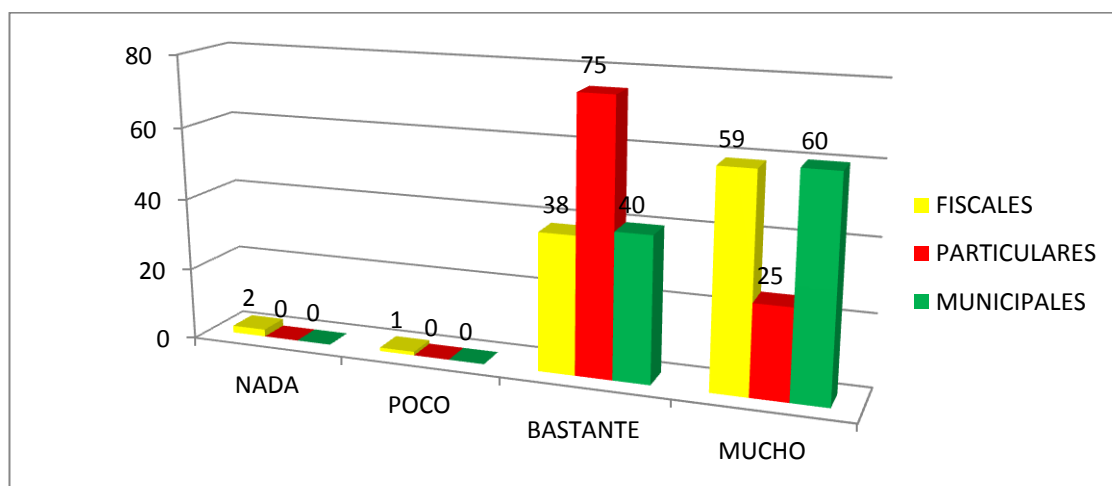
6. ¿La incidencia de programaciones televisivas con contenido agresivo?

Cuadro 14. Criterio de la población referente a la necesidad de creación de un departamento de mediación para resolver conflictos territoriales

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	2	2	0	0	0	0
POCO	1	1	0	0	0	0
BASTANTE	38	38	3	75	2	40
MUCHO	59	59	1	25	3	60
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico 14. Criterio de la población referente a la necesidad de creación de un departamento de mediación para resolver conflictos territoriales



Fuente: Encuestas. 2014
Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los profesores coinciden que los programas televisivos con contenidos agresivos ejercen influencia en el comportamiento conflictivo de los niños.

7. ¿Mantienen un registro e historial de vida de los estudiantes conflictivos?

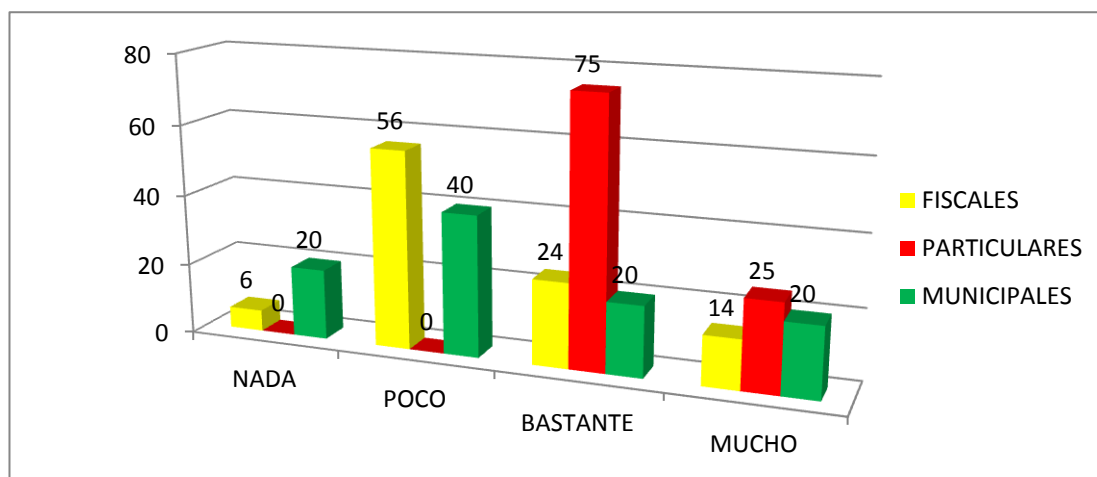
Cuadro 15. Registro e historial de los estudiantes conflictivos

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	6	6	0	0	1	20
POCO	56	56	0	0	2	40
BASTANTE	24	24	3	75	1	20
MUCHO	14	14	1	25	1	20
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 15. Registro e historial de los estudiantes conflictivos



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

El personal encuestado informa que si mantienen historial y registro de los estudiantes conflictivos, sin embargo, en las escuelas fiscales se reporta que el 56% realizan poco control de esta situación.

8. ¿Ejecutan actividades de tutoría académica dirigida?

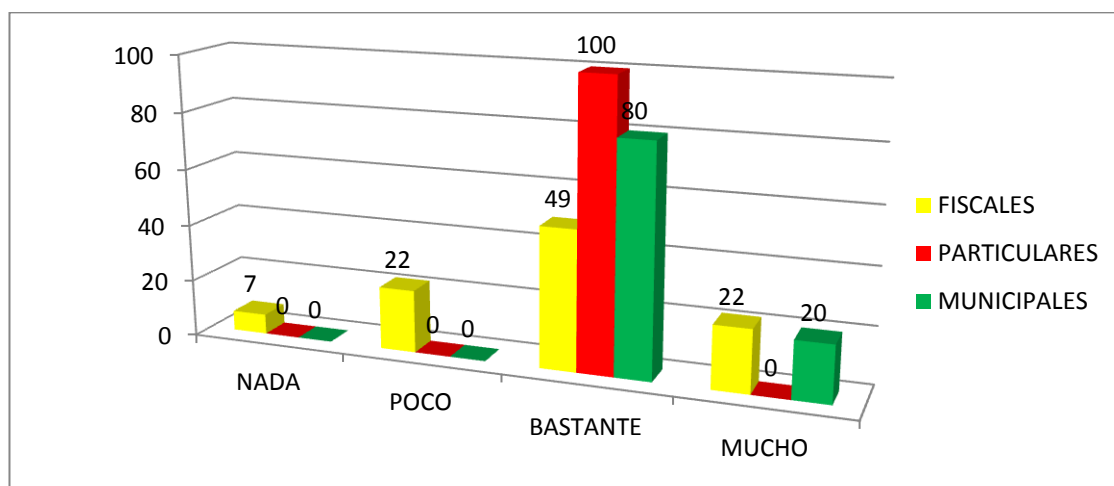
Cuadro 16. Reporte de ejecución de actividades de tutoría académica dirigida a los estudiantes conflictivos

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	7	7	0	0	0	0
POCO	22	22	0	0	0	0
BASTANTE	49	49	4	100	4	80
MUCHO	22	22	0	0	1	20
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 16. Reporte de ejecución de actividades de tutoría académica dirigida a los estudiantes conflictivos



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los resultados reportan que los profesores realizan tutoría académica dirigida a los estudiantes conflictivos, notándose que en las escuelas

particulares (100%) y las municipales (80%) le brindan bastante atención cumplimiento de esta actividad.

9. ¿El conflicto es concebido como un acto natural en el centro educativo?

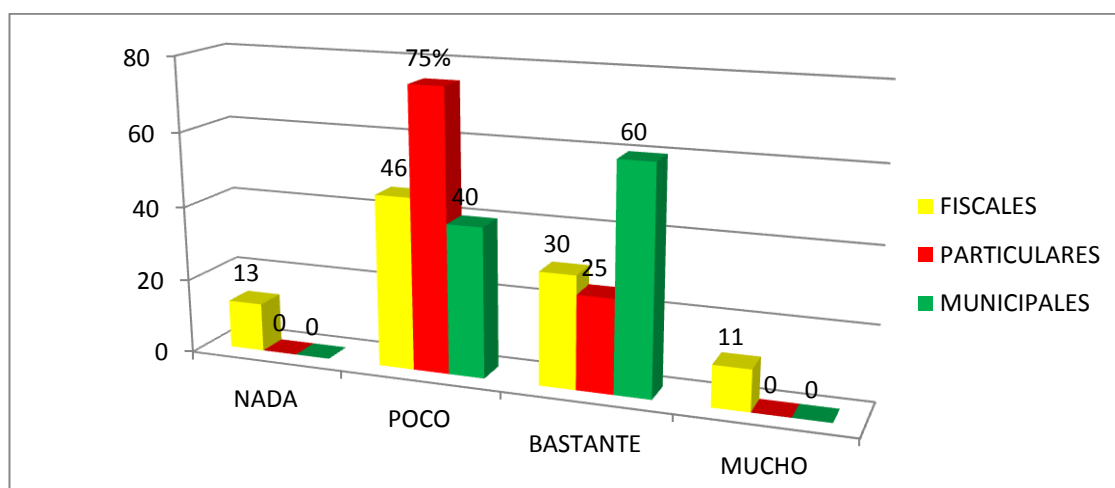
Cuadro 17. Criterio de los profesores referente a la concepción del conflicto como un acto natural en los centros educativos

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	13	13	0	0	0	0
POCO	46	46	3	75	2	40
BASTANTE	30	30	1	25	3	60
MUCHO	11	11	0	0	0	0
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 17. Criterio de los profesores referente a la concepción del conflicto como un acto natural en los centros educativos



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los profesores consideran a los conflictos como un acto natural en los centros educativos prevaleciendo las opciones de respuesta “poco” y “bastante”.

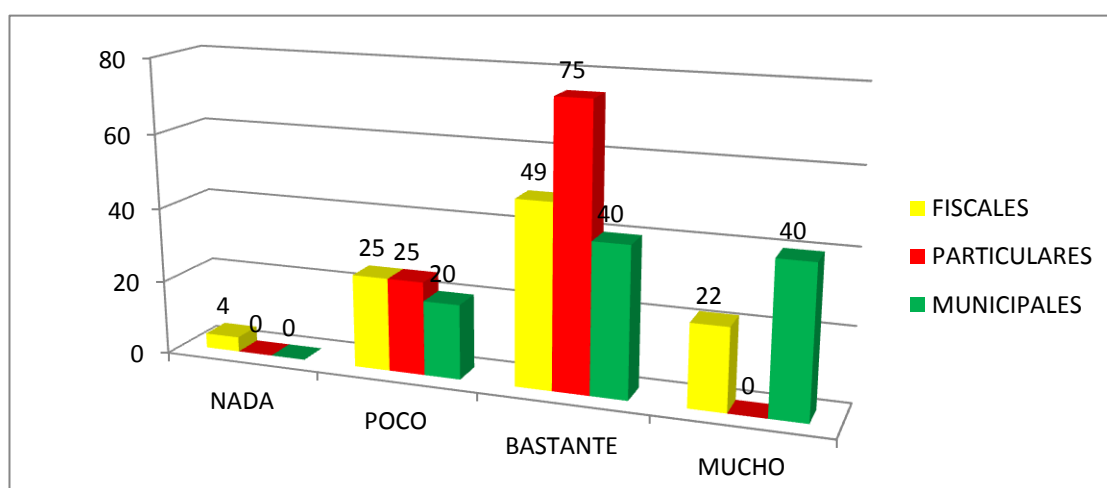
10. ¿La comunidad docente está bien informada sobre las formas de resolución de conflictos?

Cuadro 18. Criterio de los profesores en relación al conocimiento de la comunidad docente sobre las formas de resolución de conflictos

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	4	4	0	0	0	0
POCO	25	25	1	25	1	20
BASTANTE	49	49	3	75	2	40
MUCHO	22	22	0	0	2	40
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014
Elaborado por: El Autor

Gráfico 18. Criterio de los profesores en relación al conocimiento de la comunidad docente sobre las formas de resolución de conflictos



Fuente: Encuestas. 2014
Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

El personal encuestado, considera que la comunidad docente de los centros educativos están bien informados sobre la formas de resolución de conflictos.

11. ¿En el análisis de conflictos se considera el criterio de las dos partes en conflicto?

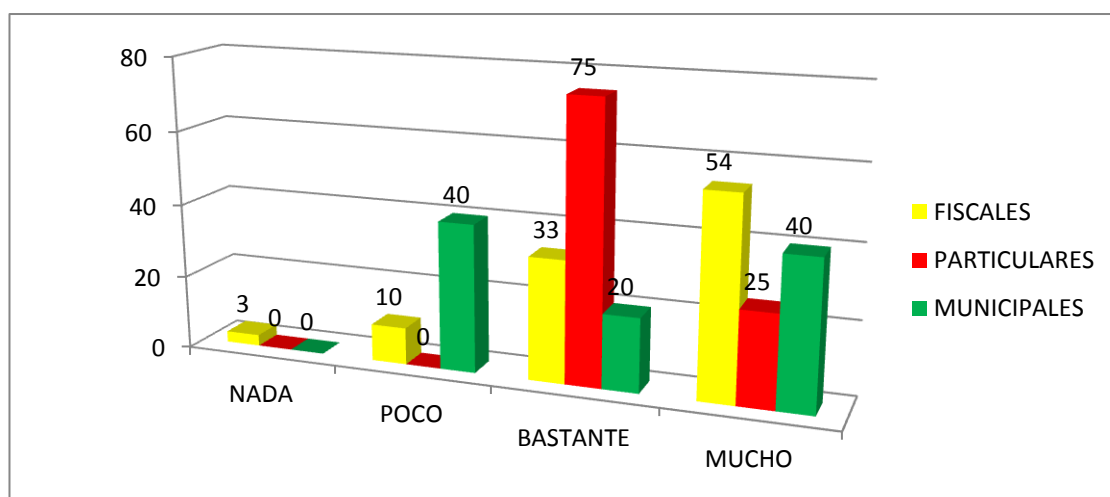
Cuadro 19. Criterio de los profesores con respecto a la consideración del criterio de las dos partes en conflicto para su análisis

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	3	3	0	0	0	0
POCO	10	10	0	0	2	40
BASTANTE	33	33	3	75	1	20
MUCHO	54	54	1	25	2	40
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 19. Criterio de los profesores con respecto a la consideración del criterio de las dos partes en conflicto para su análisis



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

Los resultados reportan que en las escuelas fiscales (54%) y municipales (40%) se considera mucho el criterio de las dos partes para resolver un conflicto. En las escuelas particulares el 75% de los profesores refiere que bastante.

12. ¿La mediación influye positivamente en la solución de conflictos?

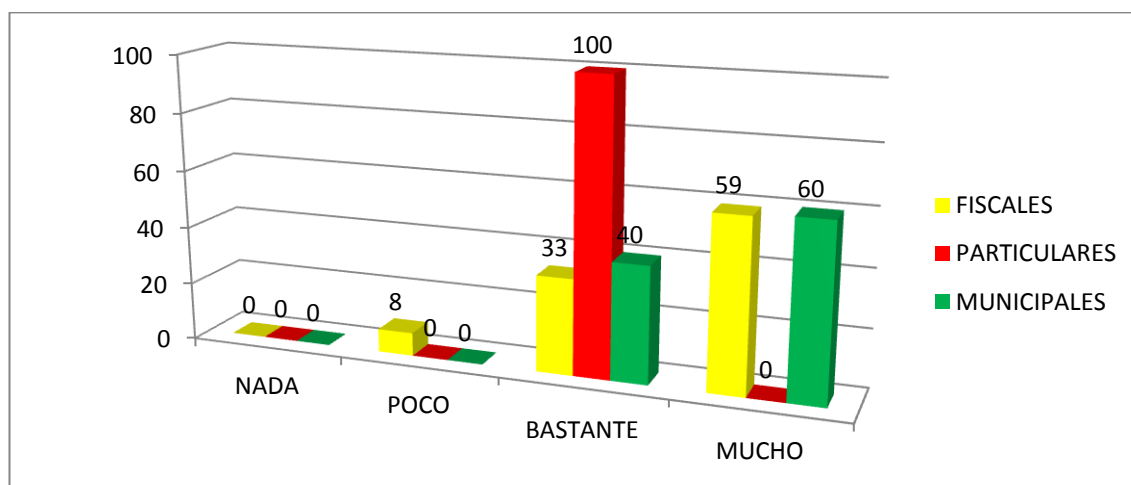
Cuadro 20. Criterio de la población referente a la influencia positiva de la mediación en la solución de conflictos

OPCIONES DE RESPUESTA	DOCENTES					
	FISCALES		PARTICULARES		MUNICIPALES	
	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%	VALOR NUMERO	%
NADA	0	0	0	0	0	0
POCO	8	8	0	0	0	0
BASTANTE	33	33	4	100	2	40
MUCHO	59	59	0	0	3	60
TOTAL	100	100	4	100	5	100

Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

Gráfico 20. Criterio de la población referente a la influencia positiva de la mediación en la solución de conflictos



Fuente: Encuestas. 2014

Elaborado por: El Autor

INTERPRETACIÓN:

El 100% de los profesores de las escuelas particulares refieren que la mediación influye positivamente en la solución de los conflictos en las escuelas. En las escuelas fiscales (59%) y el 60% en las escuelas municipales refieren que mucho.

4.3. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Directora Distrital y Directores de las Escuelas Fiscales, Particulares y Municipales de la ciudad de Quevedo

Cuadro 21. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Ing. Verónica Ortega Manjarrez, Directora del Distrito 12D03 Quevedo - Mocache

PREGUNTAS	RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
1. ¿Existen conflictos a nivel de los niños en las escuelas?	Conflictos como tal en los niños, no. Existen diferencias entre ellos por juegos, las cuales son causas que duran muy poco tiempo.	Pasar del hogar a la escuela genera cambios sociales que son asimilados en mayor o menor rapidez por los niños, lo cual genera ciertas actitudes de comportamiento que generan inconvenientes entre ellos, pero que en la mayoría de los casos duran muy poco tiempo. Sin embargo, hay que brindar atención a aquellas situaciones que pasan de este límite y que originan ciertas situaciones conflictivas en las unidades educativas.
1. ¿Cuáles son las principales causas de conflictos?	Diferencias de ideas y diferencias por juegos infantiles	Las diferencias son actos normales en los seres vivos, siempre y cuando, estos no originen comportamientos inadecuados y extremistas. En el caso de los niños, las diferencias de ideas y por juegos infantiles son solucionadas de inmediato cuando existe una persona adulta que contribuye a ello, caso contrario, puede generar un giro equivocado y afectar su integridad física y emocional.
3. ¿Cómo dirigen el análisis y solución de los conflictos ?	Mediante el diálogo, socialización de valores, taller con padres, especialmente la sensibilización de la educación en valores	El diálogo es la forma de comunicarnos entre las personas y es la manera adecuada para solucionar cualquier conflicto que se generen en las escuelas, pero éste debe ser dirigido adecuadamente por personal capacitado.
4. ¿Utilizan la mediación	Siempre, siendo la primera	La mediación es una herramienta que ha coexistido con el hombre

para la solución de conflictos?	instancia el diálogo y generando acuerdos pacíficos	desde la antigüedad y ha permitido la solución de conflictos de manera empírica.
5. ¿Qué beneficios otorga la mediación en la solución de conflictos?	Crecimiento cultural del buen vivir como sociedad y la formación de personas con la capacidad de resolver problemas	La convivencia diaria de la sociedad obliga a mantener ciertas actitudes y comportamientos adecuados regulados como derechos y responsabilidades legales y sociales que garanticen el buen vivir de la sociedad.
6. ¿Cree usted que los centros educativos deben tener un departamento de mediación de conflictos con personal especializado?	Debo aclarar que estamos hablando de niños de escuelas, ahí interviene la UDAI distrital. Las unidades educativas cuentan con el DECE (Departamento de Consejería Estudiantil)	El DECE cumple un rol de mediador en la solución de conflictos escolares, por lo que debe contar con personal capacitado en esta área, de tal forma que garantice de manera efectiva y eficiente su rol protagónico.
7. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un programa de mediación de conflictos en los centros educativos?	Debo repetir que en los Centros de Educación Básica interviene la Unidad de Apoyo a la Inclusión (UDAI). Que se implementen este tipo de proyectos nos impulsan a ser mejores, por supuesto que estaría de acuerdo	La ejecución del proyecto de Mediación escolar permitirá establecer las directrices legales y sociales que debe cumplir el mediador para garantizar la solución de los conflictos escolares de manera ágil y eficiente, así como, garantiza la participación activa de docentes interesados en brindar su aporte y abre las puertas a la solución de conflictos a nivel regional y como un ejemplo a seguir a nivel nacional.
8. ¿Le gustaría participar en el proyecto para el establecimiento de un programa de mediación escolar?	Por supuesto	El interés demostrado para participar en el proyecto de mediación refiere que es necesario la ejecución del mismo, por lo que se debe aprovechar el nivel profesional de los profesores interesados para elaborar un proyecto de interés social en este sentido.

Fuente: Entrevista. 2014

Elaborado por: El Autor

Cuadro 22. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Dra. María Leonor Vínces Ormeño, Directora de la Escuela Arnulfo Chávez Miranda de la ciudad de Quevedo

PREGUNTAS	RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
1. ¿Existen conflictos a nivel de los niños en las escuelas?	Si, Falta de comprensión y descrecimiento de valores	La sociedad ha cambiado su forma de vida y con ella el desmerecimiento de los valores éticos y morales que genera la desatención de los niños y la falta de comprensión que influyen en su comportamiento diario.
2. ¿Cuáles son las principales causas de conflictos?	Sobreprotección y ausentismo de padres por la migración	La crisis económica del país afectó a la economía familiar motivando la migración local, regional, nacional e internacional con el consecuente ausentismo de padres y madres, dejando a los hijos en manos de extraños y familiares influyendo de manera directa en el comportamiento de los niños.
3. ¿Cómo dirigen el análisis y solución de los conflictos?	A través del dialogo, escuchando a las personas involucradas y comprometidos en los conflictos educativos en los educandos	Los docentes, cumplen un rol protagónico en la educación de los niños, por lo tanto, son quienes deben liderar de manera directa en la enseñanza de valores sociales y culturales que garanticen la convivencia armónica y el aprendizaje adecuado.
4. ¿Utilizan la mediación para la solución de conflictos?	Si, cuando se llaman a las partes involucradas para dar solución a estos problemas	Los niños no están capacitados para solucionar sus propios problemas, por lo tanto, el uso adecuado de la mediación escolar por parte de los maestros ayuda a solucionar los conflictos escolares.

5. ¿Qué beneficios otorga la mediación en la solución de conflictos?	Llegar a un acuerdo, a la comprensión y el compromiso de mejorar adquirido por las partes	La aplicación de la mediación como una herramienta práctica en la solución de conflictos ayuda a manejar de forma interactiva y responsable el conflicto, otorgando a las partes involucradas la oportunidad de manifestar su punto de vista y llegar a un acuerdo de beneficio mutuo.
6. ¿Cree usted que los centros educativos deben tener un departamento de mediación de conflictos con personal especializado?	Si, sería muy importante la creación de un departamento de mediación	La concepción humana del docente genera un acercamiento social con sus estudiantes e incide de manera directa en la búsqueda de soluciones a los conflictos de los niños, sin embargo, su espacio es limitado por la carencia de conocimientos técnicos y prácticos que aporten de mejor manera a la solución de los mismos.
7. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un programa de mediación de conflictos en los centros educativos?	Si, ya que ayuda a resolver conflictos internos en las instituciones educativas	El departamento de mediación garantiza el recurso humano especializado en temas de convivencia diaria, buen vivir y mediación legal y comunitaria que ayudara a manejar de manera eficiente y efectiva la solución de los conflictos escolares como una resolución de beneficio mutuo de las partes involucradas.
8. ¿Le gustaría participar en el proyecto para el establecimiento de un programa de mediación escolar?	Si, como directora estaría presta y lista para participar en este proyecto	Es pertinente reconocer el interés de los maestros en participar en proyectos sociales como la creación de un programa de mediación escolar a nivel local, regional y nacional, a fin de aportar a la política de estado de garantizar el buen vivir de la sociedad.

Fuente: Entrevista. 2014

Elaborado por: El Autor

Cuadro 23. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Lic. Angela Victoria Arce Cedeño, Directora de la Escuela Municipal Juan de Dios Avilés Zarate de la ciudad de Quevedo

PREGUNTAS	RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
1. ¿Existen conflictos a nivel de los niños en las escuelas?	Si, existen conflictos en el alumnado	Los cambios sociales han conllevado a una crisis que tiende a elevar su nivel de influencia en el comportamiento individual y grupal de las personas, por lo tanto es imposible negar la existencia de conflictos en las escuelas.
1. ¿Cuáles son las principales causas de conflictos?	La sobreprotección de los padres	La crisis social limita la movilización y convivencia armónica de las personas y ha generado la sobreprotección de los hijos y la consecuente inseguridad en la toma de decisiones, lo cual incide en su comportamiento en las aulas de clases y en la comunidad.
3. ¿Cómo dirigen el análisis y solución de los conflictos ?	Se trabaja con los padres, logrando su comprensión y mejora en el trato sobreprotector para con los niños	El eje principal de la formación de los niños es la familia, iniciando con el aprendizaje directo de los padres, por lo tanto, son ellos quienes deben generar cambios de actitud y ser reforzada en el aula de clases por sus maestros.
4. ¿Utilizan la mediación para la solución de conflictos?	Si, nos ayuda a solucionar los problemas	La mediación ha sido utilizada a través del tiempo por las diferentes sociedades y en ámbito educativo, el maestro ejerce un rol protagónico en la solución de conflictos por su relación directa con la comunidad.

5. ¿Qué beneficios otorga la mediación en la solución de conflictos?	Ayuda a generar confianza entre el maestro y los estudiantes y a su vez entre ellos mismos, creando la capacidad de dialogo y solución de los conflictos	La relación estudiante-maestro-padre de familia es directa y lineal, conlleva a buscar alternativas que solucionen los conflictos y generar un ambiente de armonía familiar y educativa.
6. ¿Cree usted que los centros educativos deben tener un departamento de mediación de conflictos con personal especializado?	Si, debemos tener un departamento de mediación de conflictos	Los departamentos de mediación de conflictos deben formar parte de la estructura administrativa en las instituciones de educación superior, como una herramienta estratégica en la solución de conflictos y un aporte a la convivencia armónica de los estudiantes.
7. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un programa de mediación de conflictos en los centros educativos?	Si, estaría de acuerdo	La implementación de un programa de mediación de conflictos en los centros educativos debe ser una tarea primordial del gobierno nacional como una alternativa para solucionar los conflictos y preveer desenlaces que afecten la integridad física y emocional de los estudiantes.
8. ¿Le gustaría participar en el proyecto para el establecimiento de un programa de mediación escolar?	Si, me gustaría participar en este proyecto	La participación activa de docentes preocupados por el desarrollo psicosocial de los estudiantes, motiva a continuar adelante en este proceso revolucionario del gobierno nacional que conlleva al buen vivir de la sociedad, por lo tanto, se debe acoger planteamientos que conlleven a este objetivo, como es el de trabajar en un programa de mediación escolar.

Fuente: Entrevista. 2014

Elaborado por: El Autor

Cuadro 24. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada al Lic. Leónidas Enrique Recalde Ibarra, Director de la Escuela de Educación Básica Manuel de Jesús Calle de la ciudad de Quevedo

PREGUNTAS	RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
1. ¿Existen conflictos a nivel de los niños en las escuelas?	Si existen.	Los conflictos forman parte de la convivencia diaria y permite discernir adecuadamente de mutuo beneficio los diferentes puntos de vistas. Sin embargo, cuando estos no son atendidos adecuadamente pueden generar resultados frustrantes y agresivos que afectan la integridad física de las personas.
2. ¿Cuáles son las principales causas de conflictos?	Problemas familiares y la inseguridad de la comunidad	Los problemas en el hogar y la inseguridad social influyen de manera negativa en el comportamiento de los niños, motivando en ellos ciertos comportamientos repetitivos en las escuelas de lo que observan en casa, generando conflictos entre compañeros y en algunos casos con los profesores.
3. ¿Cómo dirigen el análisis y solución de los conflictos?	Mediante el diálogo	El dialogo es un medio de comunicación entre las personas y ayuda a discernir ideas, criterios, puntos de vista que fortalecen la amistad y compañerismo. Bien utilizado, permitirá fortalecer la paz y convivencia armónica entre los estudiantes de edad escolar.
4. ¿Utilizan la mediación para la solución de	Si se utiliza	El papel del mediador es totalmente desconocido. Cualquier ejecución del mismo se lo ha realizado de manera empírica

conflictos?		con el afán de manejar adecuadamente diferencias entre los estudiantes. Si se pretende que este rol sea eficaz, debe capacitarse al recurso humano para su cumplimiento.
5. ¿Qué beneficios otorga la mediación en la solución de conflictos?	Ayuda a una mejor convivencia	La solución de los conflictos indudablemente limita cualquier acto conflictivo entre las personas, por lo tanto, el uso y/o aplicación de normas de mediación contribuirá a la convivencia armónica de la sociedad.
6. ¿Cree usted que los centros educativos deben tener un departamento de mediación de conflictos con personal especializado?	Si es necesario	Como se ha manifestado con anterioridad, la existencia de un centro de mediación de conflictos ayudara a fortalecer la actividad docente y mejorara la convivencia en el aula de clase y los centros educativos.
7. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un programa de mediación de conflictos en los centros educativos?	Si	La predisponibilidad y accesibilidad al cumplimiento de este objetivo conlleva al trabajo arduo y tesonero de los docentes con la participación activa de la familia y los estudiantes para alcanzar la convivencia armónica de la sociedad.
8. ¿Le gustaría participar en el proyecto para el establecimiento de un programa de mediación escolar?	Si fuera necesario	Se debe aprovechar el recurso humano disponible y capacitar al maestro en el rol de mediador para mejorar los resultados obtenidos hasta la presente fecha como un aporte al buen vivir liderado por el gobierno nacional.

Fuente: Entrevista. 2014

Elaborado por: El Autor

Cuadro 25. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Lic. Emma Leonor Pacheco Manzano, Directora de la Escuela Particular Nueva Semilla de la ciudad de Quevedo

PREGUNTAS	RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
1. ¿Existen conflictos a nivel de los niños en las escuelas?	Si	La docencia está consciente de la presencia de conflictos escolares y la limitación existente para su resolución pacífica de beneficio mutuo de las partes
1. ¿Cuáles son las principales causas de conflictos?	Falta de respeto	La falta de respeto en los niños y niñas es un valor que no ha sido inculcado adecuadamente en el seno familiar y la sociedad, que a pesar de la constante enseñanza del docente, no ha sido asimilada correctamente.
3. ¿Cómo dirigen el análisis y solución de los conflictos?	Con charlas	Es necesaria la capacitación tanto a nivel de autoridades distritales, docentes, estudiantes y núcleo familiar a fin de establecer estrategias que prevengan y disminuyan los conflictos escolares.
4. ¿Utilizan la mediación para la solución de conflictos?	Si	La mediación es una herramienta alternativa utilizada desde la antigüedad y que ha sido ejercida de manera empírica con resultados favorables pero no satisfactorios.

5. ¿Qué beneficios otorga la mediación en la solución de conflictos?	Que la solución se da y la amistad entre los involucrados quedan	Se pretende informar que la amistad es perecedera y que los conflictos manejados adecuadamente permiten mantenerla a través del tiempo.
6. ¿Cree usted que los centros educativos deben tener un departamento de mediación de conflictos con personal especializado?	Si	Los altos índices delincuenciales que han incidido de una u otra manera en la actitud y reacción de los niños y niñas motiva la necesidad urgente de crear un departamento de mediación desde las instancias respectivas que le competen para resolver los conflictos en el ámbito escolar.
7. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un programa de mediación de conflictos en los centros educativos?	Si	Los programas de mediación deben ir insertados en la ejecución de las actividades del Departamento de Mediación. Estos programas deben ser direccionados a casos o competencias específicas, de acuerdo al interés social
8. ¿Le gustaría participar en el proyecto para el establecimiento de un programa de mediación escolar?	Si	Existe un criterio general de la docencia, interesada en participar en la ejecución de los proyectos que motiven la resolución de los conflictos y disminuir el índice de vulnerabilidad y conflictos en los centros educativos.

Fuente: Entrevista. 2014

Elaborado por: El Autor

Cuadro 26. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Lic. Sara Mercedes Oyola Barragán, Directora de la Escuela de Educación Básica “Gastón Campuzano Guerrero” de la ciudad de Quevedo

PREGUNTAS	RESPUESTAS	INTERPRETACIÓN
1. ¿Existen conflictos a nivel de los niños en las escuelas?	Si existen conflictos entre compañeros y compañeras	La presencia de conflictos en las escuelas es una situación difícil de ocultar, ya que en muchas ocasiones han trascendido a la sociedad.
1. ¿Cuáles son las principales causas de conflictos?	En muchas ocasiones son por desacuerdos, malos tratos de parte de compañeros, entre otros	Los desacuerdos y malos tratos, cualquiera que sea su origen, motiva en la mayoría de los casos enfrentamientos verbales y de fuerza que afectan la estabilidad psico emocional de los niños y niñas insertados en las unidades educativas.
3. ¿Cómo dirigen el análisis y solución de los conflictos?	A través del dialogo entre las partes	El dialogo es una herramienta de comunicación que manejada adecuadamente viabiliza el entendimiento y el acuerdo
4. ¿Utilizan la mediación para la solución de	Se utiliza de acuerdo al conflicto que se presenta	Las técnicas de mediación establecen muy claramente el procedimiento a cumplir en cada caso de acuerdo a su

conflictos?		especificidad.
5. ¿Qué beneficios otorga la mediación en la solución de conflictos?	Mucho, porque permite llegar a acuerdos y mejorar las relaciones entre los niños y niñas	La mediación es una alternativa para solucionar de manera pacífica y con agilidad los conflictos que se presentan en las escuelas. Sin embargo, existen casos específicos que requieren atención personalizada y especializada.
6. ¿Cree usted que los centros educativos deben tener un departamento de mediación de conflictos con personal especializado?	Por supuesto, o por lo menos contar con un departamento dentro del distrito que ofrezca esa ayuda	El establecimiento de un departamento de mediación escolar instalados en los centros educativos o en las oficinas del Distrito, es de gran importancia ya que brindará acceso oportuno a especialistas que ayuden a solucionar los conflictos.
7. ¿Estaría de acuerdo que se implemente un programa de mediación de conflictos en los centros educativos?	Si, muy de acuerdo	Los docentes y autoridades educativas, están de acuerdo en implementar programas de mediación de conflictos en los centros educativos
8. ¿Le gustaría participar en el proyecto para el establecimiento de un programa de mediación escolar?	Si, así se conocería más sobre esta herramienta de solución de problemas o conflictos	En relación a la pregunta anterior, manifiestan su interés en aportar con sus conocimientos y experiencias para la ejecución del programa de mediación y la creación del departamento respectivo

Fuente: Entrevista. 2014

Elaborado por: El Autor

4.4 Comprobación de la Hipótesis

El presente trabajo de investigación planteo como hipótesis: “Con la reforma del artículo 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación, las instituciones educativas institucionalizaran la mediación escolar como un medio alternativo de solución de conflictos y garantizará la calidad educativa para un buen vivir”.

Del análisis realizado a la información bibliográfica consultada y los resultados obtenidos, se puede deducir que: A pesar de existir disposiciones legales establecidas en la Constitución actual vigente, del Código Civil y la reestructuración del sistema judicial, no se ha considerado a la mediación como una herramienta que solucione los conflictos en las escuelas. Sin embargo, en la mayoría de las ocasiones es el profesor quien está íntimamente relacionado con los estudiantes y tiene que asumir el rol de mediador de manera empírica sin el respectivo conocimiento y capacitación al respecto.

Por lo tanto, fundamentado en lo planteado, se confirma la hipótesis antes mencionada.

4.5. Reporte de la Investigación

Considerando que las personas que mantienen relación directa con los estudiantes son los maestros y directivos, se definió dirigir las encuestas a ellos para conocer su punto de vista sobre la actitud de los niños ante las ofensas, su respuesta a la misma y la actitud asumida por sus maestros, así como, el conocimiento que poseen sobre la mediación escolar, por lo que amparados en los resultados obtenidos, se considera pertinente promover la reforma al artículo 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación. El trabajo desarrollado en el cantón Quevedo, a pesar de tratarse de un estudio de caso de un Director Distrital, cinco Directores de escuelas, 109 Docentes y 268 estudiantes de escuelas fiscales, municipales y particulares permite apoyar la propuesta orientada a la conformación de una reforma dentro del

artículo 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación. Esta propuesta implica: Que reformando el Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación se incluirá a las instituciones educativas de Educación Básica de la ciudad de Quevedo, la potestad de acudir a un Centro especializado de Arbitraje y Mediación para la solución de los conflictos generados en las escuelas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- 1 Los estudiantes, profesores, autoridades, padres de familia y líderes de la comunidad desconocen del significado y trascendencia de los medios alternativos de solución de conflictos, de manera especial, de la mediación escolar.
- 2 Los profesores y autoridades no fomentan ni incluyen en las unidades de aprendizaje temas (sociodrama) para potenciar conocimientos y aplicarlos en la solución de conflictos, con la finalidad de generar una cultura comunicativa para su solución.
- 3 La autoridad distrital, autoridades, docentes, padres de familia y líderes comunitarios, no articulan el delicado trabajo educativo para prevenir los conflictos estudiantiles que posteriormente originan caos e incertidumbre en el sistema educativo básico.

5.2. Recomendaciones

1. Elaborar un Programa de Capacitación Integral sobre la mediación escolar dirigido a la autoridad distrital, directivos y docentes de las escuelas de Educación Básica, padres de familia y estudiantes.
2. Crear una Guía de Mediación Escolar y un Programa de Formación Docente en la prevención, tratamiento y resolución de conflictos escolares.
3. Reformar el Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador, a fin de regular la mediación escolar básica para dar cobertura a las autoridades del distrito, directivos y docentes del plantel, padres de familia, líderes de la comunidad, para que propongan un plan integral de prevención de conflictos mediante los preceptos de la mediación escolar.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1. Título de la Propuesta

Reformar el Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador, a fin de incluir a las instituciones educativas de Educación Básica de la ciudad de Quevedo, la potestad de acudir a un Centro especializado de Arbitraje y Mediación para la solución de los conflictos.

6.2 Introducción

En la década anterior se vivió un auge importante de estrategias y programas académicos que introdujeron en la convivencia escolar: valores como el respeto por la diversidad y la tolerancia a los demás y a la convivencia pacífica, como ejes básicos de la enseñanza, lo que impactó directamente a la educación básica de los países que adoptaron las estrategias y recomendaciones de los organismos internacionales⁶⁴.

Vásquez (2012, p. 4) refiere que en las últimas décadas, las exigencias sobre la responsabilidad de formación sobre los centros educativos aumenta a una velocidad descontrolada. Los educadores dejan de ser profesionales de la enseñanza sobre asignaturas determinadas, para convertirse en formadores e inculcadores de valores hacia los educandos.

Actualmente, el aceleramiento social y económico, obliga a la familia a promover ciertos condicionantes como la separación conyugal y laboral; así como, la proliferación de programas televisivos fomentan actos impulsivos y agresivos. Estos dos factores desequilibran el comportamiento normal de los niños. A este respecto, Vásquez (2012, p. 2) considera que la formación del

64 Peiro y Gregori, 2005, p. 24, citado en Vásquez Gutierrez, Reyna. 2012. Ibid. p. 2.

educando pasa, por interiorizar en él actitudes de convivencia pacífica para un futuro laboral y familiar.

Existen dos grupos protagonistas de la ideología de comunicación entre las partes en conflicto: los niños y el maestro. Los niños, por la problemática socioeconómica generada en el hogar y la familia y, los docentes por las características propias de los sistemas educativos. Por lo tanto, la formación de docentes en temas de resolución de conflictos y la viabilidad de aplicación de los procesos de mediación y arbitraje en los conflictos generados en los centros escolares, es una necesidad imperiosa que debe ser atendida con brevedad para disminuir los conflictos escolares y los procesos en instancias legales superiores.

La Ley de Arbitraje y Mediación⁶⁵ contiene tres títulos: EL TÍTULO I corresponde al ARBITRAJE comprendidos en 42 Artículos; EL TÍTULO II “DE LA MEDIACIÓN” desde el Art. 43 hasta el Art. 57 y en su TÍTULO III “DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA” Art. 58 y Art. 59, la cual es referida en la Constitución de la República del Ecuador⁶⁶

El Art. 4. Señala la capacidad para acudir al arbitraje, en el cual refiere que: “Podrán someterse al arbitraje regulado en esta Ley las personas naturales o jurídicas que tengan capacidad para transigir, cumpliendo con los requisitos que establece la misma⁶⁷”

6.3 Justificación

Según narra la historia, la mediación es una herramienta jurídica que ha sido utilizada a través del tiempo y ha demostrado que ejerce un rol de singular transcendencia en la resolución de conflictos de diferente índole. Datos reportados en investigaciones recientes, informan que la mediación es una

65 Ley de Arbitraje y Mediación. Constitución Política de la República del Ecuador. Ley 000. Publicada en el Registro oficial No. 145 del 4 de septiembre de 1997

66 Constitución Política de la República del Ecuador. Del 20 de octubre del 2008. Publicada en el Registro oficial No. 449.

67 Art. 4. Ley de Arbitraje y Mediación. Ibid

alternativa legalmente constituida que viabiliza la solución de conflictos en los niños de edad escolar y que ha sido ampliamente utilizada en una diversidad de países. Sin embargo, en el Ecuador no ha sido utilizada, ya que la información bibliográfica existente no narra su uso en la solución de los conflictos de los estudiantes en las unidades educativas.

Vivimos en una época conflictiva, violenta, intolerante, injusta, inestable, etc., que reclama insistentemente una actuación escolar directa en los valores y convivencia (Vásquez, 2012, p. 6).

Desde la mediación escolar, se pretende que el conflicto sea percibido como algo natural y apegado al ser humano, importante además en las relaciones entre alumnos, por lo que la solución de los conflictos escolares deberá ser encaminado hacia el aprendizaje del conflicto, la adquisición de herramientas y habilidades sociales que permitan al alumno aprender a resolver sus conflictos posterior de forma pacífica (Vásquez, 2012, p. 103)

En este sentido, en el tema de la formación de habilidades básicas de comunicación, convivencia y colaboración, así como, el manejo adecuado del proceso para analizar y solucionar los conflictos escolares, la reforma al Art. 52 de la Ley de Arbitraje y mediación propuesta pretende:

Aportar algunas herramientas estratégicas que promuevan el conocimiento y la habilidad de quien cumple las funciones de mediador, del maestro o directivos escolares en la resolución pacífica, eficiente y efectiva de los conflictos, mediante el uso adecuado del diálogo y la expresión, fundamentado en el respeto a los derechos y opiniones de los niños afectados, de tal forma que, la mediación escolar aporte en la valorización de distintos puntos de vista y la solución de conflictos, enmarcados en un acuerdo o entendimiento formal y beneficioso para las partes involucradas, cumpliendo de esta manera con la política nacional del Buen Vivir⁶⁸ establecida por el Gobierno Nacional del Ecuador.

68 Política Nacional del Buen Vivir. Gobierno Nacional de la República del Ecuador

6.4. Síntesis del Diagnóstico

El incremento del bullying, drogas, conflictos en las escuelas y actos delictivos, han promovido al análisis de muchos investigadores que insisten en referir que los condicionantes que generan estas actitudes son motivados muchas veces, por la falta de atención adecuada a los primeros indicios de violencia en el hogar y los centros educativos. La falta de herramientas para gestionar el conflicto aumenta los enfrentamientos y la violencia. Esta realidad exige al docente asumir como parte de su rol el gestionar los conflictos adecuadamente.

Se debe considerar además, que el conflicto en el aula desgasta al docente ya que, existe una aparente antinomia entre la currícula que debe desarrollar y el abordaje de las disputas desde nuevas técnicas y los docentes tampoco se encuentran satisfechos con la forma en que se gestionan sus propias disputas y consideran que los conflictos más frecuentes y difíciles de resolver que se producen en el sistema educativo involucran a los adultos, y se producen como consecuencia de fallas en la comunicación, cuestiones de poder, intereses personales, entre otros⁶⁹.

En este sentido, el gobierno constitucional, debe aplicar de manera amplia y específica las disposiciones legales establecidas en la constitución Política de la República del Ecuador para aportar en la solución de los conflictos en las unidades educativas, de tal forma, que permita a los niños, niñas, adolescentes y juventud en general, tener una herramienta eficiente y eficaz que les permita solucionar sus diferencias sin tener que llegar a instancias superiores que les generen afectaciones psicosociales de mayor intensidad y mayores costos económicos a la familia y al Estado Ecuatoriano.

69 Martínez, 2003. Ibid

Por lo expuesto, el presente documento, presenta la propuesta de ejecutar la reforma al Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación, a fin de que se provea de las herramientas estratégicas y legales que viabilicen la creación de un Departamento de Arbitraje y Mediación para atender y resolver de manera pacífica y consensuada los conflictos generados en las Unidades Educativas del cantón Quevedo, adscrito a la Unidad Distrital de Educación y supervisada por la Unidad Judicial.

6.5. Objetivos

6.5.1. Objetivo General

Reformar el Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador, a fin de incluir a las instituciones educativas de Educación Básica de la ciudad de Quevedo, la potestad de acudir a un Centro especializado de Arbitraje y Mediación para la solución de los conflictos.

6.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar la reforma al Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación
- Aportar a la solución de conflictos en las Instituciones Educativas mediante la creación de un departamento de Arbitraje y Mediación coordinado por la Unidad Distrital de Educación de la ciudad de Quevedo y abalizado por el Consejo de la Judicatura del Ecuador
- Disminuir las denuncias y procesos judiciales por conflictos en las unidades educativas en las Unidades Judiciales de la Niñez y Adolescencia, Civil y Penal de la ciudad de Quevedo.

6.6. Presentación de la Propuesta

La Iniciativa para presentar la Creación del Centro de Arbitraje y Mediación en las Instituciones que administran el Sistema Educativo del Buen Vivir de la ciudad de Quevedo, se fundamenta en lo establecido en la Constitución Política del Ecuador⁷⁰ y la Ley de Arbitraje y Mediación⁷¹ aprobada el 4 de septiembre de 1997, según se enuncia:

El Art. 52 de la Ley de Mediación y Arbitraje publicada en el año 1997 establece: “Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias, podrán organizar Centros de Mediación, los cuales podrán funcionar previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura. La comprobación de la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente Ley y su Reglamento, por parte de un centro de mediación dará lugar a la cancelación del registro y su prohibición de funcionamiento”, señalados en: EL TÍTULO I corresponde al ARBITRAJE comprendidos en 42 Artículos; EL TÍTULO II “DE LA MEDIACIÓN” desde el Art. 43 hasta el Art. 57 y en su TÍTULO III “DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA” Art. 58 y Art. 59.

6.6.1. Desarrollo

EL PLENO DE LA COMISIÓN LEGISLATIVA Y DE FISCALIZACIÓN

Considerando:

Que el numeral 9 del Artículo 11 de la Constitución de la República del Ecuador, publicado en el Registro Oficial No.- 449 del 20 de Octubre del 2008 determina que **“EL MAS ALTO DEBER DEL ESTADO CONSISTE EN RESPETAR Y HACER RESPETAR LOS DERECHOS GARANTIZADOS EN LA CONSTITUCIÓN”**

Que el numeral 6 del artículo 120 de la nueva Constitución Política de la República, establece como uno de los deberes y atribuciones de la

70 Constitución Política del Ecuador. Ibid

71 Ley de Arbitraje y Mediación. Ibid

Asamblea Nacional reformar las leyes e interpretarla de manera generalmente obligatoria.

Que es obligación fundamental del Estado, garantizar la vigencia de los derechos humanos, las libertades fundamentales de las personas y la seguridad jurídica;

Que en la actualidad es necesario legislar con la finalidad de incorporar a la Constitución, y las leyes Ecuatorianas reformas destinadas a garantizar una adecuada aplicación de las garantías de los derechos constitucionales de todas las personas, en especial con lo referente al tema de la resolución de conflictos territoriales.

En uso de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente reforma inclusoria:

Primera: En el Art 52 de la “La Ley de Arbitraje y Mediación” dice: Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias, podrán organizar centros de mediación, los cuales podrán funcionar previo registro den el Consejo Nacional de la Judicatura. La comprobación de la falta cumplimiento de los requisitos establecidos en la presenta Ley y su reglamento, por parte de un centro de mediación dará lugar a la cancelación del registro y su prohibición de funcionamiento.

Inclúyase en el contenido del texto:

“y las Instituciones educativas de Educación Básica”

Cámbiese en el contenido del texto las palabras:

“Los cuales podrán funcionar” **por** “ y funcionaran”

Por lo que quedará de la siguiente manera:

Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias y las Instituciones educativas de Educación Básica , podrán organizar centros de mediación y funcionaran previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura. La comprobación de la falta cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente Ley y su reglamento, por parte de un centro de mediación dará lugar a la cancelación del registro y su prohibición de funcionamiento

6.7. Beneficiarios

La inclusión y cambio al Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador propuesta en el presente trabajo investigativo” permitirá a los estudiantes de Educación Básica acceder con rapidez a una instancia formal y legal que le permita solucionar los conflictos de orden académico y personal entre docentes-estudiantes y estudiantes-estudiantes, conllevando con ello, a disminuir los conflictos ingresados a los procesos tramitados en las Unidades Judiciales de la Niñez y Adolescencia, Civil y Penal de la ciudad de Quevedo, promoviendo valores, respeto, capacidad de análisis, discernimiento y toma de decisiones para alcanzar acuerdos consensuados que benefician a ambas partes.

En tal sentido, se pretende aportar en la solución de los conflictos que aquejan a la juventud estudiantil a nivel local, regional y nacional, brindando una herramienta eficiente, eficaz y oportuna.

6.8. Impacto Social

El impacto social que originaría la propuesta de reforma al Art. 52 de la Ley de Arbitraje y Mediación de la República del Ecuador, serían los siguientes:

- Los estudiantes de Educación Básica de la ciudad de Quevedo, ya que tendrán acceso a una herramienta legalmente constituida y aceptada para resolver los conflictos académicos y personales, disminuyendo los costos tanto económicos, sociales, humanos y legales que se generan en estos procesos.
- Los docentes, quienes en casos especiales, que no puedan ser atendidos en las instituciones educativas, tendrán acceso a una herramienta legal que de común acuerdo solucione el conflicto entre estudiantes o entre estudiantes-docentes.
- Los padres de familia, quienes tendrán la oportunidad de apoyarlos y promover en ellos: valores, respeto y la capacidad de decisión, como parte fundamental en la formación integral de sus hijos.
- Los Juzgados de la Unidad Judicial de la Niñez y Adolescencia, Civil y Penal de la ciudad de Quevedo, ya que se disminuirá el número de casos y el costo económico que representa al país la resolución de conflictos en las instancias judiciales.
- El Estado, ya que la presente propuesta permitirá al Gobierno Nacional cumplir con los objetivos planteados durante el gobierno del Ec. Rafael Correa, Presidente Constitucional de la República del Ecuador, como es: garantizar principio del Buen Vivir de los ecuatorianos.

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Banz, 2008. Convivencia escolar. Un desafío educativo. Arzobispado de Santiago Vicaría para la educación. Agosto. 54 pp. [En línea]. Localizado el 13 de septiembre del 2014. Disponible en: http://www.vicariaeducacion.cl/docs/libro_convivencia_escolar.pdf
- 2.- Bello, M. Prohibido olvidar. Jóvenes constructores de paz. Una apuesta pedagógica desde el enfoque de construcción de paz. Universidad Nacional de Colombia. Sede en Bogotá. Tesis para optar el título de Especialista en Acción Sin Daño y Construcción de Paz. 33 pp.
- 3.- Calderón, I. 2011. La mediación en la Resolución de Conflictos en los Contextos Escolares. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Venezuela. Revista Acción Pedagógica No. 20. Pp. 42-57
- 4.- Camacho, B. 2011. La mediación escolar: método alternativo para la resolución de conflictos en el entorno escolar. Universidad Metropolitana
- 5.- Cevallos, P. y Pita, C. 2011. La mediación comunitaria como método alternativo de solución de conflictos y su incidencia en barrios marginales del cantón la libertad para el periodo 2011. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Facultad de ciencias Sociales y de la Salud. Escuela de ciencias sociales. Carrera de Derecho. Tesis previa la obtención del título de Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador. 127 pp.
- 6.- Comellas, M.J. 2009. Familia y escuela: compartir la educación. Barcelona: Grao. 149 pp. ISBN 9788478276974
- 7.- Suares, M. 1999. Mediación, Conducción de disputas, comunicación y Técnicas. Barcelona, Editorial Paidós.

8.- Six, J.-F. 1990. Le temps des médiateurs. París: Éditions du Seuil. Darino & Olivero, 2000

Diario El Mercurio del 26 de noviembre del 2013 17^o/11

9.- Flores, J. 2013. Material de Apoyo y lectura. Módulo Procedimientos de la Mediación. Diplomado Superior en Mediación. Universidad Central del Ecuador..

10.- Elkind, C. 2003. Towards a "dramatic" of the School Advisory stage, text and performance. Profesorado. Revista de curriculum y formación del profesorado. [En línea]. Localizado el 30 de octubre del 2014. Disponible en: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev121ART6.pdf>

11.- Fisas, V. 2006. "cultura de paz y gestión de conflictos" publicado por ediciones UNESCO. Icaria editorial, S.A. Barcelona. España.

12.- Proaño, F. 2003. Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio Ecuatoriano-americana, p. 9

13.- Cabello, P. 2012. La mediaición como política social aplicada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España. Universidad de Murcia. Facultad de Trabajo social. Tesis previa la obtención del Doctorado en Intervención social y Mediación. 329 pp.

14.- Gorjón, F. y Saen, K. 2006. Métodos Alternos de solución de Controversias. Enfoque educativo por competencias, p. 39

15.- García-Longoria, M. y Vásquez, R. 2013. School mediation and social skills students in secondary education. A study in institutes of Murcia. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales. Comunitaria No. 5. Enero. España.

16.- González, 2007. Revista Internacional de Trabajo social y Ciencias Sociales. No. 5 Enero.

17.- Gorjón, F. y Steele, J. 2008. Métodos alternativos de solución de conflictos. Oxford University Press. México.

18.- Manual para la formación en Mediación Escolar, 2009

19.- Alcaide, M. s/a. Explicación de casos resueltos satisfactoria en diferentes niveles educativos. Localizado el 25 de enero del 2015. Disponible en: <http://orientacion.webcindario.com/casosresueltos.htm#m2>

20.- Martínez, M. 2003. Educación comparada. Nuevos retos, renovados desafíos. Madrid: La Muralla

21.- Montserrat, A. 2009. La mediación intercultural en el sistema de salud de Cataluña. Universitat Rovira I Virgili. Departamento de antropología, Filosofía y Trabajo Social. Programa de Doctorado en Antropología de la Medicina (2001-2003). Tesis previa la obtención del grado científico de Doctor. 402 pp

22.- Pascual, E. 2012. La mediación en el sistema penal. Universidad complutense de Madrid. Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Penal. Memoria para optar al grado de Doctor. 448 pp. Pascual, E. 2012. La mediación en el sistema penal. Universidad complutense de Madrid. Facultad de Derecho. Departamento de Derecho penal. Memoria para optar el grado de Doctor. 448 pp.

23.- Pelayo, M. 2011. La mediación como vía complementaria de resolución de conflictos. Universidad de Salamanca. Departamento de Derecho Administrativo, Financiero y procesal. Tesis previa la obtención del título de Doctor. 422 pp.

24.- Pérez, D. 2003. La construcción del Libro Blanco de la defensa del Ecuador.. Tesis (Maestría en Relaciones Internacionales. Mención en Política Internacional). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Estudios Sociales y Globales. Quito, 2003, 189 pp.

25.- Piero i Gregori. 2005. Indisciplina y violencia Elche: Instituto Alilcantino de cultura Juan Gil Albert

26.- Prawda, A. 2002. Resolviendo conflictos en la Escuela de Mediación Escolar. Ed. Colegio nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales. Primera Edición.

27.- Romero, C. 2004. La escuela media en la sociedad del conocimiento. Ideas y herramienta para la gestión educativa. Autoevaluación y planes de mejora. Primera edición. Abril. 21 pp.

28.- Elkin, D. 2003. La escolaridad y la familia en el mundo posmoderno, en: Hargreaves, A. (Comp). Replantear el cambio educativo. Un enfoque innovador, pp. 56-75. Buenos Aires. Amorrortu.

29.- Schmelkes, S. (2004). Educación intercultural: reflexiones a la luz de experiencias recientes. En S. Schmelkes (Ed.), La formación en valores en educación básica (Serie: Biblioteca para la actualización del maestro, pp. 141-157). México: Secretaría de Educación Pública.

30.- Sinchi (2014). La mediación escolar dirigida a docentes para prevenir el acoso escolar. Universidad de Cuenca. Facultad de Psicología. Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología Educativa en la especialización de Educación Básica. 185 pp.

31.- Comellas, M.J. 2009. Familia y escuela: compartir la educación. Barcelona: Grao. 149 pp. ISBN 9788478276974

VINYAMATA, E. Tratamiento y transformación del conflicto. Métodos y recursos en conflictología. Ariel. Barcelona. 2003.

32.- Hernández, M. 2009. La mediación familiar como perspectiva de garantía para el interés superior del niño/a en conflictos derivados del ejercicio de la patria potestad en Cuba.
<http://www.eumed.net/rev/cccss/06/mhp.htm>

Uranga, 2013, p. 1

Suarez citado en Comelles

Gañindo citado en Comelles

33.- Soledispa, O. 2013. La necesidad de implementar la mediación como medio alternativo para la solución de conflictos que se suscitan en la Unión Provincial de Organizaciones Campesinas de Manabí "UPOCAM". Universidad de Guayaquil. Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales y Políticas. Tesis previa la obtención del grado académico de Magister en Arbitraje y Mediación. 138 pp.

34.- Suarez, M. 1996. Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Buenos Aires: Paidós

35.- Vásquez, R. 2012 La mediación escolar como herramienta de educación para la paz. Universidad de Murcia. Facultad de trabajo social. Tesis para optar la titulación de Doctor en Intervención social y Mediación. 368 pp.

36.- Villón, C. 2011. Diseño de estrategias mediadoras de conflictos escolares para mejorar la convivencia educativa en los estudiantes de la Escuela Virgilio Drouet Fuentes, ubicada en el cantón Santa Elena, durante el año 2010-2011. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Facultad de ciencias de la 37.- Educación e Idiomas. Escuela de Ciencias de la Educación, Carrera de Educación Básica. Trabajo previa la obtención de la titulación de Licenciada en Educación Básica. 122 pp.

37.- Zarzuela, L. y Rascón, J. 2006. La mediación, Estrategia para la gestión del conflicto y mejorar la convivencia escolar: Estudio comparativo en escuelas primarias del Estado de Sonora. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. FLACSO- MEXICO. Titulación previa la obtención de Master en Políticas comparadas.

Guamán 2011

Leyes

Declaración Universal de los Derechos Humanos¹

Constitución Política de la República del Ecuador. Aprobada por la Asamblea Constituyente. 2008.

Constitución Política de la República del Ecuador

Ley Orgánica de Educación Intercultural

Ley de Arbitraje y Mediación.. Registro Oficial No. 145 del 4 de septiembre de 1997

Registro Oficial. Ley de Arbitraje y Mediación, Septiembre 4, No 145, Quito, 1997

Código de la Niñez y Adolescencia

Código de Convivencia

Derechos del Buen Vivir

Art. 3 del Capítulo II De los Niveles de Gestión del sistema Nacional de Educación.

Código de convivencia

Convención de los Derechos del Niño. Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su Resolución 44/25 del 20 de noviembre de 1989..

Art. 2 de la Ley de Seguridad Escolar para el Estado de Sonora, publicada en 2009.

Ley Federal de Educación de la República de Argentina. No. 24.195. sancionada en 1993

Real Decreto 1640/2006. Reforma Educativa de España aplicada a la Ley Orgánica de Educación del 2006.

Real Decreto 275/2007. Reforma Educativa de España aplicada a la Ley Orgánica de Educación del 2006. Promovida el 23 de febrero del 2007. por el que se crea el Observatorio Estatal de la Convivencia Escolar

Links Bibliogràfics.

Centro de Arbitraje de UNASUR. Localizado el 26 de noviembre del 2014.
Disponible en:

<http://www.eluniverso.com/noticias/2013/09/12/nota/1431871/centro-arbitraje-unasur-promovera-tambien-mediacion-facilitacion>

WIKIPEDIA. Localizado la reconstrucción del 24 de enero del 2015. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Libro_blanco

Fundación Alternativas. 2003. Localizado el 24 de enero del 2015. Disponible en:

<http://www.ceida.org/prestige/Documentacion/prestigelibroblanco.pdf>

Academia Española de Dermatología y Venereología. Localizado el 24 de enero del 2015. Disponible en: <http://aedv.es/profesionales/investigacion-y-proyectos/libro-blanco-dermatologia>

Unidad de Mujeres y Ciencia. Localizado el 25 de enero del 2015. Disponible en:

<http://www.idi.mineco.gob.es/stfls/MICINN/Ministerio/FICHEROS/UMYC/LibroBlanco-Interactivo.pdf>

ANEXOS



Imagen 1. Fotos de la ejecución de la entrevista a la Ing. Verónica Ortega Manjarrez Directora Distrital D03 Mocache Quevedo



**Imagen 2 Lic. Isabel Victoria Arce Cedeño Directora (E) de la Escuela
Juan de Dios Avilés Zarate**



**Imagen 3. Lic. Emma Leonor Pacheco Manzano, Directora de la Escuela
Particular Nueva Semilla**



Imagen 4. Entrevista dirigida a la Dra. María Leonor Vínces Ormeño, Directora de la Escuela Educaciòn Bàsica “Arnulfo Chávez Miranda”

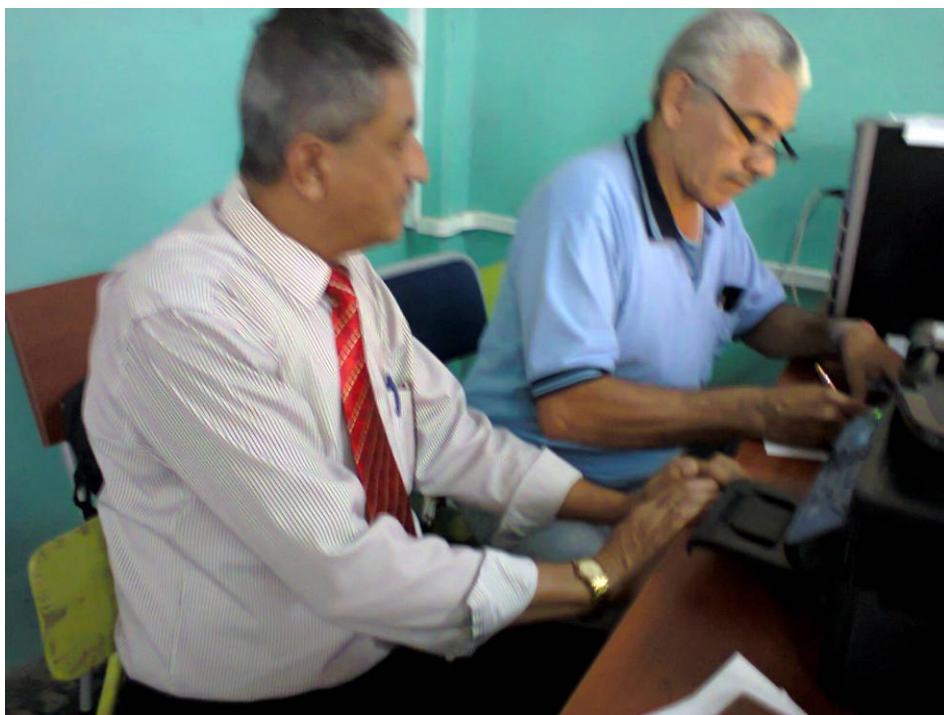


Imagen 5. Entrevista al Lic. Leonidas Enrique Recalde Ibarra, Director de la Escuela de Educaciòn Bàsica “ Manuel de Jesús Calle”



**Imagen 6. Entrevista dirigida a la Lic. Sara Mercedes Oyola Barragán,
Directora de la Escuela de Educación Básica “Gastón Campuzano
Guerrero**



**Imagen 7. Encuesta dirigida a Docentes de la Escuela Juan de Dios
Aviles Zarate**



Imagen 8. Encuesta a docentes de la Escuela Particular NuevaSemilla



**Imagen 9. Encuesta dirigida a los docentes de la Escuela Arnulfo
Chávez Miranda**



Imagen 10. Encuesta dirigida a los docentes de la Escuela Manuel de Jesús Calle



Imagen 11. Encuesta dirigida a los docentes de la Escuela “Gastón Campuzano Guerrero”



Imagen 12. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela Gastón Campuzano Guerrero



Imagen 13. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela Juan de Dios Avilés Zarate



Imagen 14. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela Nueva Semilla



Imagen 15. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela “Arnulfo Chávez Miranda”



Imagen 16. Encuesta dirigida a los estudiantes de la Escuela Manuel de Jesús Calle

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
ENTREVISTA**



Anexo 1. Entrevista dirigida a Directora Distrital

- 1. Existe conflicto a nivel de los niños de la escuela**

.....

- 2. Cúales son las rincipales causas de conflictos**

.....

- 3. Cómo dirigen el análisis y solución de los conflictos?**

.....

- 4. Utilizan la mediación para la solución de conflictos**

.....

.....

5. Que beneficios otorgan la mediación en la solución de conflictos?

.....

.....

6. Cree usted que los centros educativos deben tener un departamento de mediación de conflictos con personal especializado?

.....

.....

7. Estarías de acuerdo que se implemente un programa de mediación de conflictos en los centros educativos?

.....

.....

8. Te gustaría participar en el proyecto para el establecimiento de un programa de Mediación Escolar ?

.....

.....

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
ENTREVISTA



Anexo 2. Entrevista dirigida a Directoras y Directores de los Centros de Educación Básica.

1. Existe conflicto a nivel de los niños de la escuela

.....

.....

2. Cúales son las principales causas de conflictos

.....

.....

3. Cómo dirigen el análisis y solución de los conflictos?

.....

.....

4. Utilizan la mediación para la solución de conflictos

.....

.....

5. Que beneficios otorgan la mediación en la solución de conflictos?

.....

.....

6. Cree usted que los centros educativos deben tener un departamento de mediación de conflictos con personal especializado?

.....

.....

7. Estarías de acuerdo que se implemente un programa de mediación de conflictos en los centros educativos?

.....

.....

8. Te gustaría participar en el proyecto para el establecimiento de un programa de Mediación Escolar ?

Anexo 3. Formato de encuesta dirigida a los docentes

NO.	CONTENIDO DE LA PREGUNTA	OPCIONES DE RESPUESTA			
		Nada	Poco	Bastante	Mucho
1	Se fomenta el aprendizaje de técnicas comunicativas entre los estudiantes				
2	El profesor ejerce función orientadora				
3	Los estudiantes alcanzan excelentes resultados de aprendizaje				
4	Se presentan conflictos en los niños				
5	Los conflictos en los niños son generados por problemas familiares				
6	La incidencia de programaciones televisivas con contenido agresivo influye en el comportamiento conflictivo de los niños				

7	Mantienen un registro e historial de vida de los estudiantes conflictivos				
8	Ejecutan actividades de tutoría académica dirigida				
9	El conflicto es percibido como un acto natural en el centro educativo				
10	La comunidad docente está bien informada sobre las formas de resolución de conflictos				
11	La mediación es utilizada siempre en la solución de conflictos				
12	La mediación influye positivamente en la solución de conflictos				
13	Se conoce el rol del mediador en la solución de conflictos				
14	Los conflictos son manejados adecuadamente				
15	Normalmente, los docentes mantienen criterios comunes para solucionar los conflictos				
16	En el análisis de conflictos se considera el criterio de las dos partes en conflicto				
17	Los niños aceptan los acuerdos para la solución de conflictos				
18	Los padres participan en los acuerdos para la solución de los conflictos				
19	Cuando no se llega a ningún acuerdo, se acude siempre a instancias educativas superiores				
20	Cuando no existe consenso, las				

	autoridades educativas emiten sanciones académicas				
21	Los estudiantes cumplen las sanciones educativas impuestas				

Anexo 4. Formato de encuesta dirigida a los estudiantes

No.	CONTENIDO DE LA PREGUNTA:	OPCIONES DE RESPUESTA			
		Nunca	Alguna vez	Bastantes veces	Muchas veces
1	Te has sentido ofendido en algún momento por tus compañeros?				
2	Al sentirte ofendido, contestas agresivamente a tu compañero?				
3	Los problemas se resuelven entre compañeros de manera amigable?				
4	Los profesores siempre intervienen en los problemas entre alumnos?				
5	Cuando los profesores intervienen en los problemas entre estudiantes, se solucionan amigablemente?				
6	Has escuchado o conoces el significado y objetivo de la mediación?				
7	Conoces de algún programa de mediación escolar?				

8	La existencia de un programa de mediación escolar ayudará a solucionar los conflictos en beneficio de las dos partes?				
---	---	--	--	--	--