



UNIVERSIDAD ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA

Proyecto de Desarrollo previo la obtención
del Grado Académico de Magíster en Pedagogía

TEMA

“TÉCNICAS DE MEDIACIÓN Y SU IMPACTO EN LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS ENTRE LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD
EDUCATIVA QUEVEDO DURANTE EL PERIODO LECTIVO 2023/2024”

AUTORA

LCDA. RUTH ROCÍO FUENTES MAQUILÓN

DIRECTOR

MSC. MANUEL LIBORIO CHONG CRUZ

QUEVEDO – ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN

Manuel Liborio Chong Cruz, tutor del Proyecto de Desarrollo previo a la obtención del título de Magíster en Pedagogía

CERTIFICA:

Que la estudiante RUTH ROCÍO FUENTES MAQUILÓN, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Desarrollo titulado: "TÉCNICAS DE MEDIACIÓN Y SU IMPACTO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO EN EL PERIODO LECTIVO 2023-2024", el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

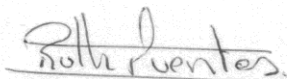
Quevedo. 07 de junio de 2024



Lic. Manuel Chong Cruz
Tutor.

AUTORIA

Yo, Ruth Rocío Fuentes Maquilón, autora del proyecto de desarrollo “**TÉCNICAS DE MEDIACIÓN Y SU IMPACTO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO DURANTE EL PERIODO LECTIVO 2023/2024**”. Declaro que esta investigación es de mi exclusiva responsabilidad, por ello, extiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y por ende a la Facultad de Posgrado, para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.



Ruth Fuentes

Lcda. Ruth Rocío Fuentes Maquilón CPA

AUTORA

DEDICATORIA

A mi familia, mi pilar fundamental quienes, con su amor incondicional, sacrificios y esfuerzos constantes, me han brindado la oportunidad de alcanzar esta meta. Sus sabios consejos y su apoyo inquebrantable han sido mi mayor motivación para perseverar en este camino.

A mis hijos Jhon, Christopher, Isaías y Benjamín mis mayores tesoros, por llenar mi vida de felicidad y ser el motor que me impulsa a seguir adelante. Ustedes son mi mayor motivación para ser cada día mejor; y que tengan de referencia a mamá que a pesar de todo logró esta meta junto a ustedes.

Y a mí mismo, por no desfallecer ante las adversidades, por creer en mis sueños y por tener la determinación necesaria para alcanzar esta anhelada meta. Este logro representa el fruto de mi esfuerzo, dedicación y perseverancia.

A todos ustedes, quienes son mi mayor bendición y mi mayor orgullo, dedico este trabajo como una muestra de mi profundo amor y gratitud.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, expresar un sincero agradecimiento a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT) por brindar el apoyo financiero y las oportunidades que hicieron posible la realización de este trabajo de desarrollo.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, especialmente al Rector Dr. Eduardo Díaz Ocampo, por su liderazgo y por promover un ambiente propicio para el desarrollo académico y la investigación.

Un agradecimiento especial a mi Tutor de Tesis, Lcdo. Manuel Chong Cruz MSc, por su invaluable guía, apoyo y paciencia durante todo el proceso de investigación. Sus conocimientos y experiencia fueron fundamentales para el éxito de este trabajo.

Asimismo, quisiera extender mi gratitud a todos los docentes que formaron parte de mi formación académica, quienes con su sabiduría y dedicación han contribuido significativamente en mi desarrollo profesional.

Finalmente, expreso mi más profundo agradecimiento a mi familia y seres queridos por su amor incondicional, paciencia y motivación constante durante esta etapa de mi vida.

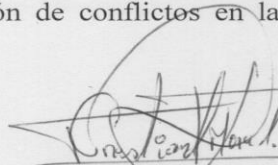
A todos, mil gracias

PRÓLOGO

El presente trabajo de desarrollo surge en un contexto educativo donde la convivencia escolar y la resolución efectiva de conflictos representan pilares fundamentales para el desarrollo integral de los estudiantes. En este escenario, la Unidad Educativa Quevedo se erige como el campo de estudio donde se exploran las dinámicas de interacción, los desafíos de la convivencia y la implementación de estrategias de mediación como herramientas clave para fomentar un ambiente educativo armónico y constructivo.

Esta investigación se enmarca en el periodo lectivo 2023/2024, un momento crucial donde la educación, más allá de transmitir conocimientos académicos, busca equipar a los estudiantes con habilidades socioemocionales y de resolución de conflictos que son esenciales para su éxito en la vida. El estudio se centra en analizar cómo las técnicas de mediación se utilizan actualmente en la institución, identificar áreas de oportunidad y diseñar un plan de capacitación que empodere a docentes y autoridades en la gestión de conflictos, con el objetivo último de mejorar la convivencia escolar.

Este prólogo invita a docentes, autoridades, estudiantes y a la comunidad educativa en general, a embarcarse en un viaje de reflexión y acción hacia la transformación de la cultura escolar. A través de estas páginas, se desvelarán los retos, las estrategias y los caminos hacia una práctica educativa que valora la paz, el diálogo y la comprensión mutua como cimientos de una educación de calidad. Bienvenidos a este viaje hacia la mejora de la convivencia y la resolución de conflictos en la Unidad Educativa Quevedo. *f*



Abg. Cristian Mora Naula Msc.

Director ejecutivo de la Fundación ODR Ecuador.

RESUMEN

En el ámbito educativo, la capacidad de manejar y resolver conflictos de manera efectiva es crucial para crear un ambiente escolar que promueva el aprendizaje y el desarrollo personal de los estudiantes. En este sentido, la mediación emerge como una herramienta poderosa para mejorar la convivencia escolar y enseñar habilidades de resolución de conflictos. Este estudio explora el impacto de las técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el año lectivo 2023-2024, gracias a la necesidad existente en la instrucción y los diferentes problemas de conducta y comportamiento debido a diferentes factores. El objetivo es determinar cómo influye la aplicación de técnicas de mediación en la resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo. En lo que se refiere a la metodología la investigación utiliza un enfoque mixto con métodos cualitativos como entrevistas y cuantitativos como encuesta. De modalidad documental bibliográfica y mediante la observación directa y aplicación de encuestas a través de un cuestionario a 25 docentes de la institución objeto de estudio. Este trabajo permite, en base al diagnóstico de la situación actual respecto a la mediación escolar, diseñar un plan de capacitación docente para mejorar la convivencia escolar en la Unidad Educativa Quevedo.

Palabras clave: Mediación escolar, resolución de conflictos, estudiantes, metodología, pedagogía.

ABSTRACT

In the educational field, the ability to manage and resolve conflicts effectively is crucial to creating a school environment that promotes student learning and personal development. In this sense, mediation emerges as a powerful tool to improve school coexistence and teach conflict resolution skills. This study explores the impact of mediation techniques on conflict resolution among high school students of the Quevedo Educational Unit during the 2023-2024 school year, thanks to the existing need in instruction and the different behavioral and behavioral problems due to different factors. The objective is to determine how the application of mediation techniques influences conflict resolution in high school students at the Quevedo Educational Unit. Regarding the methodology, the research uses a mixed approach with qualitative methods such as interviews and quantitative methods such as a survey. Bibliographic documentary mode and through direct observation and application of surveys through a questionnaire to 25 teachers from the institution under study. This work allows, based on the diagnosis of the current situation regarding school mediation, to design a teacher training plan to improve school coexistence in the Quevedo Educational Unit.

Keywords: School mediation, conflict resolution, students, methodology, pedagogy.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORIA.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
PRÓLOGO.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
1. CAPÍTULO I.....	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	4
1.2. MARCO INSTITUCIONAL	4
1.3. FINALIDAD DEL PROYETO.....	5
1.4. CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	7
1.5. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	12
1.6. PROBLEMA.....	15
1.6.1. Problema general.....	15
1.6.2. Problemas derivados	15
1.7. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.8. OBJETIVOS	16
1.8.1. General	16
1.8.2. Específicos	16
1.9. META	17
1.10. BENEFICIARIOS.....	18
1.11. CRITERIOS METODOLÓGICOS	19
1.11.1. Tipo de investigación	19
1.11.2. Métodos utilizados en la investigación	21
1.11.3. Construcción metodológica del objeto de investigación.....	22

1.11.3.1.	<i>Población y muestra</i>	22
1.11.3.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	23
1.11.3.3.	<i>Instrumentos de la Investigación</i>	24
1.11.4.	Elaboración del marco teórico	25
1.11.5.	Recolección de la información	26
1.11.6.	Procesamiento y análisis	27
1.11.7.	FACTORES EXTERNOS O PRERREQUISITOS DE LOGRO	27
2.	CAPÍTULO II.....	29
	MARCO TEÓRICO.....	29
2.1.	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	30
2.1.1.	Mediación.....	30
2.1.2.	Conflictos	31
2.1.3.	Socialización	31
2.1.4.	Resolución de conflictos	32
2.1.5.	Convivencia.....	33
2.1.6.	Inspección	33
2.1.7.	Departamento de consejería	34
2.1.8.	Crisis de la adolescencia	35
2.1.9.	Técnicas de negociación	35
2.1.10.	Cultura de paz	36
2.1.11.	Educación para la paz.....	36
2.1.12.	Comunicación efectiva.....	37
2.1.13.	Habilidades socioemocionales	37
2.1.14.	Estrategias educativas	38
2.1.15.	Plan de capacitación.....	39
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	39
2.2.1.	Conflictos en el contexto escolar	39
2.2.2.	Causas y consecuencias de los conflictos en el ámbito educativo	40
2.2.2.1.	Causas de los conflictos en el ámbito educativo:	40
2.2.2.2.	Consecuencias de los conflictos en el ámbito educativo:.....	41
2.2.3.	Impacto de los conflictos en el aprendizaje y la convivencia escolar.....	42
2.2.4.	Importancia de la resolución de conflictos en el ámbito educativo	42

2.2.5.	Mediación como estrategia de resolución de conflictos	43
2.2.6.	Técnicas de mediación aplicadas en el contexto educativo	43
2.2.7.	Beneficios de la mediación en la resolución de conflictos escolares.....	45
2.2.8.	Programas de mediación escolar	45
2.2.9.	Evaluación de la efectividad de los programas de mediación escolar	46
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	46
3.	CAPÍTULO III	49
3.1.	CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO	50
3.1.1.	Resultados de la entrevista a las autoridades	51
3.1.2.	Resultados de la encuesta a los docentes	55
3.2.	ACTIVIDADES Y TAREAS DEL PROYECTO	70
3.2.1.	Descripción de la propuesta	70
3.2.2.	Objetivos de la propuesta	71
3.2.3.	Justificación de la propuesta	72
3.2.4.	Principios pedagógicos de la propuesta	73
3.2.5.	Estrategias de mediación de la propuesta.....	74
3.2.6.	Actividades de la propuesta	75
3.2.7.	Viabilidad de la propuesta	78
3.3.	RECURSOS.....	79
3.3.1.	Recursos Humanos:.....	79
3.3.2.	Recursos Materiales:	80
3.3.3.	Recursos Financieros:	80
3.4.	Principales indicadores de cambio educativo	81
4.	CAPÍTULO IV	84
	RESULTADOS DEL PROYECTO	84
4.1.	PRINCIPALES RESULTADOS DEL PROYECTO	85
4.1.1.	Desarrollar un marco teórico sobre el uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato.	85
4.1.2.	Estado actual del uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo en el periodo lectivo 2023/2024	87

4.1.3. Plan de capacitación sobre el uso de técnicas de mediación para la resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo en el periodo lectivo 2023/2024	89
4.2. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	91
5. CAPITULO V.....	95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
5.1. CONCLUSIONES	96
5.2. RECOMENDACIONES.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99
Anexo 1. Certificado del sistema anti plagio.....	104
Anexo 2. Solicitud de petición a la institución educativa.....	105
Anexo 3. Aceptación de la institución educativa.....	106
Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos	107
4.1 Encuesta diagnóstico a docentes de la institución	107
4.2 Entrevista a las autoridades de la institución	109
4.3 Encuesta validación de la propuesta	110
Anexo 5. Evidencias de la investigación	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Uso de Técnicas de Mediación por los Docentes	55
Tabla 2 Percepción de la Formación en Mediación	56
Tabla 3 Apoyo de la Administración en la Resolución de Conflictos.....	58
Tabla 4 Actitud de los Estudiantes hacia la Resolución Pacífica de Conflictos	59
Tabla 5 Impacto de la Mediación en el Clima Escolar	60
Tabla 6 Promoción de la Participación Estudiantil en la Mediación	61
Tabla 7 Efecto de la Mediación en la Reducción de Conflictos Escolares.....	63
Tabla 8 Disponibilidad de Recursos para la Mediación de Conflictos	64
Tabla 9 Seguimiento Post-Mediación	65
Tabla 10 Uso de Técnicas de Mediación por los Docentes	67
Tabla 11 Valores totales de la Encuesta a Docentes.....	68
Tabla 12 Recurso para la propuesta	80
Tabla 13 Resultados de la encuesta de Validación.....	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Uso de Técnicas de Mediación por los Docentes	55
Gráfico 2 Percepción de la Formación en Mediación.....	57
Gráfico 3 Apoyo de la Administración en la Resolución de Conflictos	58
Gráfico 4 Actitud de los Estudiantes hacia la Resolución Pacífica de Conflictos	59
Gráfico 5 Impacto de la Mediación en el Clima Escolar	60
Gráfico 6 Promoción de la Participación Estudiantil en la Mediación.....	62
Gráfico 7 Efecto de la Mediación en la Reducción de Conflictos Escolares	63
Gráfico 8 Disponibilidad de Recursos para la Mediación de Conflictos.....	64
Gráfico 9 Seguimiento Post-Mediación.....	66
Gráfico 10 Integración de la Cultura de Mediación en la Filosofía Educativa.....	67
Gráfico 11 Valores totales de la Encuesta a Docentes	68
Gráfico 12 Resultados de la encuesta de Validación	92

INTRODUCCIÓN

La mediación es una técnica alternativa para la resolución de conflictos que ha cobrado mucha importancia en los últimos años, especialmente en el ámbito educativo, consiste en la intervención de un mediador neutral que facilita el diálogo entre las partes en disputa para que lleguen a un acuerdo satisfactorio. En el contexto escolar, la mediación permite manejar los conflictos entre la comunidad educativa de una manera pacífica, constructiva y transformadora.

Este estudio se centra en analizar el impacto de las técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre los estudiantes de la Unidad Educativa Quevedo durante el período lectivo 2023/2024. La Unidad Educativa Quevedo es una institución de nivel secundario ubicada en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador. Cuenta con una población estudiantil de aproximadamente 1500 alumnos.

Es importante destacar que, la efectividad de la implementación de un programa de mediación escolar, basado en diversas técnicas como la escucha activa, la comunicación no violenta y la resolución colaborativa de problemas, en la disminución de los conflictos entre estudiantes y la mejora del clima escolar; se analizarán indicadores como cantidad de conflictos reportados, tipo de conflictos, satisfacción de los involucrados con los acuerdos alcanzados, entre otros.

La relevancia social y educativa de este estudio, radica en su potencial para enriquecer el conocimiento científico y su aplicabilidad en el ámbito educativo, especialmente en las unidades educativas de Quevedo y otros centros interesados en estrategias efectivas de resolución de conflictos estudiantiles, justifican plenamente la racionalidad de su implementación. Dando así, una herramienta valiosa a los docentes y

directivos que lidian con problemas leves y complejos en las instituciones educativas del Ecuador.

Los resultados de este estudio permitirán conocer el impacto real de la mediación como estrategia para el manejo constructivo de la conflictividad en el contexto educativo. Además, se espera que la investigación provea información útil para el diseño de programas de mediación escolar efectivos, que contribuyan a mejorar la convivencia adaptados a las necesidades específicas de cada institución educativa.

En el capítulo I de este proyecto se presenta la descripción del proyecto, estructura institucional, objetivos, antecedentes, ubicación del problema, situación actual del problema, planteamiento del problema y sus derivados. Además, se les presentan los requisitos establecidos, las metas alcanzables, los beneficiarios del financiamiento del proyecto, los criterios metodológicos para su desarrollo, factores externos que promueven o dificultan el logro del proyecto y los requisitos previos para su implementación.

El Capítulo II presenta el marco conceptual, teórico y legal para este estudio, basado en precedentes relevantes y respaldo de investigaciones científicas. Asimismo, el capítulo III presenta la formulación de la metodología incluyendo el establecimiento de las características de la investigación y procedimientos para recopilar información, procesar y analizar resultados, proponer cambios educativos, formular cronogramas e indicadores de evaluación.

El Capítulo IV describe los principales resultados de los objetos logrados, las metas y tareas del proyecto, así como la evaluación de este. Para culminar. El capítulo V establece las conclusiones y recomendaciones del plan de desarrollo educativo.

CAPÍTULO I

NATURALEZA DEL PROYECTO

La educación no es la llave del éxito, pero la educación es el camino hacia todo."

Oprah Winfrey

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La mediación escolar es un proceso muy importante para promover una cultura de paz y una convivencia armónica en las instituciones educativas. Por medio de la mediación podemos fomentar el diálogo y la comunicación no violenta entre estudiantes para resolver sus conflictos mediante el manejo constructivo de conflictos, como la escucha activa, la empatía, el control de emociones, etc. Es de mucha importancia crear un ambiente escolar más positivo, pacífico y cooperativo y así reducir los niveles de violencia y hostilidad; esto nos permite resolver disputas menores antes de que escalen a situaciones más graves como bullying, violencia o abandono escolar.

Promover la cultura de la paz y la no violencia desde edades tempranas, contribuye a una sociedad más justa y armoniosa, la mediación escolar es una pieza clave para humanizar la educación y crear un ambiente propicio para el aprendizaje, la sana convivencia y la formación integral de los estudiantes. En el presente proyecto se estudia la aplicación de las técnicas de mediación como resolución de conflictos, se pretende establecer la importancia que los maestros tengan los conocimientos de cómo aplicar estas técnicas con el alumnado. El proyecto permite determinar si las técnicas de mediación contribuyen efectivamente a resolver los conflictos entre estudiantes, promoviendo una cultura de paz en la Unidad Educativa Quevedo, los resultados son de utilidad para mejorar la convivencia escolar.

1.2. MARCO INSTITUCIONAL

La Unidad Educativa Quevedo es una institución fundada en el año 1972, en sus inicios la institución originalmente era exclusiva para estudiantes del género femenino, sin embargo, actualmente acogen a estudiantes de cualquier género y que tenga anhelo

formar su educación secundaria y obtener el título de bachiller, la Unidad Educativa se encuentra ubicado en la avenida Quito kilómetro½ vía Buena Fe frente a la Unidad Policial Comunitaria, junto a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. En ella se presentan las carreras de técnico en servicios, ciencias, contable, sociales, informática, entre los cuales existe un total aproximado de 1500 estudiantes en el bachillerato con diferentes realidades sociales.

Asimismo, es una institución educativa que tiene como objetivo brindar una educación de calidad a todos sus estudiantes y prepararlos para un futuro de éxito en sus múltiples carreras disponibles en la institución, siempre en constante investigación de nuevas metodologías de estudio que puedan brindarles a los estudiantes las herramientas necesarias para ser profesionales. Además, se plantea como misión ofrecer a los padres, madres y tutores un servicio educativo de alta calidad para sus hijos e hijas durante su educación básica y media, donde los estudiantes puedan desarrollar sus potencialidades individuales y prepararse adecuadamente para ser exitosos en sus estudios superiores y en su vida profesional futura, apoyados por un equipo de profesores técnicamente calificados y con la suficiente experiencia y maestría pedagógica para guiarlos adecuadamente.

1.3. FINALIDAD DEL PROYETO

El propósito del estudio presentado es investigar cómo la implementación de métodos de mediación afecta la resolución de conflictos entre estudiantes de secundaria del Departamento de Educación de Quevedo en el año 2023/2024. en el año académico. Para este proyecto de investigación se establece las siguientes finalidades.

En primer lugar, el conflicto estudiantil es común en las instituciones educativas, lo que puede afectar negativamente el aprendizaje, la convivencia y el bienestar emocional de los estudiantes. Es necesario explorar formas efectivas de abordar y resolver estos conflictos de manera pacífica y constructiva. Aunque la mediación se ha establecido como un recurso eficaz para la resolución de conflictos en una variedad de entornos, incluida la educación, se justifica realizar más investigaciones sobre su uso específico en entornos de escuelas secundarias y considerar las características y necesidades únicas de estos estudiantes.

Por otra parte, la Unidad Educativa de Quevedo está comprometida con promover el desarrollo integral de los estudiantes, enfocándose en fomentar un ambiente de convivencia armoniosa y desarrollar las habilidades de los estudiantes en la resolución pacífica de conflictos. Este estudio proporciona información importante sobre la efectividad de los métodos de mediación en este contexto particular, lo que contribuirá a la toma de decisiones informadas por parte de las instituciones con respecto a la implementación de programas de mediación.

Además, este estudio se realizó con el fin de sumarse a la literatura existente sobre resolución de conflictos en el contexto educativo al proporcionar datos empíricos sobre los efectos de los métodos de mediación en la reducción de la frecuencia y la intensidad de los conflictos y la mejora de las habilidades de los estudiantes para resolver situaciones conflictivas.

Asimismo, los resultados obtenidos sirven como referencia para que otras instituciones educativas diseñen e implementen programas de difusión, adaptándolos al contexto y requerimientos específicos, que promuevan una cultura de paz y el desarrollo

de habilidades socioemocionales en los estudiantes de quienes enfrentar situaciones diversas y complejas desafíos de la convivencia en la sociedad.

1.4. CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

En educación, la gestión eficaz de conflictos entre los estudiantes es esencial para crear un ambiente de aprendizaje positivo y saludable, la resolución de conflictos afecta no sólo el bienestar emocional de los estudiantes, sino también el rendimiento académico y el desarrollo social. En este contexto, las técnicas de mediación se han convertido en una valiosa herramienta para la resolución y solución constructiva de conflictos. La mediación no sólo facilita la comunicación entre las partes implicadas, sino que también promueve la responsabilidad y la autonomía, habilidades esenciales en el desarrollo personal y social de los estudiantes (García, 2012).

A pesar de la creciente importancia de los métodos de mediación en la resolución de conflictos, todavía existen lagunas en la comprensión de su impacto específico en las instituciones educativas. Investigaciones anteriores han examinado la eficacia de la mediación en una variedad de contextos, pero pocos estudios se han centrado específicamente en su uso y resultados en entornos estudiantiles (Vázquez, 2012). Este proyecto de investigación tiene como objetivo cerrar esta brecha examinando críticamente las técnicas de mediación y su impacto en la resolución de conflictos entre los estudiantes. Al comprender mejor cómo estas tecnologías afectan la dinámica escolar, nos esforzamos por brindar información valiosa a educadores, administradores y profesionales interesados en fomentar un entorno educativo más colaborativo y armonioso.

Dentro de los datos consultados en el artículo “La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar” Martínez (2020) se plantea como objetivo analizar la mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar, por medio de una metodología de investigación de tipo documental y diseño bibliográfico, utilizando como técnica el análisis de documentos o contenidos. Las fuentes encontradas son de carácter documental, como fuentes bibliográficas, periodísticas o de archivo.

La autora encuentra como resultados que los beneficios de la mediación por medio de la escucha empática activan son muchos, la persona que regresa se siente valorada, escuchada y comprendida; la otra persona puede escuchar y también puede detectar mensajes que la otra persona no puede entender. También ayuda a la persona que escribe la historia a tener claros sus intereses. Lo que le permite concluir que incorporar la mediación escolar como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar requiere del compromiso y alta implicación de todos los miembros de la comunidad educativa, desde el equipo directivo, docentes, estudiantes, padres de familia y personal no docente.

Por otra parte, en el trabajo realizado por Calvo et al. (2014) “La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares” los autores concluyen que desarrollar habilidades de mediación en el ámbito escolar como herramienta de diálogo que ayude a mejorar las relaciones y encontrar soluciones satisfactorias para las partes en conflicto. nosotros recomendamos. Esto a través de una metodología de un enfoque cualitativo donde los autores proponen un programa de resolución de conflictos y lo juxtaponen en diferentes contextos de las realidades de España.

Los resultados obtenidos por medio del objetivo diseñar e implementar iniciativas de actuación para mejorar la convivencia en los centros para promover la participación de las familias en las medidas de recuperación educativa determinadas por la situación conflictiva grave de los alumnos fueron, que por medio de las técnicas de mediación se puede alcanzar el éxito del proceso, esto depende de la participación, la intervención y la toma de decisiones. El consenso como fin indirecto de la educación se basa en la educación de valores que promuevan las relaciones humanas, la tolerancia como elemento básico de la convivencia y el establecimiento y aplicación democrática de normas de convivencia.

Asimismo, en el trabajo de grado doctoral “La mediación como herramienta en la resolución de conflictos laborales, distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020” se concluye que la mediación es uno de los instrumentos no legales más efectivos y populares como medio de resolución de conflictos, ya que ayuda a las partes a comprender mejor cómo ver el conflicto y sus causas fundamentales, a comprender la visión de la otra parte, al mismo tiempo que crea una perspectiva de la cooperación. Un componente clave de la mediación es que el mediador empodere a las partes para que asuman la responsabilidad de la toma de decisiones mientras trabajan colectivamente para llegar a un consenso (Paredes, 2022).

El autor llega a esta conclusión por medio de una metodología de carácter descriptivo, correlacional y diseño no experimental, donde se utilizó como muestra 24 servidores públicos administrativos del Distrito 14D05 Taisha-Educación: Delimitando como objetivo proponer de la mediación como herramienta para la resolución de conflictos laborales dentro del personal administrativo en los distritos de educación e instituciones educativas. Obteniendo como resultados que la mediación y resolución de

conflictos laborales son relativamente altas, 63% y 71%, respectivamente; estos datos están respaldados por el valor Rho de Spearman de 0,739, lo que confirma que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. Considerar la mediación como una herramienta eficaz para resolver conflictos laborales que surjan de desacuerdos entre empleados y empleadores, pero sólo entre ellos.

En concordancia con lo expuesto anteriormente Caurín et al. (2018) explican en su trabajo de investigación “Convivencia en el ámbito educativo: aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria.” con objetivo formar al alumnado y miembros de la comunidad educativa a través de un programa de convivencia y resolución de conflictos ,y metodología cualitativa ya que se busca entender o describir la realidad de los conflictos en la institución educativa, como universo de estudio se consideraron un total de 428 estudiantes, organizándose varias reuniones para explicar el contenido del curso y el programa de mediación, a respuesta del alumnado ha sido abrumadora al tratarse de las actividades extraescolares más activas del centro.

Los resultados del estudio fueron excelentes, los casos disciplinarios se redujeron significativamente, sanciones y tipos de sanciones. Además, ha habido una mayor demanda por parte de profesores y padres de estrategias para lecciones difíciles o para trabajar con niños. Los maestros y la junta escolar reconocieron públicamente el trabajo del equipo de excursión y de los padres. Los resultados de la cultura de la mediación ya han comenzado a verse, como, por ejemplo, los resultados de las mediaciones llevadas a cabo en los últimos años son alentadores. Así, se concluye que, la implementación de programas de mediación en los centros educativos todavía se considera una experiencia innovadora. Todos los centros deben tener sus propios planes de convivencia, pero estos

no necesariamente incluyen planes de mediación escolar, añadiendo que programas como este mejoran la resolución de conflictos.

En este sentido, aprender a resolver adecuadamente los conflictos en los centros educativos es fundamental para asegurar la calidad y mejora de la educación en las instituciones educativas tanto para las personas como para la sociedad en la que viven Pizarro (2018) en su artículo científico “Calidad y mejora de la educación: mediación en instituciones educativas” la autora se plantea como objetivo definir como las técnicas de mediación de conflicto puede mejorar la calidad educativa en las instituciones. Para ello se plantea una investigación cualitativa de carácter descriptiva donde aborda diferentes fuentes documentales.

Concluyendo que, el presente y el futuro de las personas y de la sociedad en su conjunto. Dado que la dirección de ambos es mutua, principalmente en conquistar un entorno educativo pacífico y utilizar la mediación para resolver conflictos en las instituciones educativas. De esta manera, veremos los centros educativos como entornos pacíficos, libres de violencia, esencialmente herramientas educativas que respetan la dignidad del individuo enriquezcan a la sociedad en todos sus factores (Pizarro, 2018).

Por otro lado, Prince (2020) en su publicación “Hacia un modelo de mediación educativa holística para el abordaje constructivo del conflicto en la escuela” se plantea como objetivo construir la aproximación de un modelo de mediación educativa holística como forma de abordaje de conflictos que pueden generarse en el marco de las actividades escolares. Para ello, mediante la investigación cualitativa y el diseño documental, se utilizaron métodos operativos para gestionar las fuentes de información, generando un estudio científico.

El autor explica que estas técnicas son una forma de resolver conflictos que depende de la voluntad de las partes, aunque se concluye que los mediadores en la comunidad educativa, deben tener en cuenta hechos objetivos sin ignorar los sentimientos de todos los involucrados. El modelo teórico propuesto de mediación educativa holística se centrará principalmente en los pasos anteriores combinados con las implicaciones explicadas en esta sección, fortaleciéndolos, así como un medio adecuado de resolución de disputas (Prince, 2020).

1.5. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

El conflicto es un fenómeno inherente a las relaciones humanas caracterizado por desacuerdos, disputas o tensiones entre dos o más partes, ya sean individuos, grupos, organizaciones o países. Estas situaciones de conflicto pueden surgir por diversas razones, incluidas diferencias de intereses, objetivos, valores o percepciones. Los conflictos pueden manifestarse en diversos ámbitos como el personal, laboral, educativo, social, político y empresarial.

En relación con la resolución de conflictos, el objetivo es identificar y aplicar estrategias y mecanismos que permitan a las partes involucradas llegar a un acuerdo o una solución satisfactoria, minimizar las consecuencias negativas y, en el mejor de los casos, convertir la situación en una oportunidad. Crecimiento y mejora de las relaciones. La resolución de conflictos puede incluir métodos como el diálogo, la negociación, la mediación, el arbitraje y el aprendizaje dialógico (Rocha, 2023).

Por ejemplo, el aprendizaje dialógico se considera una estrategia eficaz en el ámbito escolar, que promueve la participación de toda la comunidad educativa en el proceso de aprendizaje y previene conflictos mediante la construcción de solidaridad y

preocupación mutua. En un entorno empresarial, elegir mecanismos apropiados de resolución de conflictos, como el arbitraje, es esencial para resolver disputas de manera efectiva, proteger los intereses de la organización y mantener relaciones saludables entre las partes (Vargas, 2000).

La investigación aborda la problemática de los conflictos entre estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa Quevedo, destacando que tales conflictos son habituales en los entornos educativos y tienen repercusiones negativas en el aprendizaje, la convivencia y el bienestar emocional de los alumnos. La mediación emerge como una herramienta prometedora para enfrentar estos desafíos, aunque se necesita más investigación sobre su aplicación efectiva en el contexto educativo, especialmente entre los estudiantes de bachillerato, cuyas características y necesidades son particulares.

Los conflictos escolares surgen de diversas fuentes, como la normalización de la violencia, la falta de estrategias positivas de resolución, la desconexión entre pensamientos y acciones, la evasión de responsabilidad individual y la influencia de los medios. Estos factores subrayan la urgencia de desarrollar habilidades y estrategias efectivas para la gestión y resolución de conflictos, y de fomentar un mayor sentido de responsabilidad individual y colectiva en el ámbito educativo (Figueras et al., 2014).

Según Cano (2023) las consecuencias de los conflictos escolares son multifacéticas, extendiéndose desde la violencia cibernética hasta impactos negativos en la adaptación escolar y el rendimiento académico. Además, contribuyen a la sobrecarga del sistema judicial y dificultan la convivencia escolar. Estos efectos resaltan la necesidad crítica de abordar los conflictos de manera efectiva para promover un entorno educativo más seguro y armónico.

Para evaluar la situación conflictiva en la Unidad Educativa Quevedo, se pueden emplear indicadores como la frecuencia de incidentes disciplinarios, los casos de bullying, el absentismo, la percepción del clima escolar, y la participación en actividades extracurriculares. Estos indicadores proporcionan una base cuantitativa y cualitativa para comprender la dinámica de los conflictos y para diseñar intervenciones dirigidas a mejorar la convivencia y el rendimiento académico en la institución (Bullón & Fajardo, 2009).

Actualmente, la Unidad Educativa Quevedo no cuenta con un programa formal de mediación escolar, según la información disponible, la resolución de conflictos entre estudiantes se maneja principalmente de forma punitiva, a través de medidas disciplinarias establecidas en el código de convivencia, como amonestaciones, suspensiones o condicionamientos de matrícula. Si bien se han realizado algunos talleres y charlas sobre resolución pacífica de conflictos, no se ha implementado un proceso sistemático de mediación que involucre directamente a los estudiantes.

Cabe destacar que, tampoco existen estudiantes capacitados como mediadores escolares. Esta ausencia de mecanismos constructivos de mediación se refleja en el incremento reportado de situaciones de violencia verbal, física y psicológica entre estudiantes. No se cuenta con datos precisos, pero varios indicadores dan cuenta de problemas en la convivencia escolar:

- Aumento de reportes disciplinarios por agresión entre estudiantes en los últimos 3 años.
- Encuestas a estudiantes que reportan haber presenciado o sufrido bullying en el último año.

- Entrevistas a docentes que mencionan un deterioro del ambiente en el aula y en los recreos.
- Reportes de padres de familia sobre preocupación por agresividad y conflictos entre sus hijos.
- Reportes en redes sociales de la comunidad educativa sobre casos de violencia escolar.

Si se puede evidenciar la ausencia de un programa formal de mediación escolar en la Unidad Educativa Quevedo estaría incidiendo en el incremento de las manifestaciones violentas de los conflictos entre estudiantes y el deterioro del clima escolar. Es necesario implementar técnicas de mediación para abordar esta problemática de manera pacífica y constructiva. Es por ello, que se plantea el siguiente problema de investigación.

1.6. PROBLEMA

1.6.1. Problema general

¿Cuál es el impacto del uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo en el periodo lectivo 2023/2024?

1.6.2. Problemas derivados

- ¿Cómo desde la teoría científica se puede desarrollar un marco teórico sobre las técnicas de mediación en la resolución de conflictos utilizadas en la actualidad en el ámbito escolar?

- ¿Cuál es el estado actual del uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024?
- ¿De qué manera una capacitación sobre el uso de técnicas de mediación mejoraría la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024?
- ¿Cómo se podría validar la propuesta de una capacitación sobre el uso de técnicas de mediación para la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024?

1.7. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Pedagogía

ÁREA: Resolución de conflictos

LÍNEA: Educación emocional y trabajo grupal para la mejora del aprendizaje, la prevención y tratamiento del bullying, la violencia escolar y la mejora de la convivencia.

LUGAR: Unidad Educativa Quevedo, cantón Quevedo, provincia de los Ríos, Ecuador.

TIEMPO: Período lectivo 2023-2024.

1.8. OBJETIVOS

1.8.1. General

Determinar el impacto del uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024.

1.8.2. Específicos

- Desarrollar un marco teórico sobre el uso de técnicas de mediación en la resolución entre conflictos en estudiantes de bachillerato.
- Analizar el estado actual del uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024.
- Diseñar un plan de capacitación sobre el uso de técnicas de mediación para la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024.
- Evaluar los niveles de aceptación de la propuesta planteada sobre el uso de técnicas de mediación para la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024.

1.9. META

La meta principal de este trabajo de desarrollo es comprender y evaluar el impacto del uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024. En primer lugar, se busca realizar un análisis exhaustivo del estado actual de la aplicación de estas técnicas en el ámbito escolar, identificando fortalezas y debilidades. Luego, se tiene el objetivo de definir de manera sistemática las técnicas de mediación utilizadas en la actualidad en la institución educativa. Posteriormente, se propone diseñar un plan de capacitación específico sobre el uso de estas técnicas, con el fin de mejorar la gestión y resolución de conflictos entre los estudiantes.

La evaluación de los resultados obtenidos tras la implementación de este plan de capacitación proporciona información valiosa sobre la efectividad de las técnicas de mediación en el contexto escolar y su influencia positiva en la dinámica y el ambiente educativo. En resumen, la meta del trabajo de desarrollo es contribuir al fortalecimiento de la resolución de conflictos en el entorno educativo, proponiendo medidas concretas y evaluando su impacto en la comunidad estudiantil de la Unidad Educativa Quevedo.

1.10. BENEFICIARIOS

Los beneficiarios directos de esta investigación y del plan de capacitación sobre el uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos serán los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024. Estos estudiantes son favorecidos al adquirir habilidades y herramientas que les permitirán abordar y resolver conflictos de manera más efectiva, mejorando así su convivencia en el entorno escolar.

Además de los estudiantes, también se pueden considerar como beneficiarios indirectos a los docentes y el personal administrativo de la institución, ya que la implementación exitosa de técnicas de mediación puede contribuir a la creación de un ambiente escolar más armonioso y colaborativo. Asimismo, la comunidad educativa en su conjunto puede beneficiarse al promover prácticas de resolución de conflictos que fomenten el diálogo y la comprensión mutua, creando un entorno propicio para el aprendizaje y el desarrollo personal de toda la comunidad educativa.

1.11. CRITERIOS METODOLÓGICOS

El apartado sobre metodología de la investigación es esencial para comprender cómo se estructura y lleva a cabo la investigación, proporcionando transparencia y permitiendo que la investigación sea replicada. Este capítulo describe los métodos, técnicas y herramientas utilizadas para recopilar y analizar los datos necesarios para lograr los objetivos propuestos. A continuación, se describe y fundamenta el método utilizado en este estudio, que incluyó un diseño mixto, formato documental, métodos exploratorios y descriptivos, y un estudio de caso centrado en la Unidad Educativa Quevedo.

1.11.1. Tipo de investigación

Enfoque: La investigación utiliza un enfoque de método mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos para proporcionar una comprensión integral del impacto de las técnicas de mediación en la resolución de conflictos. Los métodos cuantitativos permiten la recopilación y análisis de datos numéricos y facilitan la generalización de resultados. Los métodos cualitativos, por otro lado, proporcionan profundidad y contexto, permitiendo explorar las percepciones, actitudes y experiencias de los participantes. La combinación de ambos métodos enriquece el análisis y proporciona una visión holística del tema.

El enfoque del método mixto se adoptó en respuesta a la necesidad de la Unidad Educativa Quevedo de una comprensión integral del impacto de las técnicas de mediación en la resolución de conflictos. Los métodos cuantitativos, mediante encuestas a los docentes, nos permiten cuantificar la frecuencia, el tipo y los resultados de los métodos de mediación utilizados, facilitando el análisis estadístico y la generalización de los

hallazgos. Por otro lado, los métodos cualitativos con la ayuda de entrevistas a autoridades de la institución que proporcionan una idea de la percepción, la experiencia y el contexto específico de los docentes y las instituciones, de modo que los datos cuantitativos puedan interpretarse en un marco más matizado. La combinación de los dos métodos asegura que la investigación no sólo describa lo que está sucediendo, sino también por qué sucede, cómo se vive y su impacto en el entorno educativo.

Modalidad: La modalidad documental es esencial para revisar y analizar la literatura, la teoría y las investigaciones previas existentes, y establece un marco teórico sólido para el estudio. Este método de registro complementa los datos primarios recopilados y garantiza que la investigación esté fundamentada y contextualizada. En esta investigación, se justifica por la necesidad de contextualizar el estudio en el marco teórico y normativo existente sobre mediación y resolución de conflictos en el ámbito educativo. Revisar y analizar documentos relevantes, como teorías, investigaciones previas y legislación educativa, permite situar la investigación dentro del conocimiento acumulado en el campo, identificar lagunas en la literatura y establecer conexiones con hallazgos de estudios similares. Esta modalidad garantiza que el enfoque práctico del estudio esté fundamentado en sólidas bases teóricas y legales.

Alcance: En lo que se refiere los alcances exploratorios y descriptivos para comprender la naturaleza del problema y caracterizar el fenómeno estudiado en la Unidad Educativa Quevedo. El exploratorio se justifica por la necesidad de identificar y comprender la naturaleza, la trascendencia de la mediación y la resolución de conflictos en la institución, un área posiblemente poco explorada o con aspectos desconocidos en el

contexto específico de la institución. Este método permite detectar patrones, obtener resultados iniciales y definir direcciones para el análisis más detallado. El método descriptivo, por su parte, se justifica para detallar las características observadas de la mediación y la resolución de conflictos en la institución, describiendo cómo se implementan estas técnicas, quiénes participan en ellas y qué resultados se observan. Esto proporciona una base empírica para evaluar la efectividad de las técnicas utilizadas y para formular recomendaciones.

También es considerado un estudio de caso porque, amerita profundizar en el análisis de ejemplos específicos y contextualizados para comprender cómo se utilizan y experimentan los métodos de mediación en instituciones educativas específicas. Este enfoque permite explorar en detalle las dinámicas, los desafíos y los éxitos específicos de la mediación, proporcionando conocimientos valiosos que pueden informar la práctica y las políticas no solo en las instituciones estudiadas sino también en contextos similares.

1.11.2. Métodos utilizados en la investigación

El análisis de la investigación se refiere al proceso detallado de examinar y desglosar los datos recopilados para comprender sus componentes, identificar patrones, interpretar el significado y sacar conclusiones apropiadas. En este estudio, el análisis incluyó la evaluación de datos cuantitativos obtenidos de encuestas y datos cualitativos recopilados durante entrevistas. El uso de la analítica en este estudio fue esencial para transformar los datos sin procesar en información útil que pudiera respaldar o refutar las hipótesis de la investigación. Le permite desentrañar las complejidades de las técnicas de mediación y su impacto en la resolución de conflictos, proporcionando una base sólida para sacar conclusiones y recomendaciones informadas.

Por otra parte, un enfoque deductivo comienza con una teoría o hipótesis general y utiliza la lógica y la evidencia para sacar conclusiones específicas. En la investigación, este enfoque implica aplicar teorías y conceptos existentes para predecir y explicar fenómenos observados en la Unidad Educativa Quevedo. El uso de un enfoque deductivo en este estudio se justificó para probar la validez de teorías y conceptos establecidos de mediación y resolución. El conflicto es aplicable y válido en el contexto específico la institución. Puede probar la validez de las teorías existentes y ayudar a generalizar los hallazgos de la investigación, que son esenciales para respaldar las recomendaciones de la investigación y las implicaciones prácticas.

Asimismo, la inducción, a diferencia de la deducción, desarrolla generalizaciones o teorías basadas en observaciones específicas. En este enfoque, los patrones observados en los datos recopilados se utilizan para formular nuevas metodologías. El uso del carácter inductivos en este estudio se justifica para descubrir nuevos conocimientos y generar teoría a partir del conocimiento existente. Datos específicos recopilados. Es especialmente útil para explorar aspectos que no estaban previstos originalmente y para adaptar y enriquecer el marco teórico utilizando nuevos hallazgos en el contexto institucional particular. Este enfoque propicia una comprensión profunda y concreta de cómo la mediación y la resolución de conflictos se manifiestan y optimizan en la Unidad Educativa Quevedo.

1.11.3. Construcción metodológica del objeto de investigación

1.11.3.1. Población y muestra

Para la obtención de datos se aplicarán los instrumentos de recolección de información entre los docentes del nivel bachillerato que laboran en la institución, un total

de 25 docentes y 2 autoridades, quienes trabajan en la sección vespertina, donde se presentan la mayor parte de problema disciplinarios. Para esta investigación se tomará la misma muestra del universo debido a la cantidad de participantes que se tienen, buscando amoldar los resultados al 100% de la realidad educativa.

1.11.3.2. Técnicas de investigación

Entrevista: en este estudio fueron conversaciones estructuradas en las que se realizaron preguntas específicas a dos autoridades de la Unidad Educativa Quevedo para profundizar sus experiencias, percepciones y opiniones sobre la mediación y resolución de conflictos en el ámbito escolar. Estas entrevistas permitieron obtener información de alta calidad, detallada y matizada sobre los sujetos de la investigación. El uso de entrevistas en este estudio se justifica porque las entrevistas brindan información sobre las actitudes, pensamientos y comportamientos de los participantes en una conversación natural. Esta técnica permite una exploración detallada de las experiencias personales y perspectivas únicas del encuestado, proporcionando información valiosa que no se puede obtener mediante métodos cuantitativos. Además, las entrevistas facilitaron la adaptación y exploración de nuevos temas, enriqueciendo el análisis cualitativo del estudio.

Encuesta: utilizada en este estudio consistió en un conjunto estructurado de preguntas dirigidas a una muestra representativa de docentes de la institución. El objetivo fue recopilar información cuantitativa sobre la frecuencia, tipo, percepción y eficacia de los métodos de mediación y resolución de conflictos utilizados por la institución según su experiencia. Para realizar una encuesta es su eficiencia al recopilar datos de una gran cantidad de individuos, lo que permite generalizar los resultados a toda la población del estudio. Esta tecnología es esencial para obtener información cuantificable y comparable

que pueda analizarse estadísticamente para identificar tendencias, patrones y correlaciones en el uso y percepción de las tecnologías mediadoras en las escuelas. Además, el estudio complementó los datos cualitativos de las entrevistas, que proporcionaron una perspectiva más amplia y diversa sobre los temas estudiados además de validar la propuesta planteada.

1.11.3.3. Instrumentos de la Investigación

Entrevista: Esta herramienta consta de 6 preguntas abiertas diseñadas para ser aplicadas a dos autoridades de la Unidad Educativa Quevedo. El objetivo era conocer sus perspectivas y experiencias sobre la implementación y eficacia de los métodos de mediación y resolución de conflictos en sus instituciones. Las preguntas de la entrevista se desarrollaron con base en una revisión de la literatura e investigaciones científicas relevantes, asegurando que cubran aspectos clave identificados en otros contextos educativos. Para asegurar la validez en la formulación de las preguntas, se consideraron los objetivos de la investigación y los criterios que se deseaban evaluar para el diagnóstico de la realidad institucional.

Primera encuesta: a docentes del nivel bachillerato, este estudio cuantitativo fue diseñado para recopilar información de profesores de secundaria sobre sus percepciones sobre la frecuencia, el tipo y la eficacia de las técnicas de mediación y resolución de conflictos utilizadas en sus escuelas por medio de 10 preguntas cerradas con 4 opciones. Los elementos de la encuesta se basaron en los objetivos de la investigación y la información recopilada en la revisión de la literatura, asegurando que estuvieran alineados con los aspectos clave del tema de investigación.

Segunda encuesta: estudio para validar la propuesta, esta herramienta se utiliza para obtener comentarios de los maestros sobre las recomendaciones de intervención basadas en los hallazgos iniciales de la investigación, por medio de 4 preguntas cerradas. El objetivo es evaluar la viabilidad, relevancia y aceptación de las propuestas en el entorno de aprendizaje. El diseño de este estudio se basó en una revisión bibliográfica, así como en información obtenida durante las entrevistas y la primera encuesta. Los criterios de validación se desarrollan en función de la relevancia para los objetivos de la investigación y la relevancia para las necesidades y el contexto identificados, también se considerados los elementos de la propuesta para visualizar cuáles tenían aceptación y cuáles no.

1.11.4. Elaboración del marco teórico

El marco teórico del estudio fue creado a través de un proceso sistemático y exhaustivo que involucró la selección, análisis e integración de la literatura existente relacionada con el tema de investigación. Para el estudio de los métodos de resolución de conflictos y mediación en la Unidad Educativa Quevedo, el marco teórico se desarrolló inicialmente a través de una revisión bibliográfica, que implicó identificar y revisar libros, artículos de revistas académicas, informes de investigaciones anteriores y otros documentos relevantes relacionados con la mediación, la resolución de conflictos y su aplicación en contextos educativos.

El objetivo es comprender y resumir los conceptos básicos de la materia, las teorías clave, los resultados de investigaciones anteriores y las lagunas de conocimiento existentes. Después de recopilar la información relevante, el siguiente paso es organizar y sintetizar los datos para crear un marco coherente que respalde el estudio. Se

identificaron temas y subtemas clave, se analizaron las relaciones entre diferentes conceptos y se destacaron los hallazgos clave con implicaciones directas para el estudio.

Este marco teórico no sólo proporciona una base sólida para comprender la naturaleza y la importancia de la mediación y la resolución de conflictos en la educación, sino que también orienta la formulación de preguntas de investigación, informa la metodología y ayuda en la interpretación de los hallazgos. Al articular claramente la relación de la nueva investigación con el trabajo anterior, el marco teórico crea un contexto científico y demuestra la relevancia y contribución de la investigación a la literatura existente.

1.11.5. Recolección de la información

El procedimiento para la recolección de información primaria en esta investigación se llevó a cabo mediante la implementación de encuestas y entrevistas. Para las entrevistas con las autoridades de la Unidad Educativa Quevedo, se utilizó la plataforma Zoom, lo que permitió un intercambio dinámico y directo, incluso en un contexto de posible distanciamiento físico, siendo guiados por las preguntas bases, pero dejando que las ideas fluyeran en relación a la experiencia. Durante estas entrevistas, se tomaron anotaciones detalladas de las respuestas, las cuales posteriormente se resumieron para extraer las ideas más relevantes y significativas.

En cuanto a las encuestas dirigidas a los 25 docentes, se empleó la herramienta Google Forms, facilitando así la distribución y la recopilación eficiente de los datos. Este método permitió obtener respuestas de manera organizada, generando automáticamente una tabla de datos que facilitó el análisis posterior.

1.11.6. Procesamiento y análisis

Para el procesamiento de la información obtenida a través de las entrevistas, se realizó un análisis cualitativo de las notas y resúmenes, identificando patrones, temas recurrentes y puntos de vista destacados que emergieron durante las conversaciones. Este análisis ayudó a comprender en profundidad las perspectivas de las autoridades sobre la mediación y la resolución de conflictos.

Por otro lado, los datos recopilados de las encuestas aplicadas mediante Google Forms se procesaron utilizando las herramientas de análisis integradas en la plataforma, que facilitaron la creación de gráficos y la interpretación estadística de las respuestas. Cada pregunta fue analizada individualmente para extraer tendencias y percepciones específicas, y luego se realizó un análisis general para sintetizar los hallazgos y obtener una visión global de la actitud y las experiencias de los docentes respecto a las técnicas de mediación escolar. Estos procedimientos aseguraron un tratamiento riguroso y sistemático de la información, permitiendo obtener resultados confiables y relevantes para la investigación.

1.11.7. FACTORES EXTERNOS O PRERREQUISITOS DE LOGRO

El éxito de esta investigación y del plan de capacitación sobre el uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa Quevedo depende en gran medida de varios factores externos o pre-requisitos. En primer lugar, la receptividad y apoyo institucional son esenciales; la dirección y el cuerpo docente deben respaldar activamente la implementación, asignar recursos y promover la integración de estas prácticas en la cultura escolar.

Además, la participación activa de los estudiantes y la colaboración efectiva de los padres de familia son fundamentales, ya que la resolución de conflictos no se limita al entorno escolar y requiere un compromiso conjunto entre la escuela y los hogares. La disponibilidad de recursos adecuados, como materiales educativos y profesionales capacitados en mediación, también juega un papel crucial en el proceso. Asimismo, un clima escolar positivo y una comunicación efectiva son pre-requisitos esenciales para crear un entorno propicio donde las técnicas de mediación puedan ser implementadas de manera efectiva, promoviendo así la resolución de conflictos de manera exitosa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

"La educación es el arma más poderosa que puedes usar para cambiar el mundo."

Nelson Mandela

El segundo capítulo de la investigación se denomina "marco teórico" y es crucial para proporcionar el apoyo teórico y conceptual necesario para respaldar la investigación, es realizado con el fin de cumplir el objetivo definir sistemáticamente las técnicas de mediación en la resolución de conflictos utilizadas en la actualidad en el ámbito escolar. Se divide en tres secciones principales: Conceptual, que aclara los conceptos principales del estudio; Fundamentos teóricos, que examinan las teorías relevantes al tema y marcos teóricos previos; y Marco Legal, que se refiere a las regulaciones y leyes relevantes al contexto de la investigación.

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Mediación

La mediación es un método alternativo de resolución de conflictos que implica la intervención de un tercero neutral, un mediador, cuya función es facilitar el diálogo entre las partes en conflicto con el fin de llegar a un acuerdo mutuamente satisfactorio. Este proceso se caracteriza por la voluntariedad, la confidencialidad y un enfoque en la comunicación y la negociación para que todas las partes puedan expresar sus necesidades y encontrar soluciones juntas. En un contexto educativo, la mediación ayuda a los estudiantes a desarrollar habilidades de comunicación, empatía y cooperación esenciales para la convivencia escolar (De Armas, 2003).

En las escuelas, la mediación tiene como objetivo no sólo resolver conflictos específicos, sino también cambiar la relación entre las partes y mejorar el clima escolar. La implementación de programas de mediación en las instituciones educativas puede desarrollar el sentido de responsabilidad, el respeto mutuo y la autonomía de los estudiantes, enseñarles a liderar de manera constructiva y resolver disputas. Este enfoque

preventivo y educativo contribuye significativamente al desarrollo de una comunidad escolar armoniosa y solidaria.

2.1.2. Conflictos

El conflicto se refiere a una situación en la que dos o más partes sienten que sus intereses, necesidades o valores son incompatibles. En un contexto escolar, estos problemas pueden surgir por diversas razones, como diferencias personales, competencia académica o diferencias en los métodos de trabajo. Reconocer y comprender la naturaleza del conflicto es esencial para resolverlo de manera efectiva, ya que no todos los conflictos son negativos y pueden ser una oportunidad para el aprendizaje y el crecimiento personal si se manejan adecuadamente (Castro, 2013).

Los conflictos implican identificar las causas fundamentales, comprender las perspectivas de todas las partes involucradas y encontrar soluciones que satisfagan los intereses y necesidades de todos. En el contexto educativo, es muy importante enseñar a los estudiantes a resolver conflictos activamente y desarrollar sus habilidades de comunicación, negociación y empatía. Esto no sólo ayuda a resolver disputas de manera efectiva, sino que también fomenta la colaboración y un ambiente de aprendizaje más respetuoso.

2.1.3. Socialización

La socialización es el proceso mediante el cual los individuos adquieren y desarrollan normas, valores, habilidades y comportamientos que se consideran apropiados para su grupo social o cultural. En el contexto de la educación, socialización significa no sólo la adquisición de conocimientos académicos, sino también la adquisición

de roles sociales, normas de interacción y convivencia, que juegan un papel crucial en el desarrollo integral de los estudiantes (Maldonado, 2009).

La formación de la identidad de los estudiantes y su capacidad para interactuar efectivamente en diferentes grupos sociales. Las escuelas son lugares donde los niños y jóvenes aprenden a cooperar, competir, entablar amistades y resolver conflictos. Este proceso de socialización es una vía de doble sentido en la que las instituciones influyen en los estudiantes y viceversa, ayudando a desarrollar habilidades sociales esenciales para la vida social.

2.1.4. Resolución de conflictos

La resolución de conflictos es un conjunto de estrategias y habilidades para gestionar y resolver de manera eficaz y constructiva desacuerdos o disputas. En el contexto de la educación, se centra en enseñar a los estudiantes a resolver conflictos de forma pacífica y buscar soluciones que satisfagan al máximo los intereses de todas las partes. La capacidad de resolver conflictos es crucial en el desarrollo personal y profesional de los estudiantes y en la creación de un ambiente escolar armonioso (Guzmán et al., 2011).

La implementación de programas de resolución de conflictos en los centros educativos promueve el desarrollo de habilidades básicas como la empatía, la escucha activa, la comunicación persuasiva y la negociación. Capacitar a los estudiantes en estas habilidades no solo promueve la resolución efectiva de conflictos, sino que también los previene y ayuda a construir una cultura escolar de respeto, inclusión y cooperación.

2.1.5. Convivencia

La convivencia escolar es la forma en que estudiantes, docentes y demás miembros de la comunidad educativa interactúan y comparten un espacio común de manera respetuosa y constructiva. La buena convivencia es esencial para crear un ambiente escolar saludable que promueva el aprendizaje, el respeto mutuo y el bienestar de todos. Promover valores como el respeto, la tolerancia y la solidaridad es fundamental para construir una convivencia positiva en las escuelas (Fierro & Carbajal, 2019).

Además, la convivencia positiva en el aprendizaje significa prevenir y resolver adecuadamente los conflictos, promover un clima escolar armonioso y reducir las situaciones disruptivas. La implementación de estrategias para mejorar la convivencia escolar contribuye no sólo al bienestar emocional y social de los estudiantes, sino también a sus logros académicos. La educación en valores y el mejoramiento de las habilidades sociales son la clave para una convivencia armoniosa en las instituciones educativas.

2.1.6. Inspección

La inspección en el sector educativo es la evaluación y el seguimiento sistemático de las prácticas, procesos y políticas de una institución educativa para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y la legislación aplicables. Este proceso es fundamental para identificar áreas de mejora, garantizar la eficacia de los programas educativos y crear un entorno de aprendizaje seguro y productivo para los estudiantes. Los inspectores de educación evalúan la infraestructura, los recursos de aprendizaje, los métodos de enseñanza, la gestión escolar y otros aspectos para hacer recomendaciones para fortalecer el desarrollo escolar (Monarca & Fernández, 2016).

En este contexto, la supervisión también juega un papel crucial en la promoción de la convivencia y la prevención de conflictos en las escuelas. Al identificar prácticas ineficaces o problemáticas, los inspectores pueden recomendar estrategias y planes para mejorar las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa, promover la resolución pacífica de disputas y ayudar a crear un ambiente escolar inclusivo y respetuoso. Por lo tanto, las pruebas no sólo aseguran el cumplimiento de los estándares, sino que también promueven la mejora continua y la innovación en la educación.

2.1.7. Departamento de consejería

Los Departamentos de Consejería en instituciones educativas brindan el apoyo necesario para el bienestar emocional, social y académico de los estudiantes. A través de orientación, apoyo psicológico y asesoramiento, el departamento ayuda a los estudiantes a superar problemas personales y escolares y promover su desarrollo multifacético. Los consejeros escolares trabajan con maestros y padres para identificar y abordar las necesidades de los estudiantes y promover estrategias que promuevan una adaptación positiva al entorno escolar y un mejor rendimiento académico (García & Chancay, 2016).

En el contexto de la resolución de conflictos, el departamento de consejería desempeña un papel esencial a la hora de proporcionar mediación, desarrollar habilidades de comunicación efectiva y promover la empatía de los estudiantes. Al intervenir en situaciones de conflicto, los consejeros no sólo buscan soluciones a problemas inmediatos, sino que también trabajan para desarrollar las habilidades futuras de los estudiantes para manejar las relaciones de forma independiente y constructiva. De esta manera, el departamento de orientación se convierte en un pilar en la construcción de una

cultura de convivencia positiva y resolución pacífica de conflictos en los centros escolares.

2.1.8. Crisis de la adolescencia

La crisis adolescente se refiere a una serie de cambios físicos, emocionales, psicológicos y sociales que ocurren durante la adolescencia, y que a menudo conducen a conflictos y exploración de identidad. Este período se caracteriza por la búsqueda de autonomía, redefinición de las relaciones y experimentación en todos los aspectos de la vida (Bisquerra & Chao, 2020).

Durante la adolescencia, las personas pueden experimentar incertidumbre, confusión y conflictos internos a medida que pasan a la edad adulta. Las escuelas desempeñan un papel fundamental a la hora de apoyar a los jóvenes en esta etapa, brindándoles un entorno seguro para la exploración y el desarrollo de su identidad y proporcionando recursos para la gestión de conflictos y el desarrollo emocional, que son esenciales para su bienestar general y su resolución exitosa de conflictos.

2.1.9. Técnicas de negociación

Las habilidades de negociación son métodos y técnicas que se utilizan para llegar a acuerdos o soluciones cuando existen diferencias de intereses. Estas habilidades incluyen comunicación efectiva, establecimiento de objetivos claros, escucha activa y búsqueda de alternativas mutuamente beneficiosas (Zumba et al., 2023).

En un contexto educativo, enseñar a los estudiantes habilidades de negociación les permite resolver conflictos de manera constructiva y los prepara para futuras

interacciones en su vida personal y profesional. Estas habilidades se aplican no sólo a la resolución de conflictos, sino también a la cooperación y el trabajo en equipo, creando un ambiente escolar más colaborativo y productivo.

2.1.10. Cultura de paz

Una cultura de paz implica la promoción de valores, actitudes y comportamientos que reflejen el respeto por la vida, la dignidad humana y la convivencia armoniosa entre las personas y el medio ambiente. Esta cultura rechaza cualquier forma de violencia y fomenta la resolución de conflictos a través del diálogo y la cooperación (Hernández et al., 2017).

Promover una cultura de paz en las escuelas requiere la integración de principios y prácticas educativas que promuevan la tolerancia, la solidaridad, el respeto a la diversidad y la resolución no violenta de conflictos. Al inculcar estos valores en los estudiantes, las instituciones educativas ayudan a construir sociedades pacíficas y democráticas donde el conflicto se ve como una oportunidad para el entendimiento y el crecimiento mutuo.

2.1.11. Educación para la paz

La educación para la paz es un método de enseñanza que tiene como objetivo desarrollar las habilidades, actitudes y conocimientos que los estudiantes necesitan para vivir en armonía consigo mismos, con los demás y con el entorno natural. Este enfoque incluye la enseñanza de la resolución de conflictos, la promoción de la no violencia y la comprensión de los derechos humanos (Hernández et al., 2017).

La integración de la educación para la paz en el plan de estudios escolar ayuda a los estudiantes a desarrollar una conciencia global y un compromiso con la justicia, la comunidad y la ciudadanía activa. A través de esta educación, los estudiantes aprenden a resolver conflictos de manera constructiva y a crear un ambiente escolar que apoya la inclusión, el diálogo y la cooperación, preparándolos para hacer contribuciones positivas a una sociedad diversa y cambiante.

2.1.12. Comunicación efectiva

La comunicación efectiva es el proceso de intercambiar mensajes de una manera clara, precisa y comprensible que garantice que el mensaje se comprenda según lo previsto. Esto incluye habilidades verbales y no verbales como la escucha activa, la articulación, la empatía y la retroalimentación constructiva. En un contexto educativo, la comunicación efectiva es esencial para la enseñanza, la resolución de conflictos y la comunicación. Construya relaciones saludables (Walker et al., 2012).

Al desarrollar estas habilidades en los estudiantes, se les capacita para interactuar con confianza y respeto, lo cual es esencial para la cooperación, la resolución de problemas y los conflictos. Además, la comunicación efectiva entre educadores, estudiantes y padres es fundamental para crear un ambiente de apoyo que fomente el desarrollo académico y personal de los estudiantes.

2.1.13. Habilidades socioemocionales

Las habilidades socioemocionales incluyen una variedad de habilidades que permiten a las personas identificar y gestionar sus emociones, construir y mantener relaciones positivas, tomar decisiones responsables y responder eficazmente a los

desafíos. Estas habilidades son esenciales para el éxito personal, académico y profesional (Bisquerra & Chao, 2020).

Al integrar la enseñanza de habilidades socioemocionales en el plan de estudios escolar, los estudiantes pueden aprender a gestionar sus emociones, desarrollar empatía por los demás y construir relaciones sólidas. Esto no sólo ayuda a crear un ambiente escolar más armonioso, sino que también prepara a los estudiantes para enfrentar los desafíos de la vida de manera adaptativa y constructiva, mejorando su bienestar general y rendimiento académico.

2.1.14. Estrategias educativas

Las estrategias educativas son métodos y técnicas de enseñanza diseñados para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje y adaptarse a las necesidades, intereses y estilos de aprendizaje de los estudiantes. Estas estrategias están diseñadas para optimizar la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes y promover un aprendizaje significativo y sostenido. La implementación de estrategias educativas efectivas es esencial para el logro de los objetivos de aprendizaje y la promoción del desarrollo multifacético de los estudiantes (Gudiño, 2024)

En el contexto de la mediación y la resolución de conflictos, estas estrategias pueden incluir la enseñanza de habilidades sociales y emocionales, la integración de la educación para la paz en el plan de estudios y el uso de métodos participativos que fomenten la colaboración y el diálogo.

2.1.15. Plan de capacitación

Un programa de capacitación es un programa estructurado diseñado para mejorar las habilidades y habilidades de los participantes en un área específica, como la mediación y la resolución de conflictos. Estos programas están diseñados para brindarles a los educadores, administradores y estudiantes las herramientas que necesitan para resolver eficazmente situaciones de conflicto y promover un ambiente escolar armonioso y cooperativo (Andrade et al., 2022).

Otro aspecto importante del programa de formación es su capacidad para adaptarse a las necesidades específicas de la comunidad educativa y garantizar que el contenido sea relevante y aplicable a su contexto. Por ejemplo, los programas de formación eficaces para mediadores escolares deberían proporcionar no sólo conocimientos teóricos sobre las técnicas de mediación, sino también oportunidades para reflexionar de forma práctica y crítica sobre la experiencia.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Conflictos en el contexto escolar

Los conflictos en el contexto escolar son interacciones donde los intereses, necesidades o deseos de los estudiantes o miembros del personal chocan, lo que puede generar tensiones y alteraciones en el ambiente educativo. Estos conflictos pueden surgir por una diversidad de motivos, como diferencias de opinión, competencias por recursos o reconocimiento, o malentendidos en la comunicación. Es esencial identificar y comprender estas dinámicas conflictivas dentro del entorno escolar para desarrollar estrategias efectivas de manejo y resolución, garantizando así un ambiente propicio para el aprendizaje y la interacción social (Guzman et al., 2011).

2.2.2. Causas y consecuencias de los conflictos en el ámbito educativo

Los conflictos en el ámbito educativo son fenómenos multifacéticos que pueden afectar significativamente la dinámica y el clima de las instituciones escolares. Comprender las causas y consecuencias de estos conflictos es esencial para desarrollar estrategias efectivas de intervención y prevención. Las causas pueden ser variadas y complejas, abarcando aspectos individuales, interpersonales, organizacionales y sociales. A su vez, las consecuencias de los conflictos no resueltos se extienden más allá de las interacciones inmediatas, afectando el bienestar emocional, el rendimiento académico y la convivencia en la comunidad educativa. A continuación, se detallan algunas de las principales causas y consecuencias de los conflictos en el ámbito educativo, proporcionando una perspectiva clara sobre su naturaleza y su impacto (Maldonado, 2009).

2.2.2.1. Causas de los conflictos en el ámbito educativo:

- **Diferencias individuales:** Diversidades en personalidades, estilos de aprendizaje, necesidades y expectativas pueden llevar a malentendidos o fricciones entre los estudiantes y entre estudiantes y docentes.
- **Comunicación deficiente:** La falta de habilidades efectivas de comunicación o canales de comunicación inadecuados pueden resultar en malentendidos y conflictos.
- **Presiones académicas:** El estrés relacionado con el rendimiento académico, las evaluaciones y la competencia puede generar tensiones entre estudiantes, así como entre estudiantes y profesores.

- **Conflictos interpersonales:** Disputas personales, acoso, bullying o problemas de relación entre estudiantes o entre estudiantes y personal docente pueden ser fuentes de conflictos.
- **Discriminación o exclusión:** Cualquier forma de discriminación basada en raza, género, orientación sexual, religión o cualquier otra característica puede generar conflictos significativos.
- **Políticas y prácticas institucionales:** Políticas escolares percibidas como injustas o la aplicación inconsistente de reglas pueden provocar descontento y conflictos.

2.2.2.2. Consecuencias de los conflictos en el ámbito educativo:

- **Deterioro del clima escolar:** Los conflictos no resueltos pueden crear un ambiente tenso y hostil, afectando negativamente la experiencia educativa de todos los miembros de la comunidad escolar.
- **Bajo rendimiento académico:** Los conflictos pueden distraer la atención de los estudiantes de sus estudios y disminuir la motivación, lo que puede llevar a un rendimiento académico deficiente.
- **Problemas de salud mental:** Los conflictos continuos pueden contribuir al estrés, la ansiedad y la depresión entre los estudiantes y el personal, afectando su bienestar general.
- **Disminución de la participación y el compromiso:** Los conflictos pueden hacer que los estudiantes y el personal se sientan desconectados de la comunidad escolar, reduciendo su participación y compromiso.

- **Violencia escolar:** En casos extremos, los conflictos pueden escalar a violencia física o acoso, comprometiendo la seguridad y el bienestar de los estudiantes y el personal.

Entender estas causas y consecuencias es vital para desarrollar intervenciones proactivas y políticas que promuevan una cultura de resolución de conflictos y convivencia pacífica en las instituciones educativas.

2.2.3. Impacto de los conflictos en el aprendizaje y la convivencia escolar

El impacto de los conflictos en el ámbito escolar se manifiesta tanto en el aprendizaje individual como en la convivencia colectiva. Los conflictos pueden distraer la atención de los estudiantes de sus tareas académicas, disminuir la motivación y aumentar el estrés, lo que interfiere con el proceso de aprendizaje. A nivel colectivo, los conflictos deterioran la convivencia, creando un ambiente escolar tenso y poco seguro, donde los estudiantes pueden sentirse amenazados o excluidos, afectando su capacidad para colaborar y participar plenamente en la vida escolar (Pizarro, 2018).

2.2.4. Importancia de la resolución de conflictos en el ámbito educativo

Abordar y resolver los conflictos en las escuelas es crucial para crear un entorno educativo seguro, inclusivo y estimulante. La resolución efectiva de conflictos promueve la comprensión mutua, el respeto y la colaboración entre los estudiantes, lo cual es fundamental para su desarrollo social y emocional. Además, las habilidades de resolución de conflictos que los estudiantes desarrollan en la escuela son competencias vitales para la vida, preparándolos para interactuar constructivamente en una sociedad diversa y compleja.

La implementación de programas y estrategias para la resolución de conflictos en las escuelas no solo mejora la convivencia, sino que también contribuye al éxito académico y personal de los estudiantes (Martínez, 2022).

2.2.5. Mediación como estrategia de resolución de conflictos

La mediación en el contexto educativo se presenta como una herramienta efectiva para la resolución de conflictos, enfocándose en el diálogo y la comprensión mutua entre las partes involucradas. Este proceso, facilitado por un mediador neutral, permite a los estudiantes expresar sus puntos de vista y trabajar conjuntamente hacia soluciones consensuadas. La mediación no solo aborda el conflicto en sí, sino que también promueve el desarrollo de habilidades sociales importantes, como la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva, esenciales para la vida escolar y más allá (Rosillo, 2018).

2.2.6. Técnicas de mediación aplicadas en el contexto educativo

En el contexto educativo, la mediación es una herramienta invaluable para abordar y resolver conflictos de manera constructiva. Las técnicas de mediación aplicadas en las escuelas están diseñadas para fomentar la comunicación efectiva, la comprensión mutua y la colaboración entre los estudiantes. Al implementar estas técnicas, los mediadores no solo ayudan a resolver disputas específicas, sino que también promueven un clima escolar más armónico y enseñan habilidades esenciales para la vida (Andrade et al., 2022). A continuación, se describen seis técnicas clave de mediación utilizadas en el ámbito educativo, cada una con el objetivo de facilitar el diálogo y encontrar soluciones consensuadas que atiendan las necesidades de todas las partes involucradas. A continuación, se definen alguna de ellas:

- **Escucha activa:** La escucha activa en la mediación educativa implica que el mediador presta atención completa a lo que los estudiantes están diciendo, entendiendo su mensaje en su totalidad, y respondiendo de manera reflexiva. Esta técnica fomenta un ambiente de respeto y confianza, permitiendo que los participantes se sientan escuchados y valorados, lo que es esencial para desarmar tensiones y facilitar la comprensión mutua.
- **Parafraseo y resumen:** Esta técnica consiste en que el mediador repite o resume lo que ha escuchado de las partes en conflicto, pero utilizando sus propias palabras. El parafraseo y el resumen ayudan a asegurar que todos los participantes tengan una comprensión clara de los puntos y preocupaciones expresados, evitando malentendidos y ayudando a las partes a enfocarse en los problemas centrales.
- **Preguntas abiertas:** Utilizar preguntas abiertas en la mediación permite explorar a fondo las perspectivas, sentimientos y necesidades de los estudiantes involucrados en el conflicto. Estas preguntas fomentan la reflexión y la discusión, proporcionando a las partes la oportunidad de expresarse de manera detallada y profunda, lo cual es fundamental para identificar soluciones satisfactorias para todos.
- **Identificación de intereses subyacentes:** Esta técnica implica ayudar a las partes en conflicto a descubrir y comunicar sus intereses y necesidades fundamentales, más allá de sus posiciones o demandas iniciales. Al centrarse en los intereses subyacentes, la mediación puede dirigir a las partes hacia soluciones más creativas y mutuamente beneficiosas.

- **Generación de opciones:** En este enfoque, el mediador anima a las partes a generar juntas una variedad de posibles soluciones al conflicto, sin juzgar o descartar ideas prematuramente. Esta lluvia de ideas ayuda a los participantes a pensar de manera más colaborativa y creativa, aumentando las posibilidades de encontrar una solución que sea aceptable para todos.
- **Acuerdos y seguimiento:** Al final del proceso de mediación, se alienta a las partes a llegar a acuerdos concretos y realizables, detallando cómo se implementarán las soluciones acordadas. El seguimiento es una parte esencial de esta técnica, ya que implica revisar periódicamente cómo se están llevando a cabo los acuerdos, asegurando así su sostenibilidad y la resolución a largo plazo del conflicto.

2.2.7. Beneficios de la mediación en la resolución de conflictos escolares

La mediación ofrece numerosos beneficios en el contexto escolar, incluyendo la reducción de la tensión y la prevención de la escalada de conflictos. Al fomentar un enfoque colaborativo hacia la resolución de problemas, la mediación contribuye a mejorar la convivencia escolar y fortalece las relaciones interpersonales. Además, al participar en procesos de mediación, los estudiantes adquieren habilidades valiosas para la gestión de conflictos, lo cual tiene un impacto positivo en su desarrollo emocional y social, preparándolos para enfrentar desafíos similares de manera efectiva en el futuro (Fierro & Carbajal, 2019).

2.2.8. Programas de mediación escolar

Los programas de mediación escolar son iniciativas estructuradas que integran la mediación como parte del enfoque de la escuela para manejar los conflictos. Estos

programas suelen incluir capacitación para estudiantes y personal, la creación de protocolos de mediación y la implementación de prácticas de seguimiento para asegurar la sostenibilidad de los resultados. Al institucionalizar la mediación, las escuelas no solo abordan los conflictos de manera efectiva, sino que también promueven un ambiente educativo más armónico y propicio para el aprendizaje y el desarrollo personal (García & Chancay, 2016).

2.2.9. Evaluación de la efectividad de los programas de mediación escolar

Evaluar la efectividad de los programas de mediación escolar es esencial para entender su impacto y guiar su mejora continua. Esto implica analizar no solo la reducción en la incidencia y severidad de los conflictos, sino también los cambios en la percepción de la convivencia escolar, la mejora en las habilidades de resolución de conflictos de los estudiantes y el impacto en el clima escolar en general. La evaluación debe ser un proceso continuo que involucre a todos los miembros de la comunidad educativa, proporcionando retroalimentación valiosa para optimizar las estrategias de mediación y su implementación en el entorno escolar (Hernández et al., 2017).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para la fundamentación legal de tu proyecto de investigación en el contexto de la mediación escolar en Ecuador, es esencial referirse a la normativa vigente que respalda y enmarca estas prácticas dentro del sistema educativo. A continuación, se detallan algunos artículos relevantes de la Constitución del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), y su reglamento, que sustentan la importancia y la implementación de la mediación y la resolución de conflictos en las instituciones educativas:

Constitución del Ecuador:

Artículo 343: Este artículo establece que el sistema nacional de educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, el ambiente sostenible y la democracia; fomentará la solución pacífica de conflictos y rechazará toda forma de violencia. Este marco constitucional apoya la implementación de programas de mediación escolar como herramientas para promover la paz y resolver conflictos de manera constructiva en el entorno educativo.

Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI):

Artículo 23: Este artículo se enfoca en los derechos de los estudiantes, incluyendo el derecho a recibir una educación que promueva la convivencia pacífica y la resolución de conflictos. Refuerza la idea de que las instituciones educativas deben proporcionar mecanismos como la mediación para gestionar y resolver conflictos de manera efectiva.

Artículo 90: Trata sobre el régimen escolar y menciona la necesidad de que las instituciones educativas adopten medidas que aseguren la convivencia armónica y pacífica dentro de la comunidad educativa, lo cual implica la implementación de estrategias y programas de mediación y resolución de conflictos.

Reglamento a la LOEI

Aunque no se especifica el número del artículo, en el reglamento se detallarán las disposiciones aplicables para la mediación y resolución de conflictos, estableciendo el marco para la implementación de estas prácticas en las instituciones educativas. Este artículo reglamentario proporcionaría los lineamientos específicos para llevar a cabo

procesos de mediación, asegurando su alineación con los principios y objetivos educativos del país.

Estos artículos forman la base legal que respalda la implementación y el desarrollo de programas de mediación escolar en Ecuador, proporcionando un marco sólido para tu investigación y para las prácticas de resolución de conflictos en el ámbito educativo.

CAPÍTULO III

DESARROLLO DEL PROYECTO

"Invertir en conocimientos
produce siempre los mejores
beneficios."

Benjamin Franklin

El Capítulo III del proyecto de desarrollo representa una fase crucial en la delineación estructural y funcional del proyecto destinado a mejorar y fortalecer la mediación y resolución de conflictos en la Unidad Educativa Quevedo. Este capítulo está diseñado para ofrecer una visión detallada y concreta de la iniciativa, asegurando que todos los aspectos organizativos, logísticos y de evaluación estén claramente definidos y alineados con los objetivos globales del proyecto.

En este capítulo, se presentarán las secciones esenciales para la implementación efectiva del proyecto, comenzando con la Caracterización del Proyecto, donde se describe el diagnóstico de la situación real de la institución real frente al tema. A continuación, en actividades y tareas del proyecto, se detallará el plan operativo de la propuesta, incluyendo las acciones específicas, los responsables y los tiempos estimados para cada actividad. La sección de Recursos proporcionará una enumeración de los insumos necesarios, tanto humanos como materiales y financieros, para llevar a cabo el proyecto. Finalmente, Principales Indicadores de Cambio Educativo establecerá los criterios y métodos para medir el impacto y la eficacia del proyecto en términos de mejoras en la convivencia escolar y habilidades de mediación entre los estudiantes y el personal docente.

3.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROYECTO

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos para el diagnóstico de la realidad institucional frente a la aplicación de técnicas de mediación para resolver conflictos:

3.1.1. Resultados de la entrevista a las autoridades

Se presentan un resumen y análisis de cada una de las 6 preguntas que se plantearon durante la entrevista con las autoridades de la institución:

1. ¿Cómo se han implementado las técnicas de mediación en la resolución de conflictos dentro de la Unidad Educativa Quevedo y qué desafíos han enfrentado en este proceso?

La implementación de métodos de mediación en la Unidad Educativa Quevedo está todavía en sus inicios y enfrenta desafíos importantes, incluida la falta de capacitación especializada y un enfoque estructurado. Aunque se reconoce el valor de la mediación, ésta aún no está plenamente integrada en la práctica diaria de las instituciones, lo que limita el alcance y la eficacia de la mediación en la gestión de conflictos.

Análisis: La situación actual del sector educativo en Quevedo muestra una oportunidad perdida para aprovechar al máximo la mediación. Beneficios de la mediación. Los desafíos educativos y estructurales apuntan a la necesidad de un compromiso institucional más fuerte para integrar estas tecnologías en la cultura escolar. Una programación más coherente y continua no sólo puede mejorar la resolución de conflictos, sino también mejorar el desarrollo de habilidades socioemocionales de estudiantes y profesores.

2. Basándose en su experiencia, ¿cómo evaluaría la efectividad de las técnicas de mediación utilizadas en la institución para resolver conflictos entre los estudiantes?

Las autoridades consideran que los métodos de mediación, aunque se utilizan de forma limitada, son eficaces cuando son aplicables y ayudan a resolver conflictos entre estudiantes. Sin embargo, reconocen que la falta de un uso más amplio y sistemático disminuye su impacto potencial.

Análisis: Las percepciones sobre la eficacia de la mediación resaltan su valor como herramienta de resolución de conflictos, lo que sugiere que su implementación más amplia puede tener beneficios significativos para las escuelas coexistentes. La necesidad de ampliar la conciencia y el uso de estas tecnologías por parte de los docentes es fundamental para aumentar su eficacia y fomentar un entorno educativo más armonioso y respetuoso.

3. ¿De qué manera se capacita y prepara al personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Quevedo para implementar estrategias de mediación y resolución de conflictos?

La capacitación del personal en técnicas de mediación fue esporádica y no formaba parte de la estrategia integral de desarrollo profesional de la agencia. La falta de capacitación sistemática limita la capacidad del personal para utilizar eficazmente la mediación para resolver conflictos.

Análisis: La capacitación inadecuada del personal en mediación subraya la importancia de establecer programas de capacitación estructurados y continuos para satisfacer las necesidades de mediación específicas de una agencia. La resolución de

conflictos. Invertir en desarrollo profesional en esta área no sólo puede mejorar la gestión de conflictos, sino también mejorar el clima escolar y crear relaciones más positivas y constructivas dentro de la comunidad educativa.

4. ¿Cómo ha influenciado la adopción de técnicas de mediación en la percepción del clima escolar y la convivencia dentro de la institución?

La implementación de métodos de mediación en el Departamento de Educación de Quevedo ha tenido un efecto positivo en el clima escolar y la percepción de convivencia, a pesar de su limitada implementación. Las autoridades reconocen que el uso de estas técnicas puede mejorar la resolución de conflictos y las relaciones con los estudiantes las veces que se ha aplicado empíricamente.

Análisis: Este reconocimiento positivo resalta el potencial de la mediación para transformar el entorno educativo y fomentar una atmósfera de respeto y cooperación. Sin embargo, la implementación limitada sugiere que se podrían obtener beneficios más amplios si los métodos de mediación se integraran de manera más sistemática y profunda en la cultura institucional, aumentando así su eficacia para promover una coexistencia armoniosa.

5. ¿Existe alguna integración de la mediación y la resolución de conflictos en el currículo educativo, y cómo se promueve este enfoque entre los estudiantes?

Actualmente existe poca inclusión de la mediación y la resolución de conflictos en los planes de estudio de la Unidad Educativa Quevedo. A pesar del interés generalizado en mejorar estas habilidades entre los estudiantes, la implementación curricular de estos

conceptos aún no se ha logrado de manera efectiva. Es importante destacar que ciertos valores se intentan implementar desde los ejes transversales.

Análisis: Integrar la mediación en el plan de estudios es fundamental para fomentar una cultura de paz y cooperación desde una edad temprana. Al desarrollar un plan de estudios que incluya claramente la mediación y la resolución de conflictos, los estudiantes no sólo estarán mejor preparados para lidiar de manera constructiva con los desacuerdos, sino que también fomentarán ciudadanos más empáticos y socialmente conscientes, enfatizando la importancia de avanzar en este discurso.

6. ¿Cómo se recopila la retroalimentación sobre los programas de mediación implementados y qué mecanismos existen para su evaluación y mejora continua?

La recopilación de comentarios sobre los programas de mediación en la educación es un proceso continuo y actualmente no existe un sistema estructurado para evaluar y mejorar continuamente estos esfuerzos. Las autoridades reconocieron la necesidad de mecanismos más formales, eficaces para recopilar y analizar la retroalimentación. Como tal esto lo realizan docentes y autoridades de manera empírica o siguiendo protocolos dados por el ministerio de educación.

Análisis: La falta de un sistema de evaluación estructurado para los programas de mediación resalta la necesidad de estrategias sólidas de seguimiento y evaluación. Establecer mecanismos para recopilar retroalimentación sistemática y evaluar periódicamente los esfuerzos de mediación es esencial para garantizar que los esfuerzos de mediación sean efectivos, relevantes y adaptados a las necesidades cambiantes de la

comunidad escolar, contribuyendo así a la mejora continua de las prácticas de resolución de conflictos.

3.1.2. Resultados de la encuesta a los docentes

Se presentan una tabla general de los resultados obtenidos tras la encuesta tomada a los docentes de la institución, detallando por cada pregunta una tabla, un gráfico, interpretación y análisis:

1. ¿Utiliza técnicas de mediación para resolver conflictos entre los estudiantes?

Tabla 1

Uso de técnicas de mediación por los docentes

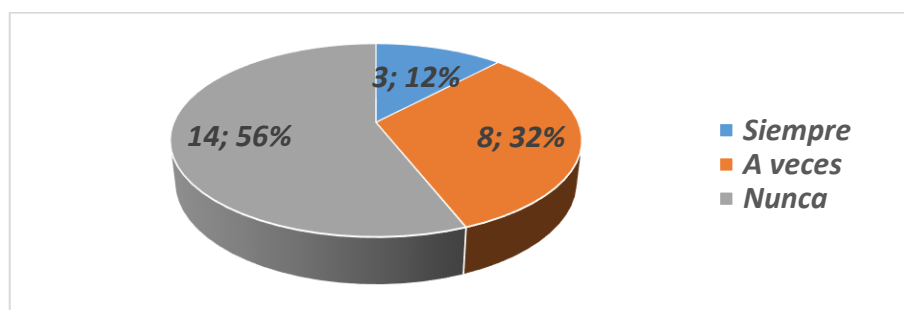
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	3	12%
A veces	8	32%
Nunca	14	56%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 1

Uso de técnicas de mediación por los docentes



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

Sobre el uso de técnicas de mediación para resolver conflictos entre estudiantes, se encontró que una minoría, específicamente el 12%, afirmó utilizar siempre estas técnicas. Por otro lado, un 32% indicó que recurre a la mediación ocasionalmente, lo que podría sugerir una aplicación situacional o una falta de confianza o formación para su uso constante. La mayoría, un 56%, señaló que nunca utiliza técnicas de mediación en su práctica docente.

Esto refleja una falta de conocimiento sobre estas estrategias, una insuficiente capacitación o posiblemente una percepción de que no son necesarias o efectivas en su contexto educativo. La evidencia de que más de la mitad de los docentes nunca aplican técnicas de mediación subraya un área crítica para el desarrollo profesional y la mejora del clima escolar.

2. ¿Considera que la formación recibida en mediación es adecuada para abordar los conflictos escolares?

Tabla 2

Percepción de la formación en mediación

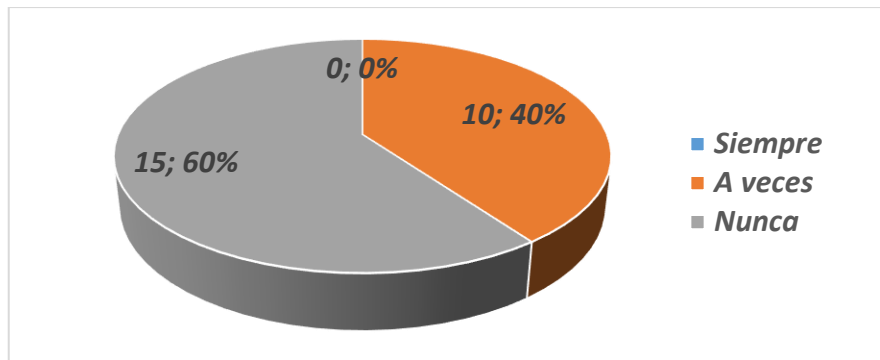
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	0	0%
A veces	10	40%
Nunca	15	60%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 2

Percepción de la formación en mediación



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

Ninguno de los docentes considera que la formación recibida en mediación es siempre adecuada para abordar los conflictos escolares. Un 40% de ellos opina que la formación es adecuada solo a veces, mientras que un 60% piensa que nunca es adecuada. Esto indica una percepción generalizada de que la capacitación actual en mediación no existe.

La falta de confianza en la formación recibida en mediación sugiere una necesidad urgente de revisar y mejorar los programas de capacitación para los docentes. La alta proporción de docentes que nunca encuentra adecuada su formación en mediación resalta una brecha significativa en el desarrollo profesional, que podría estar limitando la eficacia en la resolución de conflictos en el entorno escolar.

3. ¿Se siente apoyado por la administración al implementar estrategias de resolución de conflictos?

Tabla 3

Apoyo de la administración en la resolución de conflictos

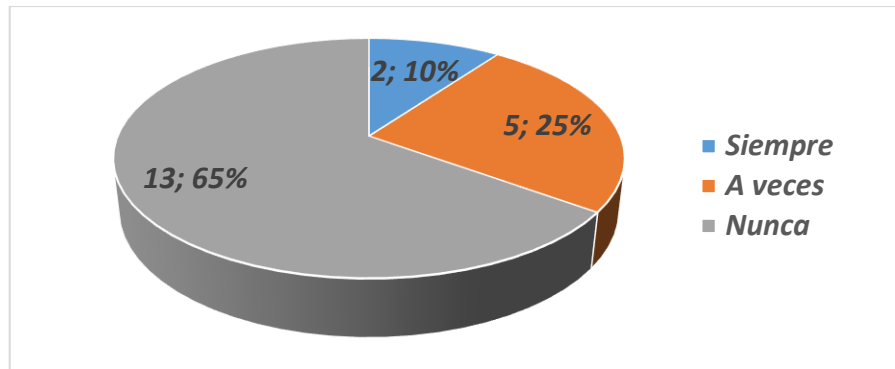
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	2	10%
A veces	5	25%
Nunca	13	65%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 3

Apoyo de la administración en la resolución de conflictos



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

De los docentes encuestados, solo un pequeño porcentaje, el 10%, afirma sentirse siempre apoyado por la administración al implementar estrategias de resolución de conflictos. Un 25% indica que siente este apoyo solo a veces, y una mayoría significativa, el 65%, expresa que nunca se siente respaldado por la administración en estas situaciones.

Estos resultados sugieren que existe una percepción de insuficiente apoyo institucional en la gestión y resolución de conflictos dentro de la escuela. La predominante sensación de falta de apoyo por parte de la administración podría estar influyendo

negativamente en la disposición y capacidad de los docentes para aplicar estrategias de resolución de conflictos.

4. ¿Los estudiantes muestran una actitud receptiva hacia la resolución pacífica de conflictos?

Tabla 4

Actitud de los estudiantes hacia la resolución pacífica de conflictos

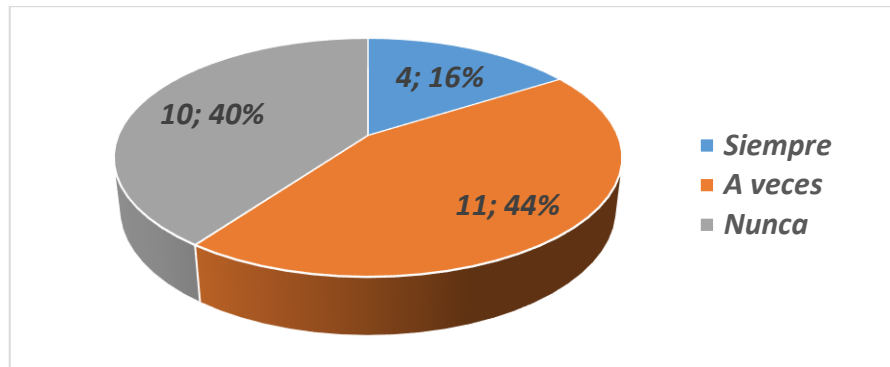
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	4	16%
A veces	11	44%
Nunca	10	40%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 4

Actitud de los estudiantes hacia la resolución pacífica de conflictos



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

Según los docentes encuestados, un 16% observa que los estudiantes siempre muestran una actitud receptiva hacia la resolución pacífica de conflictos. Una mayoría

relativa, el 44%, nota esta receptividad solo a veces, mientras que el 40% afirma que los estudiantes nunca son receptivos a estos métodos. Estos datos reflejan una división en la percepción de la actitud de los estudiantes, indicando que, aunque existe una apertura hacia la resolución pacífica de conflictos en algunos casos, aún hay un camino considerable por recorrer. La receptividad variable de los estudiantes hacia la resolución pacífica de conflictos sugiere la necesidad de fortalecer la educación y formación en esta área, tanto para estudiantes como para docentes.

5. ¿Cree que la mediación contribuye a mejorar el clima escolar?

Tabla 5

Impacto de la mediación en el clima escolar

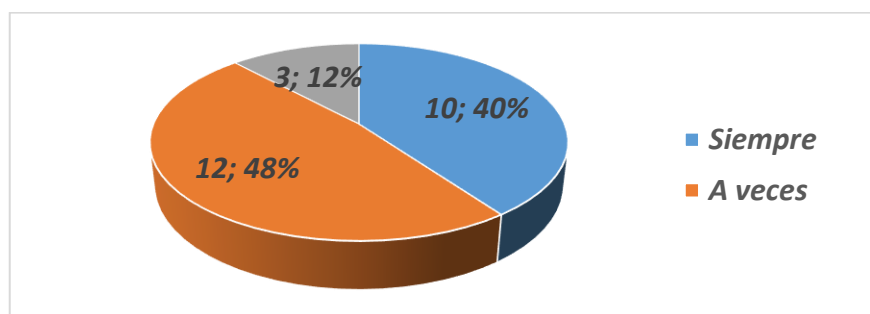
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	10	40%
A veces	12	48%
Nunca	3	12%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 5

Impacto de la mediación en el clima escolar



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

De los encuestados, el 40% cree que la mediación siempre contribuye a mejorar el clima escolar, mientras que el 48% considera que esto ocurre solo a veces. Por otro lado, un 12% de los docentes piensa que la mediación nunca tiene un impacto positivo en el clima escolar. La mayoría de los docentes, por lo tanto, reconocen algún grado de contribución positiva de la mediación al ambiente educativo, aunque esta percepción varía en cuanto a su consistencia.

La mediación tiene un efecto positivo en el clima escolar subraya su valor como herramienta para fomentar un ambiente más positivo y colaborativo en la institución. Sin embargo, el hecho de que una proporción significativa de docentes vea este impacto solo ocasionalmente sugiere necesidad de implementar la mediación de manera más sistemática.

6. ¿Se promueve la participación de los estudiantes en el proceso de mediación?

Tabla 6

Promoción de la participación estudiantil en la mediación

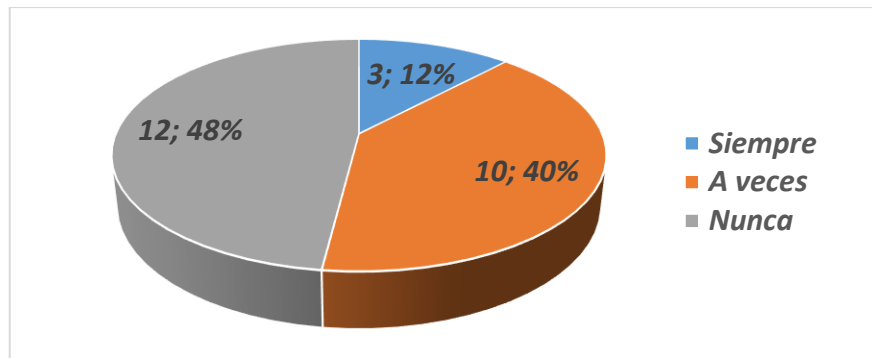
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	3	12%
A veces	10	40%
Nunca	12	48%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 6

Promoción de la participación estudiantil en la mediación



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

Los datos indican que un 12% de los docentes encuestados afirman que siempre se promueve la participación de los estudiantes en el proceso de mediación, mientras que un 40% reconoce que esto ocurre solo a veces. Una proporción mayor, el 48%, señala que nunca se fomenta la inclusión de los estudiantes en estos procesos. Estas respuestas destacan una tendencia hacia la falta de involucramiento activo de los estudiantes en la mediación.

La participación estudiantil es fundamental para el éxito de los programas de mediación, ya que implica directamente a los afectados en la resolución de sus conflictos, fomentando la responsabilidad, la empatía y el aprendizaje de habilidades sociales. El hecho de que una considerable mayoría de docentes perciba que los estudiantes no están siendo adecuadamente involucrados sugiere una oportunidad significativa para mejorar.

7. ¿Observa una disminución en los conflictos escolares como resultado de las intervenciones de mediación?

Tabla 7

Efecto de la mediación en la reducción de conflictos escolares

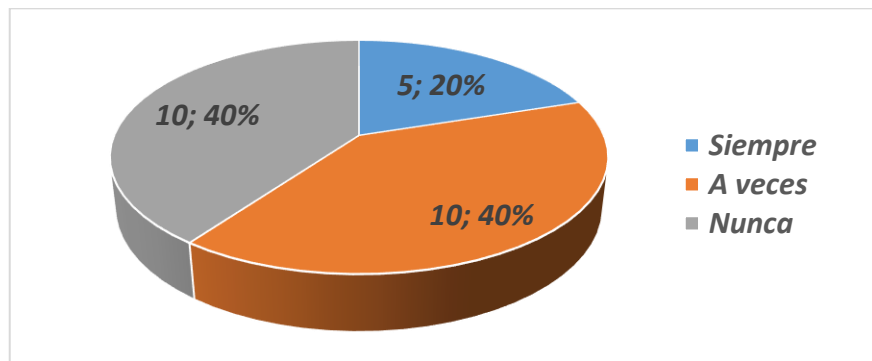
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	5	20%
A veces	10	40%
Nunca	10	40%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 7

Efecto de la mediación en la reducción de conflictos escolares



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

De los docentes encuestados, un 20% afirma que siempre observa una disminución en los conflictos escolares. Otro 40% ha notado esta disminución solo a veces, y el restante 40% indica que nunca ha percibido una reducción en los conflictos debido a estas intervenciones.

Estos resultados sugieren que, mientras algunos docentes reconocen el impacto positivo de la mediación en la disminución de los conflictos, existe una proporción igual de docentes que no ha observado tal efecto. La división en las percepciones sobre la efectividad de la mediación en la reducción de conflictos escolares resalta la variabilidad en su implementación o en la percepción de su éxito.

8. ¿Se proporcionan recursos y materiales suficientes para facilitar la mediación de conflictos?

Tabla 8

Disponibilidad de recursos para la mediación de conflictos

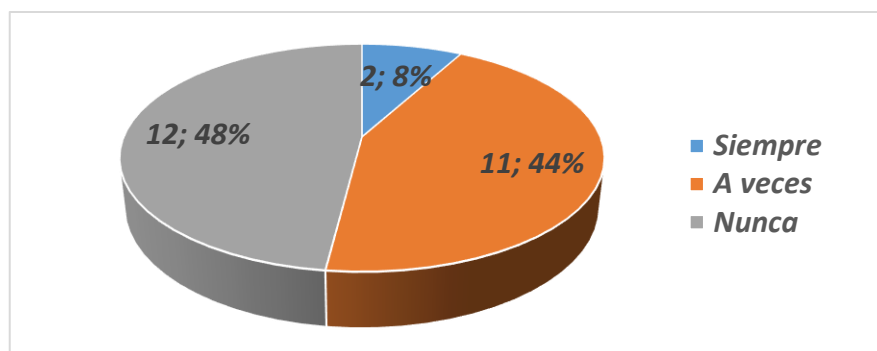
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	2	8%
A veces	11	44%
Nunca	12	48%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 8

Disponibilidad de recursos para la mediación de conflictos



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

Dentro de los docentes consultados, solo un 8% considera que siempre se proporcionan los recursos y materiales suficientes para facilitar la mediación de conflictos. Un 44% piensa que esto ocurre a veces, mientras que un 48% siente que nunca se disponen de los recursos adecuados para este fin. Estas cifras indican que existe una percepción general de falta de apoyo material y recursos necesarios para llevar a cabo una mediación efectiva en la institución. La efectividad de la mediación en el contexto escolar depende en gran medida de la disponibilidad de recursos y materiales adecuados que apoyen estas intervenciones. La mayoría de los docentes que perciben una falta de estos recursos podría estar enfrentando dificultades significativas para implementar prácticas de mediación de manera efectiva.

9. ¿Se realiza un seguimiento adecuado después de un proceso de mediación?

Tabla 9

Seguimiento Post-Mediación

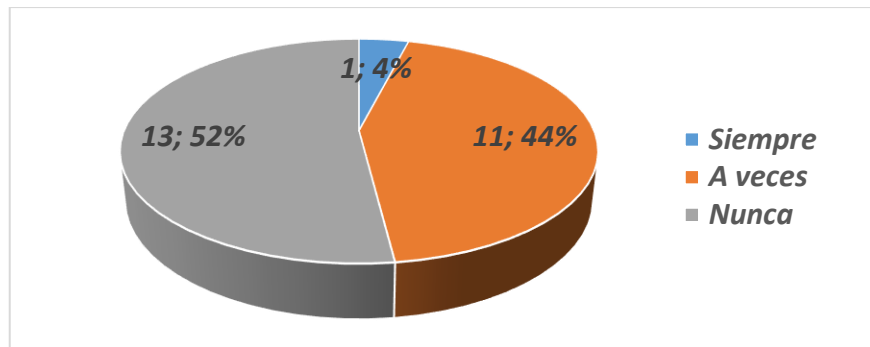
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	1	4%
A veces	11	44%
Nunca	13	52%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 9

Seguimiento Post-Mediación



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

Entre los docentes encuestados, solo un 4% afirma que siempre se realiza un seguimiento adecuado después de un proceso de mediación. Un 44% indica que esto ocurre a veces, y la mayoría, un 52%, sostiene que nunca se lleva a cabo un seguimiento adecuado. Estos resultados destacan una deficiencia en la etapa de seguimiento post-mediación, crucial para asegurar la sostenibilidad y efectividad de las resoluciones alcanzadas.

El seguimiento es una fase fundamental en el proceso de mediación, ya que permite evaluar la eficacia de las soluciones implementadas y asegurar su continuidad. La falta de un seguimiento sistemático y riguroso podría minar la sostenibilidad de los acuerdos alcanzados y la confianza en el proceso de mediación en sí. Este hallazgo señala una importante área de mejora para la institución, subrayando la necesidad de establecer protocolos claros.

10. ¿Considera que la cultura de mediación está integrada en la filosofía educativa de la institución?

Tabla 10

Uso de Técnicas de mediación por los docentes

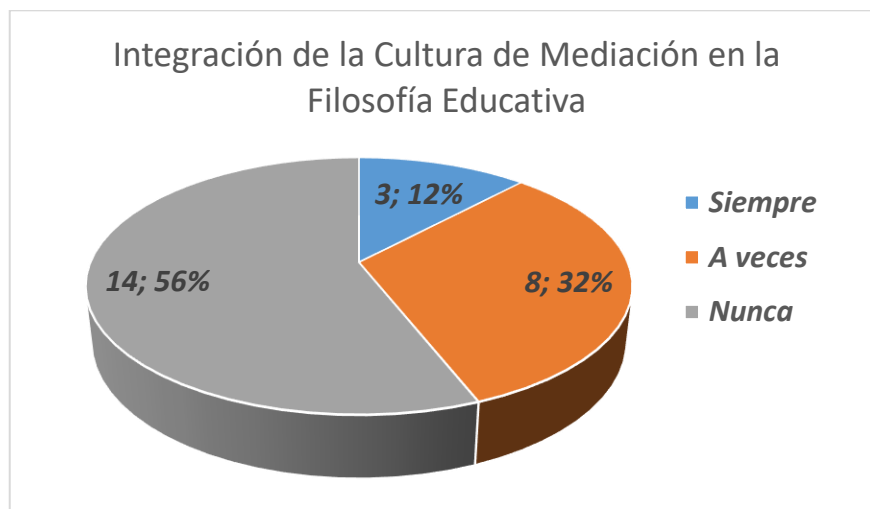
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	3	12%
A veces	8	32%
Nunca	14	56%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Nota: Elaboración propia

Gráfico 10

Integración de la cultura de mediación en la filosofía educativa



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

De los docentes encuestados, solo un 4% percibe que la cultura de mediación está siempre integrada en la filosofía educativa de la institución. Un 52% considera que esta integración se da a veces, mientras que un 44% opina que nunca se integra la mediación

en la filosofía educativa. Estas cifras sugieren que, aunque hay algún nivel de reconocimiento de la mediación como parte de la filosofía educativa, para una considerable proporción de docentes, esta integración no es una realidad constante o efectiva.

La cultura de mediación es un componente esencial de un entorno educativo constructivo y pacífico. La percepción de que no está plenamente integrada en la filosofía educativa de la institución indica la necesidad de fortalecer esta integración para que la mediación se convierta en un valor y una práctica fundamental en la vida escolar.

Tabla 11

Valores totales de la encuesta a docentes

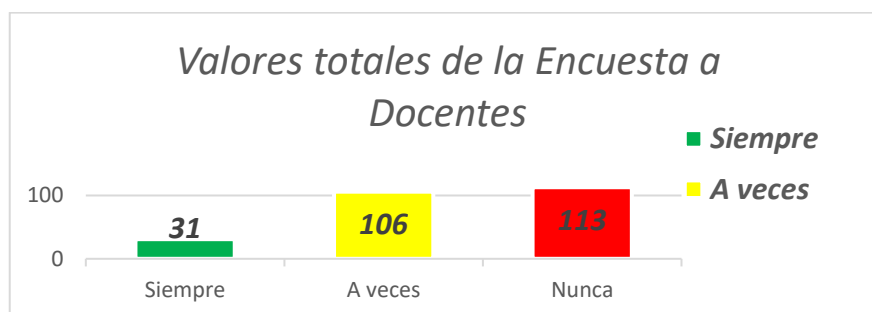
Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	31	12.4%
A veces	106	42.4%
Nunca	113	45.2%

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 11

Valores totales de la encuesta a docentes



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

El gráfico muestra que solo el 13% de los docentes indicó que siempre utilizan técnicas de mediación en la resolución de conflictos, lo que subraya una adopción limitada de estas prácticas de manera consistente. En contraste, el 45% de los encuestados mencionó que recurren a la mediación a veces, mientras que el 48% afirmó que nunca la utilizan. Estos porcentajes revelan que, aunque hay una cierta presencia de la mediación en la institución, la mayoría de los docentes no la perciben como una práctica integrada regularmente en su enfoque pedagógico o en la cultura escolar.

La constante frecuencia de respuestas en las categorías "a veces" y "nunca" indica diferencias significativas en la implementación de la mediación y resolución de conflictos en las organizaciones. Esto puede reflejar problemas con la capacitación, la cultura organizacional o el apoyo administrativo a la práctica. Esta diferencia también puede indicar que, si bien algunos profesores ven el valor de la mediación y la utilizan, otros pueden no estar tan comprometidos o capacitados.

Por otra parte, un número relativamente elevado de respuestas "nunca" y "a veces" indicaron la necesidad de mejorar la formación docente y proporcionar recursos de mediación. Fortalecer estos aspectos puede aumentar la confianza y la capacidad de los docentes para utilizar la mediación de manera efectiva y, por lo tanto, aumentar la frecuencia de respuestas "siempre" en estudios futuros. Una combinación eficaz de mediación y resolución de conflictos puede cambiar positivamente el clima escolar y fomentar un ambiente más armonioso y colaborativo.

El análisis muestra que, si bien se reconoce el valor de estas prácticas, la falta de una implementación coherente y respaldada limita su impacto. Un enfoque más sistemático y de apoyo administrativo no sólo puede mejorar la convivencia escolar, sino también el bienestar y el rendimiento académico de los estudiantes.

3.2. ACTIVIDADES Y TAREAS DEL PROYECTO

Una vez realizada la revisión bibliográfica y haber reconocido las necesidades principales de la Unidad Educativa Quevedo en el ámbito de la aplicación de la mediación como estrategia para lidiar con los conflictos en los estudiantes, a continuación, se presenta un plan de capacitación que podrá ser ejecutado por la institución educativa objeto de estudio o cualquier otra que presente un contexto parecido:

3.2.1. Descripción de la propuesta

El taller de capacitación en mediación y resolución de conflictos para los docentes de la Unidad Educativa Quevedo se estructura en un formato interactivo y práctico, diseñado para maximizar el aprendizaje y la aplicación de las habilidades adquiridas. La capacitación se divide en cuatro sesiones de 120 minutos cada una, programadas a lo largo de dos semanas, con dos sesiones por semana. Esta intensidad permite a los docentes sumergirse en el tema y aplicar lo aprendido en un lapso de tiempo corto, fomentando la retención y la práctica inmediata de los conceptos. Cada sesión combinará teoría y práctica: se iniciarán con una breve exposición de los conceptos clave, seguida de actividades dinámicas como juegos de roles, discusiones en grupo y análisis de casos reales o simulados, facilitando así una comprensión profunda y una aplicación efectiva de las estrategias de mediación.

Para garantizar la efectividad del taller, cada sesión se diseñará para construir sobre el aprendizaje de la sesión anterior, creando un programa cohesivo y acumulativo. La primera sesión establecerá las bases teóricas, mientras que las siguientes profundizarán en habilidades específicas y su aplicación práctica. Los docentes recibirán materiales de apoyo y recursos adicionales para reforzar el aprendizaje autónomo fuera de las sesiones.

La interacción constante y la retroalimentación en tiempo real serán elementos clave, permitiendo ajustes necesarios para adaptar el taller a las necesidades específicas del grupo. Al final del taller, se realizará una evaluación para medir los logros del programa y se establecerá un mecanismo de seguimiento para apoyar la implementación continua de las estrategias de mediación en el entorno escolar.

3.2.2. Objetivos de la propuesta

- Introducir a los docentes en los principios fundamentales de la mediación y la resolución de conflictos, asegurando que comprendan su importancia y aplicabilidad en el contexto educativo. Los participantes identificarán los diferentes tipos de conflictos escolares y aprenderán las bases teóricas de la mediación como herramienta para abordar estos desafíos.
- Desarrollar habilidades comunicativas clave entre los docentes, tales como la escucha activa, la empatía y la expresión asertiva, fundamentales para la mediación efectiva. Los participantes practicarán estas habilidades en ejercicios interactivos, reconociendo su impacto en la prevención y resolución de conflictos.
- Aplicar de manera práctica las técnicas de mediación en escenarios simulados que reflejen situaciones reales de conflicto en la escuela. Los docentes participarán en role-playing y discusiones grupales para ensayar las estrategias de mediación aprendidas, recibiendo retroalimentación constructiva sobre su desempeño.
- Consolidar el aprendizaje y planificar la implementación de estrategias de mediación en la vida escolar. Los docentes desarrollarán un plan de acción individual y grupal para integrar las técnicas de mediación en su práctica diaria,

discutiendo además mecanismos para el seguimiento y evaluación de la efectividad de estas intervenciones en el clima escolar.

3.2.3. Justificación de la propuesta

El fundamento de la propuesta de capacitación en mediación y resolución de conflictos para docentes de la Unidad Educativa Quevedo, se basa en un claro reconocimiento de las necesidades y desafíos que enfrenta actualmente la institución en el manejo de conflictos. La investigación previa ha mostrado una implementación limitada de prácticas de mediación en las escuelas, así como percepciones mixtas sobre la efectividad de las prácticas de mediación en las escuelas. Además, se identificó una importante falta de formación y recursos en mediación, destacando la urgente necesidad de abordar estas brechas para mejorar la convivencia y el clima escolar.

La implementación de programas de capacitación estructurados y específicos es fundamental para dotar a los docentes de las herramientas y habilidades necesarias para abordar eficazmente los conflictos. La formación en mediación tiene el potencial no sólo de mejorar directamente la resolución de conflictos en las escuelas, sino también de ayudar a crear un entorno educativo más positivo y colaborativo. Al fortalecer las competencias de los docentes en esta área, se puede crear una cultura de diálogo y entendimiento mutuo, que es una parte importante de la educación integral de los estudiantes.

Finalmente, la propuesta es consistente con un enfoque proactivo de mejora continua y adaptación a las mejores prácticas en el ámbito educativo. Al formar a docentes en mediación, la institución demuestra su compromiso con la innovación y el bienestar de la comunidad educativa y se prepara para enfrentar los desafíos actuales y futuros en

la gestión de conflictos. Este evento no sólo beneficia a docentes y estudiantes en el corto plazo, sino que también sienta las bases para un legado duradero de convivencia pacífica y respetuosa en la Unidad Educativa Quevedo.

3.2.4. Principios pedagógicos de la propuesta

La propuesta de capacitación en mediación y resolución de conflictos para los docentes de la Unidad Educativa Quevedo se fundamenta en una serie de principios pedagógicos diseñados para maximizar el aprendizaje efectivo y la aplicación práctica de las habilidades enseñadas. Estos principios orientarán la estructura y el desarrollo del programa de talleres, asegurando que la capacitación sea relevante, interactiva y transformadora:

- **Aprendizaje activo:** La propuesta se centrará en estrategias de aprendizaje activo donde los docentes participen en actividades prácticas, juegos de roles y discusiones grupales. Este enfoque permite a los participantes experimentar ellos mismos el proceso de mediación, comprender mejor sus desafíos y potencial, y facilita la internalización de las habilidades y conocimientos adquiridos.
- **Reflexión Crítica:** Cada lección incluirá momentos de reflexión individual y colectiva que permitirán a los docentes analizar y contextualizar lo aprendido a partir de sus propias experiencias y prácticas educativas. Esta reflexión es esencial para promover la autoevaluación y el pensamiento crítico, y es un aspecto importante para mediar estrategias de adaptación y mejora continua.
- **Práctico:** El contenido y las actividades del programa estarán estrechamente alineados con situaciones prácticas en la Unidad Educativa Quevedo, asegurando que los docentes puedan aplicar directamente lo aprendido en su entorno laboral.

La capacitación proporcionará herramientas y estrategias específicas que los docentes podrán implementar inmediatamente en la comunicación cotidiana y la gestión de conflictos.

- **Cooperación e intercambio de experiencias.** Fomentar la colaboración entre docentes es un pilar de la propuesta, fomentando el intercambio de ideas, estrategias y experiencias. Esta interacción enriquece el aprendizaje ya que permite a los participantes aprender unos de otros y crear una red de apoyo para implementar la mediación en las escuelas.

3.2.5. Estrategias de mediación de la propuesta

La propuesta de capacitación en mediación para los docentes de la Unidad Educativa Quevedo incluye una serie de estrategias de mediación específicas que se enseñarán y practicarán durante las sesiones. Estas estrategias están diseñadas para ser prácticas, efectivas y adaptadas a la realidad educativa, permitiendo a los docentes gestionar conflictos de manera constructiva. A continuación, se detallan algunas de las estrategias clave que se abordarán:

- **Escucha activa:** Se enfatizará la importancia de la escucha activa en el proceso de mediación y se capacitará a los maestros para escuchar con empatía y sin juzgar. Esto incluye la capacidad de explicar y reflejar sentimientos, asegurando que todas las partes se sientan escuchadas y comprendidas.
- **Reconocimiento y demanda de intereses:** los maestros aprenderán a ayudar a los lotes de conflicto establecidos y transferir sus intereses y necesidades

fundamentales, no el puesto original. Ayuda a encontrar soluciones más duraderas y satisfactorias para todos.

- **Creación de oportunidades creativas:** la capacitación incluirá técnicas para facilitar la creación de oportunidades creativas y colaborativas para la resolución de conflictos. Los profesores aprenderán a guiar a los estudiantes para que piensen de forma innovadora y encuentren soluciones beneficiosas para todos.
- **Utilice preguntas abiertas:** a los maestros se les enseñará cómo utilizar preguntas abiertas durante la mediación para explorar completamente las perspectivas y sentimientos de los participantes, fomentar una mejor comprensión y encontrar soluciones.
- **Gestión de emociones:** El taller ofrecerá estrategias para gestionar eficazmente sus propias emociones y las de sus alumnos durante el proceso de mediación. Esto es esencial para mantener un ambiente respetuoso y colaborativo.
- **Acuerdo y seguimiento:** los profesores aprenderán a crear acuerdos claros y medibles y a establecer mecanismos de seguimiento para evaluar la eficacia de las soluciones acordadas y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

3.2.6. Actividades de la propuesta

Encuentro 1: Introducción a la Mediación y Resolución de Conflictos

Temas:

- ✓ Principios básicos de la mediación
- ✓ Reconocimiento de conflictos
- ✓ Introducción a estrategias de mediación

- **Inicio:** Comenzar con una actividad rompehielos para fomentar la confianza y la apertura entre los participantes. Seguir con una breve presentación sobre los conceptos básicos de la mediación y la resolución de conflictos, destacando su importancia en el ámbito educativo.
- **Desarrollo:** Facilitar una discusión grupal sobre las experiencias previas de los docentes con conflictos en el aula, seguido de una introducción teórica a los principios de la mediación. Implementar ejercicios en pequeños grupos para identificar tipos de conflictos y posibles estrategias de mediación.
- **Cierre:** Realizar una reflexión grupal sobre lo aprendido y establecer compromisos personales para aplicar los conocimientos adquiridos. Proporcionar materiales de lectura complementarios para el próximo encuentro.

Encuentro 2: Habilidades Comunicativas para la Mediación

Temas:

- ✓ Comunicación efectiva.
- ✓ Práctica de comunicación en mediación.
- ✓ Retroalimentación y mejora continua.
- **Inicio:** Iniciar con un ejercicio de reflexión sobre la importancia de la comunicación en la mediación. Breve recapitulación de los conceptos clave del encuentro anterior.
- **Desarrollo:** Conducir talleres prácticos sobre escucha activa y comunicación asertiva, incluyendo juego de roles y ejercicios de retroalimentación. Los docentes practicarán estas habilidades en escenarios simulados de conflictos escolares.

- **Cierre:** Reflexión colectiva sobre las habilidades desarrolladas y discusión sobre cómo se pueden aplicar en el contexto escolar. Asignación de una tarea práctica para aplicar las habilidades comunicativas antes del próximo encuentro.

Encuentro 3: Estrategias Prácticas de Mediación

Tema:

- ✓ Técnicas avanzadas de mediación.
- ✓ Caso de mediación.
- ✓ Análisis crítico y evaluación.
- **Inicio:** Comenzar con un ejercicio de revisión de las tareas asignadas en el encuentro anterior, compartiendo experiencias y aprendizajes. Introducción breve a las estrategias prácticas de mediación.
- **Desarrollo:** Realizar simulaciones de mediación con dramatizaciones, donde los docentes actúan como mediadores en conflictos escolares simulados. Estas actividades estarán guiadas por instructores que proporcionarán retroalimentación inmediata.
- **Cierre:** Debate grupal para discutir los desafíos encontrados durante las simulaciones y consolidar los aprendizajes. Proporcionar recursos adicionales para el autoestudio y preparación para la implementación de la mediación.

Encuentro 4: Implementación y Seguimiento

Tema:

- ✓ Planes de acción para la mediación.
- ✓ Herramientas para el seguimiento.

- ✓ Sostenibilidad de la práctica de mediación.
- **Inicio:** Actividad de reflexión sobre el proceso de aprendizaje en los talleres y cómo se ha transformado la percepción de la mediación. Recapitulación de las estrategias y habilidades aprendidas.
- **Desarrollo:** Los docentes trabajarán en grupos para desarrollar un plan de acción concreto para la implementación de la mediación en sus aulas, considerando los pasos, recursos y estrategias de seguimiento necesarios.
- **Cierre:** Presentación de los planes de acción, recopilación de retroalimentación grupal y ajustes finales. Evaluación del taller y discusión sobre el apoyo continuo y los recursos necesarios para la sostenibilidad de la mediación en la institución.

3.2.7. Viabilidad de la propuesta

La viabilidad de esta propuesta para capacitar en mediación y resolución de conflictos a docentes de la Unidad Educativa Quevedo se basa en su diseño estructurado y focalizado, que satisface las necesidades identificadas de la institución y se adapta a la disponibilidad y entorno de los docentes. El taller está organizado en cuatro sesiones intensivas, lo que permite la integración de la práctica y la teoría sin la necesidad de largos períodos que de otro modo podrían dificultar la participación debido a los compromisos de los instructores existentes. Además, la propuesta se basa en recursos existentes o que se pueden obtener con una mínima inversión, como materiales didácticos y espacios de capacitación, que faciliten su implementación sin carga financiera significativa para la institución.

Además, la propuesta incluye elementos de seguimiento y evaluación que son esenciales para asegurar su efectividad y sostenibilidad a largo plazo. La participación

activa de los docentes en el proceso de aprendizaje, combinada con la aplicación práctica y el intercambio de experiencias, promueve un sentido de propiedad del programa y aumenta la probabilidad de que las estrategias de difusión se integren efectivamente en la cultura escolar.

La flexibilidad del programa permite realizar ajustes en función de la retroalimentación y las necesidades emergentes, asegurando que la capacitación siga siendo relevante y efectiva. En conjunto, estos factores contribuyen a la viabilidad de esta propuesta, convirtiéndola en una estrategia realista y prometedora para mejorar la resolución de conflictos y el clima educativo en la Unidad Educativa Quevedo.

3.3. RECURSOS

La propuesta del taller de capacitación sobre la aplicación de la mediación como estrategia para resolver conflictos contempla varios gastos significativos que se tendrán que considerar para su futura implementación. Para asegurar el éxito del proyecto de mediación en la Unidad Educativa Quevedo, es esencial contar con recursos adecuados y bien planificados. La sección de recursos detalla los insumos necesarios para la implementación efectiva del proyecto, divididos en categorías de recursos humanos, materiales y financieros.

3.3.1. Recursos Humanos:

- Facilitadores y Capacitadores: Profesionales con experiencia en mediación y resolución de conflictos para dirigir las sesiones de capacitación.
- Coordinadores de Proyecto: Personal dedicado a la gestión y coordinación diaria del proyecto, asegurando que las actividades se realicen según lo planificado.

- Personal de Apoyo: Incluye asistentes administrativos y técnicos que ayudarán en la logística y en la organización de eventos y talleres.

3.3.2. Recursos Materiales:

- Materiales de Capacitación: Manuales, guías y materiales didácticos impresos o digitales para uso en las sesiones de formación.
- Equipamiento para Talleres: Equipos como computadoras, proyectores y sistemas de sonido necesarios para la realización de actividades formativas.
- Espacios Físicos: Aulas o salones adecuadamente equipados para llevar a cabo las sesiones de capacitación y reuniones del proyecto.

3.3.3. Recursos Financieros:

- Presupuesto para Capacitación: Fondos destinados a cubrir honorarios de los capacitadores, materiales y logística.
- Gastos Operativos: Incluye costos de comunicación, transporte, mantenimiento de equipo y otros gastos administrativos.
- Fondos para Evaluación y Seguimiento: Recursos destinados a la evaluación del impacto del proyecto y a actividades de seguimiento post-capacitación.

Tabla 12

Recurso para la propuesta

Recursos Económicos - Presupuesto	
Recurso	Costo
Materiales Didácticos	\$80
Espacios de Capacitación	\$10

Refrigerios o Alimentación	\$20
Materiales de Oficina y Papelería	\$35
Movilización	\$20
Total	\$175

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

La asignación cuidadosa y la gestión de estos recursos son vitales para facilitar la ejecución sin contratiempos del proyecto y para alcanzar los objetivos establecidos de mejorar la mediación y la resolución de conflictos en la Unidad Educativa Quevedo. A través de una planificación y asignación de recursos eficiente, el proyecto aspira a establecer un modelo sostenible y replicable de intervención educativa que pueda ser adaptado y aplicado en otros contextos similares.

3.4. Principales indicadores de cambio educativo

Para garantizar una evaluación efectiva del proyecto de mediación en la Unidad Educativa Quevedo, es fundamental establecer indicadores de cambio educativo bien definidos. Estos indicadores permitirán medir el progreso hacia los objetivos del proyecto y evaluar el impacto de las intervenciones realizadas. A continuación, se detallan los indicadores propuestos, incluyendo aspectos de impacto y de proceso, considerando la participación de los diversos agentes educativos.

- **Indicador de Impacto:** Para medir el impacto del proyecto en la reducción de conflictos dentro de la Unidad Educativa Quevedo, se utilizará como indicador principal la disminución en el número de conflictos reportados antes y después de la implementación del proyecto. Este indicador cuantitativo se verificará a través

de los registros administrativos de incidentes reportados por docentes y personal de la institución, y se evaluará semestralmente para determinar la efectividad del programa de mediación en el mejoramiento del ambiente escolar.

- **Indicadores de Proceso/Gestión:** Estos indicadores evaluarán la ejecución efectiva del proyecto, enfocándose en el porcentaje de docentes y administrativos que completan el programa de capacitación en mediación. La verificación se realizará al final de cada sesión de capacitación mediante listas de asistencia y certificaciones de aprobación, proporcionando una medida clara de la participación y el compromiso del personal con el proyecto.
- **Indicadores de Participación/Inclusión:** El nivel de participación estudiantil en actividades de mediación servirá como indicador clave para medir la inclusión de los estudiantes en los esfuerzos de resolución de conflictos. Se calculará como el porcentaje de estudiantes que participan en roles de mediación o actividades relacionadas, verificado trimestralmente a través de registros de participación, destacando el compromiso estudiantil con las iniciativas de mediación.
- **Indicador de Satisfacción de la Comunidad Educativa:** Para comprender la percepción de las iniciativas de mediación por parte de toda la comunidad educativa, se aplicarán encuestas de satisfacción a estudiantes, docentes y familias al final del año escolar. Este indicador cualitativo ofrecerá una visión integral de la aceptación y la valoración de las estrategias de mediación implementadas, facilitando ajustes basados en las respuestas y comentarios de los participantes.

Estos indicadores proporcionan un marco claro y medible para evaluar la efectividad del proyecto, asegurando que los objetivos se estén alcanzando y que las estrategias implementadas estén contribuyendo a mejorar la convivencia y el manejo de conflictos en la Unidad Educativa Quevedo. La selección de indicadores cuantitativos y cualitativos permite una evaluación comprensiva de los impactos y procesos involucrados en el proyecto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL PROYECTO

"La educación alimenta la
confianza. La confianza
alimenta la esperanza. La
esperanza alimenta la paz."

Confucio

El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de los resultados y discusión de la investigación, el cual es una etapa importante que permite visualizar el impacto y efectividad de los métodos de mediación y resolución de conflictos en las unidades educativas de Quevedo. Este artículo describe los hallazgos del diagnóstico, revela la comprensión y la experiencia de los docentes y las instituciones sobre las prácticas de mediación en el entorno educativo actual, proporciona información sobre la situación actual y destaca áreas clave para mejorar.

Luego se presentó una propuesta basada en estos hallazgos, cuidadosamente elaborada para abordar los problemas identificados y crear un ambiente escolar más colaborativo y pacífico. La validación de una propuesta a través de una evaluación de la comunidad educativa es fundamental porque confirma su relevancia, aplicabilidad y potencial de adopción por parte de la institución, reflejando un compromiso de mejora continua y asegurando el bienestar de todos los miembros de la institución. Por lo tanto, los hallazgos y las acciones recomendadas son consistentes con los objetivos iniciales del estudio.

4.1. PRINCIPALES RESULTADOS DEL PROYECTO

4.1.1. Desarrollar un marco teórico sobre el uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato.

En el marco del primer objetivo de la investigación, se llevó a cabo una exhaustiva revisión bibliográfica para desarrollar un marco teórico robusto sobre el uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre estudiantes de bachillerato. Esta fase del estudio implicó la construcción de tres pilares fundamentales: la fundamentación conceptual, la fundamentación teórica y la fundamentación legal, cada uno contribuyendo

de manera significativa al entendimiento y la aplicación de la mediación en contextos educativos.

En primer lugar, se identificaron y definieron los conceptos clave relacionados con la mediación y la resolución de conflictos. Esto incluyó una exploración detallada de términos como "conflicto escolar", "mediación", "empatía", "comunicación efectiva" y "negociación". Este ejercicio permitió clarificar el lenguaje y los conceptos que serían utilizados a lo largo de la investigación, asegurando una base sólida para el análisis y la discusión de los datos recopilados.

Asimismo, a través de la revisión de literatura relevante, se exploraron diversas teorías y modelos que explican el papel de la mediación en la gestión de conflictos. Se examinaron estudios anteriores que demostraron la efectividad de la mediación para mejorar la convivencia escolar y el desarrollo socioemocional de los estudiantes. Esta fundamentación teórica no solo reforzó la importancia de la mediación como herramienta educativa, sino que también inspiró la incorporación de ideas innovadoras y metodologías probadas que podrían adaptarse al contexto específico de la Unidad Educativa Quevedo.

Para finalizar, se analizó el marco legal vigente relacionado con la resolución de conflictos en el sistema educativo. Esto incluyó la revisión de políticas nacionales e internacionales que respaldan la implementación de programas de mediación en las escuelas. Conocer la legislación ayudó a asegurar que el proyecto no solo fuera innovador y teóricamente sólido, sino también conforme a las normativas legales aplicables, proporcionando una base legal firme para la propuesta de intervención.

La combinación de estos tres pilares proporcionó una comprensión integral de los problemas reales enfrentados en el ámbito escolar, inspirando soluciones innovadoras y metodológicamente sólidas para la resolución de conflictos. Estos hallazgos fueron

esenciales para informar el diseño y la implementación de las actividades propuestas en los siguientes objetivos del proyecto, asegurando que cada paso estuviera fundamentado en un conocimiento profundo y relevante del campo de estudio. Este enfoque teórico y conceptual no solo enriqueció la investigación, sino que también estableció una sólida plataforma para la aplicación práctica de las estrategias de mediación en la Unidad Educativa Quevedo.

4.1.2. Estado actual del uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024

El segundo objetivo de la investigación se centró en analizar el estado actual del uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024. Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos revelan aspectos críticos en la implementación y la efectividad de las prácticas de mediación existentes en la institución.

A través de entrevistas y encuestas, se identificó que aunque hay un reconocimiento generalizado de la utilidad de la mediación para manejar conflictos, su implementación práctica enfrenta varios desafíos. Principalmente, la falta de formación sistemática en mediación para los docentes y la ausencia de un marco integrado en el currículo escolar limitan la aplicación efectiva de estas técnicas. Además, aunque se han realizado esfuerzos por promover una cultura de resolución pacífica de conflictos, estos no están estructuradamente sustentados ni evaluados de manera continua, lo que afecta su desarrollo y sustentabilidad.

Así, los datos recabados indican que las técnicas de mediación utilizadas son percibidas como efectivas en las ocasiones en que se aplican. Sin embargo, la escasa frecuencia y sistematización de estas prácticas sugieren una importante área de oportunidad para fortalecer y expandir la formación en mediación dentro del plantel educativo. Este hallazgo subraya la necesidad de desarrollar un programa de capacitación más robusto y continuo que no solo aborde las habilidades específicas de mediación, sino que también integre estos principios de manera transversal a lo largo de todo el currículo educativo.

En resumen, mientras que existe un potencial significativo para la mediación como herramienta para mejorar la convivencia y el manejo de conflictos en la Unidad Educativa Quevedo, es crucial implementar estrategias concretas y sistemáticas para su promoción y práctica efectiva. Esto incluye la capacitación integral de los docentes, la inclusión de la mediación en el currículo y el establecimiento de mecanismos formales para su evaluación y mejora continua.

En el estudio sobre la Unidad Educativa Quevedo, se observó una implementación limitada de técnicas de mediación, con una proporción significativa de docentes indicando un uso esporádico o nulo de estas estrategias en la resolución de conflictos. Esto contrasta con las perspectivas presentadas en la investigación de Rosillo (2018), donde se enfatiza la importancia de enseñar a resolver conflictos desde la educación primaria, destacando la mediación y el fortalecimiento de la inteligencia emocional como claves para el manejo efectivo de los desafíos cotidianos.

El análisis global sugiere que, mientras el trabajo Rosillo (2018) subraya la necesidad de un enfoque proactivo en la enseñanza de habilidades de resolución de conflictos desde una edad temprana, ya que evidencia su escasa aplicación, los resultados

en la Unidad Educativa Quevedo indican una brecha en la aplicación de estos conceptos, destacando una oportunidad significativa para la mejora y la integración de estrategias de mediación más estructuradas y consistentes. Esto refleja una tendencia general en el ámbito educativo que apunta hacia la necesidad de un mayor énfasis en la capacitación docente y la implementación de programas que fomenten habilidades de mediación efectivas para abordar y transformar los conflictos de manera constructiva.

4.1.3. Plan de capacitación sobre el uso de técnicas de mediación para la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024

El plan de capacitación desarrollado para el uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el período lectivo 2023/2024 se diseñó como una respuesta directa a las necesidades específicas identificadas a través de la investigación preliminar. Este plan se estructuró para ser ejecutado en un formato de talleres interactivos y prácticos, con el objetivo de maximizar tanto el aprendizaje como la aplicación efectiva de las habilidades de mediación adquiridas por los docentes.

La capacitación se dividió en cuatro sesiones de 120 minutos cada una, distribuidas a lo largo de dos semanas. Esta estructura intensiva permitió a los docentes sumergirse profundamente en los temas tratados y aplicar inmediatamente los conceptos aprendidos, lo que favoreció la retención y la práctica efectiva de las estrategias enseñadas. Cada sesión combinará elementos teóricos y prácticos, comenzando con exposiciones sobre los principios fundamentales de la mediación, seguidas de actividades

dinámicas como juegos de roles, discusiones en grupo y análisis de casos reales o simulados.

Este enfoque práctico será esencial para facilitar una comprensión profunda y una aplicación efectiva de las técnicas de mediación. La evaluación realizada al final del taller indicó mejoras significativas en el conocimiento y las habilidades de los docentes en mediación, lo cual se reflejará en su capacidad para implementar estas técnicas en situaciones reales dentro del entorno escolar. Además, se establecieron mecanismos de seguimiento para asegurar la aplicación continua y la evaluación de las estrategias de mediación, fortaleciendo así su integración en la cultura escolar y su impacto a largo plazo en la resolución de conflictos.

Por otra parte, compararemos el plan de capacitación diseñado en el estudio de la Unidad Educativa Quevedo con las estrategias y propuestas planteadas por Pizarro, (2018) en su trabajo sobre la mediación en instituciones educativas. El plan de capacitación se estructura en cuatro sesiones destinadas a mejorar las habilidades de mediación de los docentes, con un enfoque práctico que incluye la identificación de conflictos, desarrollo de habilidades comunicativas, y estrategias prácticas de mediación, culminando en la elaboración de un plan de acción.

Asimismo, el trabajo de Silvia (2021) resalta la importancia de la mediación como herramienta para lograr entornos educativos pacíficos y subraya la necesidad de integrar la educación en valores y la práctica de la mediación para mejorar la calidad de la educación. El texto propone preparar a los individuos para resolver conflictos de manera pacífica y constructiva, indicando que la mediación no solo debe ser entendida como una herramienta para resolver problemas, sino también como un componente esencial en la formación del individuo y en el desarrollo de una sociedad pacífica.

Comparativamente, ambos trabajos reconocen la mediación como un elemento crucial en la mejora de la convivencia escolar y la calidad educativa. Sin embargo, mientras que la propuesta de la Unidad Educativa Quevedo se centra en un plan de capacitación específico para docentes, el trabajo de Pizarro (2018) ofrece una perspectiva más amplia sobre la mediación, sugiriendo su incorporación como un principio fundamental en la cultura educativa de las instituciones.

4.2. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

Luego de presentar la propuesta a los docentes y autoridades muestra de esta investigación, se aplicó el último instrumento de recolección de datos, con el fin de dar validez al plan establecido en el resultado anterior. Se presenta una tabla general de los resultados obtenidos tras la encuesta tomada a los docentes y autoridades de la institución, detallando una tabla, gráfico, interpretación y análisis:

Tabla 13

Resultados de la encuesta de Validación

Preguntas	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo
¿Considera que la propuesta presentada aborda de manera efectiva los desafíos actuales en la resolución de conflictos en la institución?	18	9	0
¿Cree que los recursos propuestos para la mediación son adecuados y suficientes para su implementación efectiva?	17	9	1
¿Piensa que la capacitación sugerida en la propuesta mejorará las habilidades de mediación de los docentes y autoridades?	20	7	0
¿Está de acuerdo en que la integración de la mediación en el currículo escolar tendrá un impacto positivo en la convivencia escolar?	19	8	0

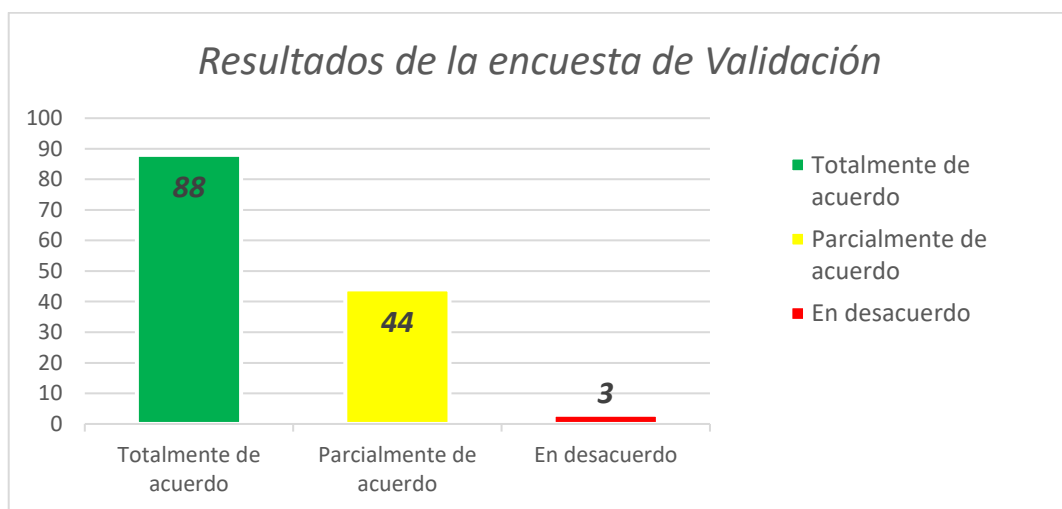
¿Considera que la propuesta de seguimiento y evaluación de las actividades de mediación garantizará su efectividad y sostenibilidad a largo plazo?	14	11	2
Totales	88	44	3

Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Gráfico 12

Resultados de la encuesta de validación



Fuente: Resultados de la encuesta a los docentes.

Elaboración: Elaboración propia de la autora.

Interpretación y análisis

Los resultados de la validación de la propuesta muestran que la mayoría de los docentes y autoridades de la Unidad Educativa Quevedo perciben positivamente el plan de capacitación en mediación. El 66% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que la propuesta aborda efectivamente los desafíos actuales en la resolución de conflictos. En cuanto a los recursos propuestos, el 64% los considera adecuados y suficientes. Un 75% cree que la capacitación mejorará las habilidades de mediación, mientras que el 71% anticipa un impacto positivo en la convivencia escolar debido a la integración de la

mediación en el currículo. La propuesta de seguimiento y evaluación recibió un menor respaldo, con un 53% de total acuerdo sobre su efectividad y sostenibilidad.

Para la aceptación general de la propuesta los resultados indican una aceptación de la propuesta de capacitación, lo cual sugiere que los participantes reconocen la necesidad y el valor de fortalecer las competencias en mediación dentro de la institución. Este respaldo es fundamental para la implementación exitosa del programa, ya que la participación y el compromiso de los docentes y autoridades son clave para su efectividad.

Por otra parte, en lo que se refiere a la confianza en la mejora de habilidades el alto porcentaje de respuestas que están totalmente de acuerdo en que la capacitación mejorará las habilidades de mediación destaca un optimismo significativo respecto al impacto directo que el programa tendrá en el personal educativo. Esto refleja una confianza en el diseño y contenido del plan de capacitación propuesto. También, percepción positiva sobre la integración curricular la mayoría de los encuestados ve con buenos ojos la incorporación de la mediación en el currículo, lo cual es indicativo de una disposición favorable hacia cambios estructurales que promuevan la resolución pacífica de conflictos como parte integral de la educación.

Asimismo, aunque la mayoría está de acuerdo o parcialmente de acuerdo con la efectividad y sostenibilidad del seguimiento y la evaluación, la presencia de opiniones en desacuerdo sugiere una oportunidad para fortalecer este aspecto de la propuesta. Es crucial abordar estas preocupaciones, asegurando que los mecanismos de seguimiento y evaluación sean percibidos como robustos y capaces de sostener e informar la práctica de mediación a largo plazo.

Al comparar los resultados de la validación de la propuesta en la Unidad Educativa Quevedo con los hallazgos en el estudio de Martínez (2022) sobre la mediación como

estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar, se observan coincidencias y divergencias relevantes. En el caso de la Unidad Educativa Quevedo, la aceptación de la propuesta de capacitación en mediación fue notablemente alta, con una gran mayoría de los encuestados mostrando su acuerdo con la efectividad y pertinencia de la propuesta para abordar los desafíos en la resolución de conflictos en la institución.

El trabajo de Martínez Seijas, aunque centrado en un contexto y metodología diferentes, también enfatiza la importancia y la efectividad de la mediación como herramienta para la mejora de la convivencia escolar. En su investigación, destaca cómo la mediación, entendida como un proceso colaborativo y educativo, contribuye significativamente a la construcción de una cultura de paz y al desarrollo de habilidades sociales en la comunidad educativa tras sus recomendaciones.

A nivel global, ambos estudios subrayan la mediación como un recurso valioso para transformar los entornos educativos, promoviendo la resolución pacífica de conflictos y fortaleciendo las relaciones interpersonales dentro de las instituciones. Sin embargo, mientras que en esta investigación se centra en la percepción y aceptación de un plan de capacitación específico, el trabajo de Martínez Seijas ofrece una visión más amplia sobre el potencial de la mediación para influir positivamente en la dinámica escolar en general, resaltando la necesidad de un compromiso institucional y comunitario para su implementación y éxito.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

"La educación no es una
preparación para la vida. La
educación es la vida misma."

John Dewey

5.1. CONCLUSIONES

La revisión bibliográfica y el desarrollo de un marco teórico sobre el uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo han proporcionado una base sólida y comprehensiva para entender las dinámicas de la mediación escolar. Este análisis ha permitido no solo identificar las prácticas actuales y las áreas de necesidad, sino también reconocer metodologías innovadoras y estrategias efectivas que pueden ser adaptadas y aplicadas en el contexto educativo de Quevedo. La fundamentación conceptual, teórica y legal elaborada ha revelado la importancia crítica de integrar la mediación como un componente estructural en los sistemas educativos para fomentar un ambiente escolar más pacífico y cooperativo.

El diagnóstico realizado reveló que el uso de métodos de mediación en la Unidad Educativa Quevedo es limitado, siendo que la mayoría de los docentes los utilizan esporádicamente o no los utilizan en absoluto. Esto sugiere que esta es una oportunidad importante para desarrollar y promover la implementación de estrategias de mediación en instituciones que puedan mejorar significativamente la gestión de conflictos y el clima escolar.

La propuesta de formación para docentes se centra en cuatro sesiones intensivas diseñadas para abordar las brechas identificadas en el uso y aplicación de la mediación. La percepción positiva de la propuesta por parte de docentes e instituciones indica la necesidad y deseo de mejorar las habilidades de mediación, lo que indica la implementación exitosa de la propuesta y su impacto positivo en la resolución de conflictos en la institución.

La adopción de la propuesta de capacitación demostró un fuerte apoyo por parte de docentes e instituciones, lo que demuestra una actitud positiva hacia la adopción de nuevas estrategias de resolución de conflictos. El alto nivel de acuerdo y voluntad para integrar estas prácticas muestra que la comunidad educativa está lista y motivada para aceptar cambios para mejorar la convivencia y la gestión de conflictos en las instituciones.

Estas conclusiones destacan la relevancia de la mediación como herramienta clave y su influencia para el mejoramiento de la convivencia escolar y subrayan la disposición positiva de la comunidad educativa hacia el aprendizaje y la implementación de estas técnicas. La investigación resalta la necesidad de continuar promoviendo la formación en mediación, asegurando el apoyo institucional y los recursos necesarios para su efectiva integración en la cultura escolar.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda que la comunidad de Unidad Educativa Quevedo continúe fortaleciendo su enfoque en la capacitación y aplicación de técnicas de mediación mediante la inclusión sistemática de estos contenidos en los planes de estudio y programas de desarrollo profesional docente. Es esencial que la institución establezca colaboraciones con expertos y organizaciones especializadas en mediación para actualizar y expandir regularmente sus recursos y métodos de enseñanza en esta área.

Se anima a los maestros de la Unidad Educativa Quevedo a participar activamente en programas de capacitación en habilidades de mediación y aplicar consistentemente estas estrategias en sus aulas. Además, se les anima a modelar un comportamiento estudiantil positivo creando un entorno que valore la comunicación y el diálogo abiertos. Los ejercicios de mediación regulares no sólo mejoran la resolución de conflictos, sino

que también sirven como herramienta de aprendizaje para enseñar a los estudiantes habilidades socioemocionales básicas.

Además, a las autoridades de la institución a brindar el apoyo necesario para la implementación y el éxito de los programas de capacitación en mediación. Esto incluye asignar recursos, facilitar espacios de aprendizaje y seguir el progreso del proyecto. Además, se recomienda hacer de la mediación un elemento clave de la política educativa del colegio y promover su práctica no sólo como método de resolución de conflictos, sino también como parte de la ética educativa de la institución.

Se recomienda que toda la comunidad educativa, incluidos padres, estudiantes y administradores, adopten y apoyen una cultura de mediación en las escuelas. Esto incluye participar en actividades de capacitación, trabajar juntos para implementar estrategias de mediación y ayudar a mantener un clima escolar que promueva el respeto mutuo y la resolución pacífica de conflictos. Un compromiso colectivo con estos principios fortalecerá la convivencia escolar y creará un entorno de aprendizaje más seguro y acogedor para todos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, C., Siguenza, J., & Chitacapa, J. (2022). Capacitación docente y educación superior: propuesta de un modelo sistémico desde Ecuador Teacher training and higher education: proposal of a systemic model from Ecuador. *Espacios*, 41(33), 46–60. <https://www.revistaespacios.com>
- Bisquerra, R., & Chao, C. (2020). Educación emocional y bienestar: por una práctica científicamente fundamentada. • *Enero-Junio*, 1(1), 9–29.
- Bullón, F., & Fajardo, M. (2009). ANÁLISIS DEL CONFLICTO ESCOLAR A TRAVÉS DEL MODELO DE ECUACIONES ESTRUCTURALES. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 21–29. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832321002>
- Calvo, P., García, A., & Marrero, G. (2014). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Anuario de Filosofía, Psicología y Sociología*, 7, 35–48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1184596>
- Cano, C. (2023). Mediación escolar para fortalecer una cultura de paz en la solución de conflictos. *Journal of Latin American Sciences and Culture*, 5(7), 65–82. <https://doi.org/10.52428/27888991.v5i7.958>
- Castro, J. (2013). Integración y Democratización en América Latina y El Caribe: Cuestiones de la Ecología Política. *DECURSOS: Revista En Ciencias Sociales*, 27(28), 27–28. <https://www.researchgate.net/publication/311668139>
- Caurín, C., Morales, A., & Fontana, M. (2018). Convivencia en el ámbito educativo: aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la

- resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 97–112. <https://doi.org/10.12795/cp.2018.i27.06>
- De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 32, 125–136.
- Fierro, C., & Carbajal, P. (2019). Convivencia escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), 1–14. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1>
- Figueras, S., Calvo, J., & Capllonch, M. (2014). Prevención y resolución del conflicto en educación física desde la perspectiva de los adultos miembros de la comunidad educativa en las comunidades de aprendizaje. *Retos. Nuevas Tendencias En Educación Física, Deporte y Recreación*, 25, 168–173. www.retos.org
- García, A., & Chancay, A. (2016). La consejería estudiantil y la convivencia educativa. *Ciencias de La Educación*, 2(3), 108–118. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/indexCienciasdelaeducación>
- García, J. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje The Emotional Intelligence, its importance in the learning process. *Revista Educacion*, 36(1), 1–24. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44023984007> Cómo citar el artículo Número completo Más información del artículo Página de la revista en redalyc.org Sistema de Información Científica Red de Revistas Cient
- Gudiño, C. (2024). *Estrategias metodológicas para la enseñanza aprendizaje en estudiantes con TDAH del quinto año de egb en la escuela “ALEJANDRO PASQUEL MONGE”, año lectivo 2022-2023.* <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15615>

- Guzman, V., Amador, L., & Vargas, M. (2011). Resolución de Conflictos en las Aulas. *IPS - Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 18, 99–114.
- Hernández, I., Luna, J., & Cadena, M. (2017). Cultura de paz: una construcción desde la educación. *Rev. Hist.Edu.Latinoam*, 19(28), 149–172.
- Maldonado, J. (2009). *Los efectos sociales del deporte: ocio, integración, socialización, violencia y educación*. http://olympicstudies.uab.es/pdf/wp060_spa.pdf
- Martínez, D. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 222–244. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1276>
- Martínez, D. (2022). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *educare*, 24(1), 222–244.
- Monarca, H., & Fernández, N. (2016). El papel de la inspección educativa en los procesos de cambio. *Cadernos de Pesquisa*, 46(159), 212–233. <https://doi.org/10.1590/198053143374>
- Paredes, J. (2022). *La mediación como herramienta en la solución de conflictos laborales, distrito 14D05 Taisha - Educación , Morona santiago Ecuador , 2020* (Universida). [http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/6831/BC-3434 VENTURA SANDOVAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/6831/BC-3434%20VENTURA%20SANDOVAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pizarro, S. (2018a). Calidad y mejora de la educación: mediación en instituciones educativas. *Tendencias Pedagógicas*, 31(2018), 207–225. <https://doi.org/10.15366/tp2018.31.012>
- Pizarro, S. (2018b). Calidad y mejora de la educación: mediación en instituciones educativas. *Tendencia Pedagógicas*, 31, 207–225.

- Prince, Á. (2020). Hacia un modelo de mediación educativa holística para el abordaje constructivo del conflicto en la escuela. *ReNaCientE - Revista Nacional Científica Estudiantil* - UPEL-IPB, 1(1), 110–135.
<https://doi.org/10.46498/renacipb.v1i1.1400>
- Rocha Filho, J. C. de O. (2023). El papel de la gobernanza corporativa en la elección de la arbitraje como mecanismo de resolución de disputas. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo Do Conhecimento*, 05–16.
<https://doi.org/10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/ley/eleccion-de-la-arbitraje>
- Rosillo, L. (2018). *La resolución de conflictos en educación primaria* [Universidad Nacional de Tumbes].
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/782/ROSILLO%20VALLADARES%2C%20LUIS%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, J. (2000). El aprendizaje dialógico como “experto” en resolución de conflictos. *contextos educativos*, 3, 81–88.
- Vázquez, R. (2012). *La Mediación Escolar Como Herramienta de Educación para la Paz* (Universida).
http://revistas.ucm.es/index.php/ANDH/article/view/21504%5Cnhttp://www.ugr.es/~eutrasoc/guiasdocentes/antropologia_aplicada.pdf
- Walker, D., Desarrollado, K. B., Born, K., Linebarger, D., Ecker, M., Peterson, C., Gilson, M., Rodrigues, D., Harjusola-Webb, S., Shontz, J., Johnson, L., Small, C., Kirk, S., Stacey, S., & Meyer, E. (2012). *Estrategias para promover la comunicación y lenguaje de los niños en su primera infancia*. www.talk.ku.edu
- Zumba, E., Montes, F., Morocho, J., & Peña, C. (2023). El aula como espacio de negociación y conflicto y los estilos de aprendizaje en alumnos de Educación Básica.

Imaginario Social Entidad Editora REDICME, 6(2), 79–95. <https://orcid.org/0000-0002-7678-5292><http://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/index>

ANEXOS

Anexo 1. Certificado del sistema anti plagio

ANEXOS

Anexo 1. Certificado del sistema antiplagio (COMPILATIO).

Quevedo, 07 de junio de 2024

Ing. Byron Oviedo Bayas PhD.
DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.
Presente.

De mis consideraciones:

Mediante la presente cumpla en presentar a usted el proyecto de desarrollo cuyo tema es "TÉCNICAS DE MEDIACIÓN Y SU IMPACTO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO DURANTE EL PERIODO LECTIVO 2023-2024", presentado por la LCDA. RUTH ROCÍO FUENTES MAQUILÓN, estudiante del programa de Maestría en Pedagogía III. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de COMPILATIO el cual avala los niveles de originalidad en un 97% y de similitud en un 3%.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

PROYECTO DE TESIS RUTH FUENTES MAQUILON

3%
Textos sospechosos

3% Similitudes
= 1% similitudes entre comillas
= 1% entre las fuentes mencionadas
= 1% idiomas no reconocidos

Nombre del documento: PROYECTO DE TESIS RUTH FUENTES MAQUILON.pdf	Depositante: MANUEL LIBORIO CHONG CRUZ	Número de palabras: 24.802
ID del documento: 5025d28b7d9826d88b24fd25ebc12f2342f36631	Fecha de depósito: 7/6/2024	Número de caracteres: 180.295
Tamaño del documento original: 1,44 MB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 7/6/2024	

Ubicación de las similitudes en el documento:

Atentamente,



MANUEL LIBORIO
CHONG CRUZ

Lcdo. Manuel Chong Cruz, MSc.
Tutor

Anexo 2. Solicitud de petición a la institución educativa

Anexo 2. Solicitud de petición a la institución educativa.

Estimada

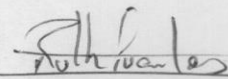
Dra. Mayra Llerena Guevara MSc.

Rectora de la Unidad Educativa Quevedo

Por medio de la presente, quien se dirige a usted Lcda. Ruth Fuentes Maquilón estudiante de la Maestría en Pedagogía de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo me dirijo a usted de la manera más respetuosa para solicitar su autorización y apoyo en la realización de mi trabajo de tesis de Maestría, cuyo tema es **Técnicas de mediación y su impacto en la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024.**

El objetivo principal de esta investigación es explorar y analizar las diferentes técnicas de mediación que pueden ser implementadas de manera efectiva para abordar y resolver los conflictos que puedan surgir entre los estudiantes de bachillerato dentro del entorno educativo.

Agradezco de antemano su consideración y apoyo en esta importante iniciativa académica. Quedo a la espera de su respuesta y estaré encantado de proporcionar cualquier información adicional que pueda requerir.



ATENTAMENTE

LCDA. RUTH FUENTES MAQUILON

CI. 1204748782

ESTUDIANTE DE LA MAESTRIA EN PEDAGOGIA

Recibido
11-01-2024
e

Anexo 3. Aceptación de la institución educativa



UNIDAD EDUCATIVA "QUEVEDO"
FUNDADO EL 7 DE AGOSTO DE 1968-TELEF.2752670
QUEVEDO - LOS RIOS - ECUADOR
Email: uquevedoquevedo@gmail.com

Dirección de ubicación: AVENIDA QUITO UNIDAD NACIONAL.



AMIE: 12H00874
Circuito: 12D03C02_05

Anexo 3. Aceptación de la institución educativa

Estimada
Lcda. Ruth Fuentes Maquilón
Estudiante de la Maestría en Pedagogía
Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Asunto: Respuesta a la solicitud de permiso para realizar trabajo de tesis.

Reciba un cordial saludo de parte de la Unidad Educativa Quevedo. En respuesta a su solicitud formal para llevar a cabo su trabajo de tesis sobre "**Técnicas de mediación y su impacto en la resolución de conflictos entre los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el periodo lectivo 2023/2024**", me complace informarle que hemos aprobado su petición.

Estamos seguros de que su trabajo de tesis contribuirá de manera positiva al mejoramiento de nuestras prácticas educativas y al bienestar de nuestra comunidad estudiantil. Le deseamos el mayor de los éxitos en esta importante iniciativa académica.

Quedamos a su disposición para brindarle el apoyo y las facilidades necesarias para el desarrollo exitoso de su investigación.

Atentamente,

Dra. Mayra Llerena Guevara MSc.

Rectora de la Unidad Educativa Quevedo

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

4.1 Encuesta diagnóstico a docentes de la institución

Estimados docentes de la Unidad Educativa Quevedo, Les invitamos cordialmente a participar en esta encuesta de diagnóstico, diseñada para recoger información valiosa sobre el uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos dentro de nuestra institución. Su participación es crucial para entender mejor el estado actual de estas prácticas y para identificar oportunidades de mejora que contribuyan al bienestar de nuestra comunidad educativa.

Objetivo:

Evaluar el conocimiento actual, la aplicación y la percepción de las técnicas de mediación en la resolución de conflictos escolares, con el fin de identificar áreas de mejora y oportunidades para fortalecer la formación docente y promover un ambiente educativo más armónico y colaborativo.

Instrucciones:

- Por favor, complete esta encuesta con honestidad y precisión, ya que sus respuestas son fundamentales para entender el estado actual de la mediación en nuestra institución. No hay respuestas correctas o incorrectas; lo más importante es su experiencia y percepción personal.
- Dedique el tiempo necesario para leer y responder cada pregunta cuidadosamente. Estime unos 10-15 minutos para completar la encuesta. Asegúrese de responder todas las preguntas antes de enviar sus respuestas.

- La confidencialidad de su participación está garantizada. La información recopilada se utilizará exclusivamente con fines de análisis e intervenciones orientadas a mejorar nuestras prácticas educativas y la convivencia escolar.

Preguntas	Siempre	A veces	Nunca
¿Utiliza técnicas de mediación para resolver conflictos entre los estudiantes?			
¿Considera que la formación recibida en mediación es adecuada para abordar los conflictos escolares?			
¿Se siente apoyado por la administración al implementar estrategias de resolución de conflictos?			
¿Los estudiantes muestran una actitud receptiva hacia la resolución pacífica de conflictos?			
¿Cree que la mediación contribuye a mejorar el clima escolar?			
¿Se promueve la participación de los estudiantes en el proceso de mediación?			
¿Observa una disminución en los conflictos escolares como resultado de las intervenciones de mediación?			
¿Se proporcionan recursos y materiales suficientes para facilitar la mediación de conflictos?			
¿Se realiza un seguimiento adecuado después de un proceso de mediación?			
¿Considera que la cultura de mediación está integrada en la filosofía educativa de la institución?			
Totales			

Agradecimientos: Muchas gracias por su participación en este proyecto de desarrollo educativo. La información será de mucha utilidad.

4.2 Entrevista a las autoridades de la institución

Objetivo:

Obtener una comprensión profunda de la percepción, la experiencia y las actitudes de las autoridades escolares respecto a la implementación y la efectividad de las técnicas de mediación en la resolución de conflictos.

Descripción:

- Se le solicita participar en una entrevista diseñada para recoger información detallada sobre la implementación y la percepción de las técnicas de mediación en la resolución de conflictos dentro de nuestra institución. Su perspectiva como autoridad es invaluable para comprender los desafíos y oportunidades en este ámbito.
- La entrevista se centrará en explorar su experiencia y opiniones sobre la mediación en la Unidad Educativa Quevedo. Aprenderíamos su franqueza y reflexiones detalladas durante la conversación, la cual se estima que durará aproximadamente 30-45 minutos.
- Aseguramos la confidencialidad y el uso ético de la información proporcionada. Los datos recopilados se emplearán exclusivamente para el análisis y desarrollo de estrategias que contribuyan a mejorar la gestión de conflictos y el clima institucional.

Preguntas:

1. ¿Cómo se han implementado las técnicas de mediación en la resolución de conflictos dentro de la Unidad Educativa Quevedo y qué desafíos han enfrentado en este proceso?

2. Basándose en su experiencia, ¿cómo evaluaría la efectividad de las técnicas de mediación utilizadas en la institución para resolver conflictos entre los estudiantes?
3. ¿De qué manera se capacita y prepara al personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Quevedo para implementar estrategias de mediación y resolución de conflictos?
4. ¿Cómo ha influenciado la adopción de técnicas de mediación en la percepción del clima escolar y la convivencia dentro de la institución?
5. ¿Existe alguna integración de la mediación y la resolución de conflictos en el currículo educativo, y cómo se promueve este enfoque entre los estudiantes?
6. ¿Cómo se recopila la retroalimentación sobre los programas de mediación implementados y qué mecanismos existen para su evaluación y mejora continua?

Agradecimientos: Muchas gracias por su participación en este proyecto de desarrollo educativo. La información será de mucha utilidad.

4.3 Encuesta validación de la propuesta

Objetivos:

Evaluar la aceptación y la percepción de la efectividad de la propuesta de capacitación en técnicas de mediación entre los docentes y autoridades de la Unidad Educativa Quevedo.

Instrucciones:

- Le solicitamos dedicar el tiempo necesario para revisar y responder cada ítem de la encuesta, que está diseñada para recopilar su opinión sobre la propuesta de capacitación en técnicas de mediación.

- Por favor, responda a cada pregunta seleccionando la opción que mejor refleje su nivel de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones presentadas. Sea tan específico como sea posible en sus respuestas para ayudarnos a entender sus perspectivas y preocupaciones.
- Aseguramos la confidencialidad de sus respuestas. Los datos recopilados se utilizarán únicamente para fines de evaluación de la propuesta y no serán compartidos fuera del contexto de este estudio. Su participación es voluntaria, pero altamente valorada en el proceso de mejora de nuestras iniciativas educativas.

Preguntas	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo
¿Considera que la propuesta presentada aborda de manera efectiva los desafíos actuales en la resolución de conflictos en la institución?			
¿Cree que los recursos propuestos para la mediación son adecuados y suficientes para su implementación efectiva?			
¿Piensa que la capacitación sugerida en la propuesta mejorará las habilidades de mediación de los docentes y autoridades?			
¿Está de acuerdo en que la integración de la mediación en el currículo escolar tendrá un impacto positivo en la convivencia escolar?			
¿Considera que la propuesta de seguimiento y evaluación de las actividades de mediación garantizará su efectividad y sostenibilidad a largo plazo?			

Totales

Agradecimientos: Muchas gracias por su participación en este proyecto de desarrollo educativo. La información será de mucha utilidad.

Anexo 5. Evidencias de la investigación

TÉCNICAS DE MEDIACIÓN Y SU IMPACTO EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO

ENCUESTA A DOCENTES DE BACHILLERATO DE LA UNIDAD EDUCATIVA QUEVEDO
(encuesta de diagnóstico)

barkeyzavala@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

¿Utiliza técnicas de mediación para resolver conflictos entre los estudiantes?

SIEMPRE

A VECES

NUNCA

¿Considera que la formación recibida en mediación es adecuada para abordar los conflictos escolares?

SIEMPRE