



Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia y en Línea

Carrera de Psicopedagogía

Mediación escolar y resolución de conflictos en estudiantes de tercero de bachillerato, Unidad Educativa Saraguro, cantón Saraguro, periodo 2024-2025

Trabajo de Integración Curricular, previo a
la obtención del título de Licenciada en
Psicopedagogía

AUTORA:

Narcisa Natividad Guamán Sarango

DIRECTORA:

Mg.Sc. Glenda Salomé Luzuriaga Tapia

Loja - Ecuador

2025

Certificación



Universidad
Nacional
de Loja

**Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF**

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **LUZURIAGA TAPIA GLENDA SALOME**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **Mediación escolar y resolución de conflictos en estudiantes de tercero de bachillerato, Unidad Educativa Saraguro, cantón Saraguro, periodo 2024-2025**, perteneciente al estudiante **NARCISA NATIVIDAD GUAMAN SARANGO**, con cédula de identidad N° **1106081829**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 14 de Febrero de 2025



Firmado electrónicamente por:
**GLENDA SALOME
LUZURIAGA TAPIA**

F)

**DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**



Certificado TIC/TT.: UNL-2025-001015

1/1
Educamos para **Transformar**

Autoría

Yo, **Narcisa Natividad Guamán Sarango**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad:1106081829

Fecha: 28/04/2025

Correo electrónico: narcisa.guaman@unl.edu.ec

Teléfono o celular: 0981115696

Carta de autorización por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación.

Yo, **Narcisa Natividad Guamán Sarango** declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Mediación escolar y resolución de conflictos en estudiantes de tercero de bachillerato, Unidad Educativa Saraguro, cantón Saraguro, periodo 2024-2025**, como requisito para obtener el título de **Licenciada en Psicopedagogía**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, veintiocho de abril del dos mil veinticinco.

Firma:

Autor: Narcisa Natividad Guamán Sarango

Cédula: 1106081829

Dirección: Saraguro, Comunidad de Gunudel

Correo electrónico: narcisa.guaman@unl.edu.ec

Celular: 0981115696

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director del Trabajo de Integración Curricular: Mg. Sc Glenda Salomé Luzuriaga Tapia

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada momento de incertidumbre. Por darme la sabiduría para afrontar los retos y la paz para encontrar siempre un camino, incluso cuando parecía perdido.

A mi familia, por su apoyo constante en este caminar, y por enseñarme el verdadero significado del esfuerzo y la perseverancia. Gracias por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo constante y enseñándome a nunca rendirme.

Y a mí mismo, por el esfuerzo incansable, por la perseverancia ante las dificultades. Este logro es el reflejo de la dedicación, la pasión y la lucha constante que puse en cada día de este proceso.

Narcisa Natividad Guamán Sarango

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, a la Unidad de Educación a Distancia y en Línea, a la carrera de Psicopedagogía, a la dirección, al personal administrativo y sobre todo al personal docente por darme la oportunidad de formar parte de esta comunidad y por brindarme su apoyo a lo largo de todo mi proceso formativo, cada uno de sus conocimientos y experiencias compartidas serán aprovechadas no solo en mi vida profesional sino también personal.

Asimismo, es oportuno agradecer a la Magister Glenda Salomé Luzuriaga Tapia directora del trabajo de integración curricular, quien a través de sus conocimientos y orientaciones me supo guiar en el desarrollo del presente trabajo. Del mismo modo agradezco a la Magister Rosalia Yomaira Jaramillo Toledo por estar presente a lo largo de todo el proceso de elaboración del presente trabajo brindándome sus conocimientos y sugerencias para culminar el mismo.

Gracias a todas las personas que de alguna manera u otra aportaron a culminar con éxito este trabajo de investigación.

Narcisa Natividad Guamán Sarango

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de Tablas	x
Índice de figuras	x
Índice de anexos	x
1. Título	1
2. Resumen	2
<i>Abstrac</i>	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico	6
4.1 El conflicto en el contexto escolar.....	6
4.1.1. Caracterización de los conflictos escolares.....	6
4.1.2. Contextualización del conflicto escolar	7
4.1.3. Causales del conflicto escolar	8
4.1.4. Consecuencias del conflicto escolar	8
4.1.5. Factores que intervienen en los conflictos escolares	9
4.1.6. Tipos de conflictos que pueden surgir en el ámbito educativo	10
4.1.7. ¿Cómo influye el conflicto escolar en el proceso de enseñanza-aprendizaje?	11
4.2. Estrategias en la resolución de conflictos	12
4.2.1. Caracterización de las estrategias de resolución de conflictos	12
4.2.2. ¿Qué elementos intervienen en la resolución de conflictos?	13
4.2.3. Clasificación de estrategias para la resolución de conflictos	13
4.2.4. ¿Cómo implementar estrategias de resolución de conflictos en el ámbito escolar?	14
4.2.5. Resultados de implementar estrategias de resolución de conflictos	15
4. 3. Mediación Escolar.....	16
4. 3. 1. Definición de la mediación	16
4.3.2. La mediación, caracterización e importancia.....	17

4.3.3. Estrategias de mediación.....	17
4.3.4. Antecedentes investigativos sobre la mediación como estrategia para resolver conflictos.....	18
5. Metodología.....	21
5.1. Área de estudio	21
5.2. Procedimiento.....	22
5.2.1 Unidad de Estudio	23
5.2.1.1. Muestra	23
5.2.2. Criterios de inclusión	23
5.2.3. Criterios de exclusión	23
5.3. Procesamiento de los datos obtenidos.....	23
5.4. Proceso para el desarrollo de la guía de observación.....	24
6. Resultados	25
6.1. Triangulación de Datos.....	26
7. Discusión	28
8. Conclusión.....	31
9. Recomendaciones	32
10. Bibliografía	33
10. Anexos	36

Índice de tablas

Tabla 1. Población y muestra	23
Tabla 2. Actividades y objetivos de la guía de observación	24
Tabla 3. Triangulación de datos variable independiente	26
Tabla 4. Triangulación de datos variable dependiente	27

Índice de figuras

Figura 1. Unidad Educativa Saraguro. Escenario en el que se realizó la investigación.....	22
--	----

Índice de anexos

Anexo 1. Autorización de la institución educativa.	36
Anexo 2. Consentimiento informado de participación.	37
Anexo 3. Árbol de problemas.	38
Anexo 4. Modelo de la entrevista aplicada.	39
Anexo 5. Modelo de ficha de observación aplicada.	40
Anexo 6: Guía didáctica de actividades de intervención psicopedagógicas.....	41

1. Título

**Mediación escolar y resolución de conflictos en estudiantes de tercero de bachillerato,
Unidad Educativa Saraguro, cantón Saraguro, periodo 2024-2025**

2. Resumen

En la actualidad, los centros educativos afrontan retos sobre la gestión de conflictos académicos y sociales, generados entre los actores de la comunidad educativa. De tal forma que, los directivos y docentes cumplen con el rol de mediadores. Cabe destacar, que, en muchos casos, esta intervención no es del todo favorable ya sea por falta de profesionales expertos en el área o la falta de departamentos enfocados en brindar atención personalizada a los estudiantes en situaciones de conflicto. Con base en ello, el presente trabajo tiene como objetivo analizar los factores de riesgo que condicionan el bienestar estudiantil y considera la mediación como estrategia para la resolución de conflictos. Por ello, esta propuesta se fundamenta en investigaciones previas realizadas por profesionales en el área, mismas que brindaron información verídica sobre la mediación en entornos educativos como herramienta fundamental para llegar a acuerdos positivos entre las partes. Por otra parte, se hizo uso de herramientas de recolección de datos (entrevista elaborada, guías de observación) que permitieron un acercamiento a la realidad de la comunidad educativa, las cuales permitieron concluir que las principales causas de los conflictos dentro del aula se dan por el bajo rendimiento académico de los estudiantes; esto acompañado a la falta de interés e interacción de los padres de familia durante el proceso de enseñanza aprendizaje de sus hijos; Otro factor determinante es la mala actitud de los estudiantes al realizar las actividades propuestas por el docente, lo que contribuye a la prolongación y expansión de la situación conflictiva, la cual puede acarrear consecuencias graves, como la deserción escolar.

Palabras clave: resolución de conflicto, bienestar estudiantil, estrategias, intervención, situación conflictiva.

Abstrac

Currently, educational institutions face challenges regarding the management of academic and social conflicts arising among members of the educational community. In this context, school leaders and teachers assume the role of mediators. It is important to highlight that, in many cases, this intervention is not entirely effective, often due to the lack of experts in the field or lack of departments focused on providing personalized attention to students in conflict situations. This study aims to analyze the risk factors that affect student well-being and to consider mediation as a strategy for conflict resolution. Therefore, this proposal is based on previous research carried out by professionals in the area, which provided true information about mediation in educational environments as a fundamental tool to reach positive agreements between the parties. On the other hand, data collection tools were used (prepared interview, observation guides) were employed to gain insight into the reality of the educational community. These tools revealed that the main causes of conflicts within the classroom stem from students' low academic performance, coupled with a lack of parental involvement and engagement in their children's learning process; The findings revealed that the main causes of classroom conflicts stem from students' low academic performance, coupled with a lack of interest and involvement from parents in their children's learning process. Another significant factor is the negative attitude of students towards tasks assigned by teachers, which contributes to the escalation and prolongation of conflicts, potentially leading to serious consequences such as school dropout.

Keywords: conflict resolution, student well-being, intervention, educational community, *restorative circle*.

3. Introducción

Los centros educativos en la actualidad afrontan retos sobre la gestión de conflictos académicos y sociales que se generan entre los diferentes actores de la comunidad educativa, de tal forma que, los directivos y docentes cumplen con el rol de mediadores. En muchos casos esta intervención por parte del profesional no es del todo favorable, quizá por una falta de experiencia o en algunos casos simplemente por querer evadirlos, a sabiendas que, es importante mantener el orden social entre todos sus actores educativos, teniendo en cuenta que el papel desempeñado por un buen mediador logra fusionar de manera positiva los procesos de enseñanza-aprendizaje, se generaría una cohesión favorable entre las partes, garantizando así el desempeño y rendimiento de estudiantes, docentes y padres de familia.

En base a lo mencionado, el presente trabajo investigativo tiene como objetivo analizar los factores de riesgo que condicionan el bienestar estudiantil y la mediación como herramienta para la solución de conflictos, considerando que estos están presentes en todas las estructuras sociales. Dichos conflictos son vistos como un elemento dinamizador del aprendizaje, un factor positivo-negativo que, de alguna manera, resulta indispensable en la convivencia social, ya que permiten observar avances en el funcionamiento de una sociedad. En este sentido, el ámbito educativo no es la excepción, por lo que los profesionales se ven en la necesidad y obligación de intervenir en conflictos no solo de carácter académico, sino también en problemas de diferente índole que, de alguna forma, están presentes en el aula.

Particularmente en el cantón Saraguro, el índice de crecimiento de la población estudiantil está en ascenso; por lo tanto, es de gran importancia trabajar en la generación de espacios donde se dé seguimiento a los conflictos. Bajo esta perspectiva, no basta solo con crear espacios físicos y contar con profesionales en el área, sino también con la implementación de programas de convivencia entre estudiantes, con el objetivo de formar alumnos sensibles y críticos, capaces de solucionar conflictos de manera sana.

La Unidad Educativa Saraguro cuenta con un número considerable de estudiantes, personal docente, administrativo y de apoyo, lo cual genera un mayor dinamismo entre sus actores educativos. Además, la institución está ubicada geográficamente en un territorio intercultural donde conviven dos etnias, indígena y mestiza, lo que facilita la generación de conflictos no solo académicos, sino también culturales. Por lo tanto, el mediador debe contar con las herramientas y conocimientos necesarios para gestionar los diversos problemas que puedan surgir tanto en hombres como en mujeres.

El desarrollo de la presente investigación se enfoca en identificar conflictos generados por diversos factores; entre ellos, los de mayor incidencia entre los estudiantes son producto de

la interculturalidad al convivir en el medio escolar dos etnias; las diferencias socioeconómicas, el rendimiento académico, el consumo de sustancias sujetas a fiscalización, entre otros. Posteriormente, se investigarán las estrategias de mediación que utilizan directivos y docentes para resolver los conflictos existentes en el ámbito escolar, con el fin de implementar dichas estrategias dentro del aula y para generar una convivencia armónica, necesaria en el proceso de enseñanza-aprendizaje, además de potenciar las capacidades sociales de los estudiantes al interactuar con su entorno sociocultural.

Por ende, es preciso determinar y reconocer la importancia de la mediación como estrategia efectiva para la resolución de conflictos, ya que, además de procurar ambientes educativos armónicos, define las características específicas que cada actor del proceso educativo debe tener. Por esta razón, se hace necesaria la implementación de estrategias como la mediación, orientadas a resolver conflictos en contextos como la Unidad Educativa “Saraguro”, las cuales serán de gran ayuda al aportar herramientas que faciliten la mediación de conflictos entre los estudiantes.

4. Marco teórico

Para el desarrollo del presente trabajo investigativo se han utilizado bases teóricas que sustentan al mismo. Por otro lado, se ha llevado a cabo un proceso metodológico el cual muestra las herramientas implementadas en el trabajo. A continuación, se desarrollan estos aspectos.

4.1 El conflicto en el contexto escolar

En el contexto escolar, el conflicto se refiere a las disputas, desacuerdos o tensiones que pueden surgir entre los diferentes integrantes de la comunidad educativa, como estudiantes, profesores, personal administrativo y familias. Los conflictos en las escuelas se presentan de diversas formas y causas, afectando el ambiente de aprendizaje y la dinámica escolar en general.

4.1.1. Caracterización de los conflictos escolares

El conflicto escolar como evento posible dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje requiere ser caracterizado, considerando los factores que determinan su incidencia en las aulas de clase, así como en las relaciones entre docentes, estudiantes y padres de familia.

Es así que Pineda (2020) explica que el conflicto al ser un elemento consustancial de la educación, influye directamente en la forma como el estudiante genera nuevos conocimientos y habilidades, además de afectar las relaciones interpersonales dentro del ámbito educativo. Igualmente, el mencionado autor destaca entre los factores que inciden en la presencia del conflicto escolar, la generación de actos de violencia, el incumplimiento de normativas educativas, deficiente comunicación dentro del aula, entre las principales causales. Considerando la visión del mencionado autor, se reconoce que el conflicto escolar como elemento incidente dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, se origina debido a la acción de todos los elementos que interactúan dentro del aula.

Por su parte, Zepeda (2020) define al conflicto como desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes; asimismo explica está ligado a la satisfacción de necesidades individuales y colectivas, que dentro del contexto educativo influyen directamente en el accionar tanto de docentes, estudiantes, padres de familia y demás miembros de la comunidad educativa. Con respecto a lo que se cita del mencionado autor, se puede aportar que el desencadenamiento u origen del conflicto dentro del aula escolar, está relacionado directamente con la aparición de formas distintas de interpretar o procesar información de la realidad, por parte de cada uno de los individuos que interactúan dentro de clase.

Para Remache y Rosero (2023) la presencia del conflicto dentro del aula de clase responde a diversidad de situaciones como desacuerdos, malos entendidos, burlas, gritos, uso de vocabulario soez, juegos bruscos, entre otros, que se van naturalizando como parte de la

interacción social en el diario vivir. Razón por la cual es necesario generar estrategias que al buscar la resolución de conflictos aporten significativamente a la construcción de una sana convivencia.

Asimismo, Timana (2020) explica que en la actualidad el concepto de conflicto ha adquirido un enfoque positivo, entendiéndose como un elemento inherente a la convivencia escolar, debido a la interacción de diversidad de criterios sobre la interpretación de la realidad, pero que permiten implementar estrategias de resolución que aportan significativamente al desarrollo de un espacio educativo armónico y tendiente a la paz. Considerando lo expuesto por dicho autor, se interpreta que la definición y caracterización del conflicto, debe sujetarse a la necesidad de confrontar y resolver cualquier tipo de desacuerdo con la finalidad de generar ambientes pacíficos para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Considerando los aportes descritos previamente, se reconoce al conflicto como un hecho recurrente en el proceso educativo, que responde al surgimiento de desavenencias, desacuerdos y confrontación de intereses entre los integrantes de la comunidad educativa, los cuales deben afrontarse mediante la implementación de estrategias que contribuyan al desarrollo de una convivencia adecuada.

4.1.2. Contextualización del conflicto escolar

Al caracterizar el conflicto escolar como un elemento inherente a la práctica educativa, es necesario contextualizar dicha realidad considerando información relevante sobre el tema. Por ejemplo, Pineda (2020) explica que, en Ecuador, en muchas escuelas los conflictos son percibidos como elementos negativos cuyo abordaje produce desazón y miedo, que cuestionan el sentido de la escuela. Es decir, en el contexto educativo ecuatoriano, el conflicto se percibe como un hecho de connotación negativa sobre todo para los estudiantes, quienes, al enfrentar dicha realidad, desarrollan en muchas ocasiones adversidades con la escuela.

En el contexto internacional, Vera (2020) explica que la UNESCO, a través de su plan para erradicar la violencia, identificó que 246 millones de niños y jóvenes en edad escolar sufren algún tipo de violencia. Esta realidad refleja la necesidad de implementar estrategias y recursos que permitan reducir la incidencia negativa del conflicto, especialmente al considerar la influencia perjudicial que este genera en los estudiantes.

Asimismo, Leyton (2020) sobre el estudio del conflicto escolar explica que su incidencia está determinada por la capacidad del docente para implementar estrategias que permitan generar un ambiente educativo armónico. Sobre la exposición de este autor, se reconoce qué en el ambiente escolar, específicamente docentes y demás profesionales, deben abordar y generar estrategias de resolución de conflictos.

Por su parte, Medranda y Contreras (2024) explica que en un estudio realizado por Ineval en el 2016, se identificó que existe una relación entre el conflicto escolar y problemáticas específicas, como el bajo rendimiento académico, lo cual evidencia que el conflicto influye directamente en el desempeño del estudiante dentro del aula y en el cumplimiento de los objetivos educativos.

4.1.3. Causales del conflicto escolar

Considerando las características del conflicto escolar como un hecho inherente al acto educativo, se precisa describir las principales causales que influyen en su abordaje y tratamiento.

Sobre el tema, Guillamón y Prieto (2022) mencionan que, entre las posibles causas, se encuentran: nivel organizacional del centro, lo cual implica la existencia y aplicación de sistemas normativos que regulan la convivencia dentro del establecimiento; otra de las posibles causales es la actitud del profesorado, ante aspectos como: estilo de enseñanza, formación profesional, habilidades personales, capacidad comunicativa, entre otras. Igualmente, otra de las causas es el proceder del alumno, tomando en cuenta su formación personal y en valores, frente a la generación de un espacio adecuado para el aprendizaje, y por último la familia, donde existe ausencia de límites, escasez o nula relación intrafamiliar.

Considerando el mismo tema, Pineda (2020) destaca entre los causales del conflicto escolar, la influencia del contexto social, al explicar que la compleja sistematización de las relaciones sociales en la actualidad, da pie a la generación de modelos de conducta que pueden llegar a influenciar en el niño o adolescente, determinados comportamientos disruptivos que afectan su normal desenvolvimiento en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Sobre la misma temática, Soto (2020) destaca el rol del contexto social en la generación de conflictos a nivel escolar, explica que, debido a diversas problemáticas de orden social, el individuo se ve influenciado por la realidad circundante, sobre todo al momento de relacionarse dentro del ámbito escolar.

En relación a los aportes anteriores, se determinó que el conflicto escolar responde a diversas causales, relacionadas con la interacción existente entre los elementos que forman parte del acto educativo, razón por la cual es necesario determinar la forma adecuada de abordar la problemática surgida dentro del aula, considerando la causa específica que generó el conflicto.

4.1.4. Consecuencias del conflicto escolar

Al referir las posibles causales del origen del conflicto escolar, es necesario reconocer las consecuencias y cómo repercuten en los diferentes componentes del proceso de enseñanza-

aprendizaje. Sobre el tema, Pineda (2020) explica que, a consecuencia del desacuerdo o desavenencia generada dentro del aula, pueden presentarse situaciones, tales como: ausentismo escolar, bajo rendimiento académico, crisis de autoridad en el docente, e inseguridad e incluso miedo en el estudiante.

Sobre la primera consecuencia el autor menciona que impide que se cumpla el propósito educativo, puesto que el estudiante no tiene la suficiente motivación para asistir a clases. En relación a la segunda consecuencia, explica que el estudiante distraído, afectado por cualquier tipo de violencia o situación de conflicto, no se encuentra en óptimas condiciones de aprovechar la enseñanza, finalmente al referirse al docente, se destaca que la imposibilidad de resolver conflictos dentro del aula, lleva a una visión negativa sobre la autoridad que representa dentro del aula de clase.

Con respecto al mismo tema, Guillamón y Prieto (2022) menciona que la principal consecuencia del conflicto escolar, se presenta cuando este no es abordado, ni tratado de forma adecuada, lo cual resulta en problemáticas que se vuelven constantes dentro del contexto escolar, por ejemplo, la violencia o la crisis de autoridad que además de restringir el proceso de enseñanza-aprendizaje, repercuten negativamente en el rol de la escuela como un ambiente garantizador de derechos.

4.1.5. Factores que intervienen en los conflictos escolares

La incidencia del conflicto escolar está supeditada a la interacción de los elementos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que es necesario identificar el rol que desempeñan cada uno de dichos elementos. Es así que Pineda (2020) describe el rol que desempeña el docente con respecto a la generación de desavenencias dentro del aula, como el hecho de aplicar castigos a los estudiantes, lo cual deriva en maltrato verbal, físico o el hecho de evidenciar favoritismo hacia determinado estudiante. Igualmente, se explica que el estudiante origina el conflicto al manifestar conductas negativas dentro del aula, tales como episodios de violencia entre pares o bullying, incumplimiento de normativas escolares, vandalismo, entre otras.

Por su parte, Remache y Rosero (2023) explican que entre las discrepancias generadas dentro del aula, el docente suele incurrir en episodios de violencia como: gritar, la coerción, el abuso de poder; mientras que el accionar del estudiante implica: agresión física o verbal entre pares, faltar a la autoridad del docente, entre otros hechos, razones por la cuales, explica el autor se debe aplicar dentro del aula estrategias de resolución de conflictos enfocadas en la participación cooperativa de todos los involucrados.

Igualmente, Leyton (2020) explica que la presencia del conflicto en el ámbito escolar, se evidencia para los docentes como hechos disruptivos y actos de violencia en todas sus formas, mientras que para el estudiante se percibe como: la monotonía del ambiente escolar, las diferencias socioeconómicas y culturales existentes entre pares, y la competencia generada con respecto al rendimiento académico.

En relación a los aportes anteriores, se precisa que el conflicto en el ámbito escolar, implica la presencia de factores específicos, como resultado del accionar de docentes y estudiantes, lo cual genera interrupciones dentro del aula, resaltando causales específicas como: la generación de hechos de violencia o la marcación de diferencias socioculturales, lo cual debe ser considerado en el planteamiento de estrategias efectivas que permitan solventar una convivencia adecuada.

4.1.6. Tipos de conflictos que pueden surgir en el ámbito educativo

Al caracterizar el conflicto y su incidencia en el ámbito escolar, se precisa especificar qué tipos de conflictos pueden generarse. Sobre el tema Guillamón y Prieto (2022) explican que los conflictos en la escuela incluyen tres factores: estudiantes, docentes y padres de familia, debido a una diversidad de causas, tales como interrupciones por diferencia de criterios, comunicación deficiente, entre otros. Siendo así, que se pueden identificar diversidad de hechos que evidencian el conflicto específicamente: violencia entre pares, ausentismo, vandalismo, interrupciones, enfrentamientos docente-estudiante, docente-docente y docente-padre de familia. Sobre el aporte anterior, se reconoce la necesidad de caracterizar cada uno de los elementos mencionados con la finalidad de poder identificarlos fácilmente para abordarlos de forma adecuada.

Por su parte, Cadena y Soto (2020) explican que la tipificación del conflicto responde a cuatro grupos específicos, en primer término, el conflicto de poder relacionado con el enfrentamiento entre el estudiante y la normativa establecida dentro del establecimiento educativo; en segundo término, el conflicto de relación, generado por la jerarquización existente entre los involucrados, es decir existen diferencias jerárquicas, bien sea de poder, emocionales, incluso académicas. Asimismo, se cuentan los conflictos de rendimiento, relacionados con el cumplimiento del estudiante, de acuerdo al currículo nacional y estamentos legales y finalmente los conflictos interpersonales, generados cuando se presentan situaciones de desacuerdo entre una o más personas.

Con respecto a la misma temática, Meriño y Jiménez (2023) explican que al conflicto se lo puede tipificar en relación a criterios específicos como la intensidad del exabrupto generado dentro del ámbito escolar, siendo así se reconoce conflictos tipo I, que son esporádicos

y cuya inobservancia no incide significativamente en el desarrollo del acto educativo, mientras que el tipo II, hace relación a problemáticas como agresión escolar, acoso o problemas relacionados que se presentan de forma frecuente y sistemática dentro del aula; Finalmente el nivel III, corresponde a conductas disruptivas o conflictivas que se pueden tipificar como delitos en contra de la ley.

En relación a los aportes anteriores, se reconoce la necesidad de identificar el conflicto generado dentro del aula, considerando sus características con la finalidad de establecer un adecuado proceso de abordaje e intervención por parte del docente y demás involucrados.

4.1.7. ¿Cómo influye el conflicto escolar en el proceso de enseñanza-aprendizaje?

La presencia del conflicto dentro del ámbito escolar altera el normal desenvolvimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje, pues además de afectar las interacciones comunicativas entre docentes, alumnos, influye negativamente en el contexto socioeducativo. Sobre el tema, Zepeda (2020) explica que:

Una atmósfera donde el conflicto es visualizado como negativo, en la escuela influye en el ejercicio profesional del equipo docente, asimismo repercute en la percepción que tienen los alumnos sobre el espacio físico de la escuela, la administración escolar, los docentes, sus pares y en el rendimiento académico (p. 5).

Con respecto a la misma temática, Leyton (2020) explica que una de las principales consecuencias de las problemáticas a nivel educativo es la generación de ambientes inadecuados para el aprendizaje, caracterizados por una presencia constante de la violencia, el ejercicio autocrático y parcializado de valores y principios acordes a la formación educativa.

Mientras que Timana (2020) menciona que la frecuencia de conflictos en el ámbito escolar afecta tanto a docentes como estudiantes, por ejemplo, indica que el niño al enfrentar problemáticas dentro del aula, sin solventar en el tiempo, desarrolla frustración, estrés, temor, miedo hacia el cambio, desinterés por el acto educativo, además de ver afectadas sus relaciones intrapersonales. Igualmente, explica que el matiz positivo del conflicto evoca en la comunidad educativa el aporte de nuevos conocimientos e ideas innovadoras como es el manejo de las emociones que son concebidas desde las primeras etapas de infancia que precisan la personalidad del niño, expresiones, sentimientos y habilidades sociales (p. 64).

En relación a los aportes descritos previamente, se establece que el conflicto escolar incide no solo en el comportamiento del estudiante y docente, sino que afecta el contexto escolar, generando situaciones que impiden que el estudiante genere nuevos conocimientos de forma eficiente, además de perjudicar la labor del docente, al momento de cumplir su función pedagógica.

4.2. Estrategias en la resolución de conflictos

Son los enfoques o métodos que se utilizan para manejar y resolver disputas o desacuerdos de manera efectiva, dentro de las más conocidas están la mediación, negociación, arbitraje, colaboración, entre otras. Bayer (2000) por otra parte menciona que la resolución de conflictos es un proceso interactivo y dinámico y que un enfoque no siempre es apropiado o eficaz, y ninguna teoría sobre la resolución de conflictos tiene la definición final de cómo entender el conflicto (pág. 12). Entonces, el mediador es el que tiene la palabra final al momento de elegir estos métodos ya que cada una puede llegar a ser adecuada dependiendo de la naturaleza del conflicto, la relación entre las partes y el contexto en el que se produce.

4.2.1. Caracterización de las estrategias de resolución de conflictos

Una vez caracterizado el conflicto escolar como elemento recurrente dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, es necesario describir las estrategias orientadas a resolverlo. En este sentido Zamora (2020) explica que la resolución de conflictos hace referencia al conjunto de habilidades que posee el individuo y cuya aplicación en un contexto determinado, permite resolver cualquier tipo de disrupción, generada dentro del aula.

Respecto al tema, Soto (2020) explica que la cotidianidad del conflicto en el ámbito escolar, define características específicas para su resolución, destacando una convivencia sana como eje transversal cuya aplicación depende en gran medida del docente y su participación activa en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para Cano y Vargas (2020) caracterizar las estrategias de resolución de conflictos, parte de implementar actividades orientadas a la prevención de cualquier tipo de contrariedad surgida en clase, además destacan la aplicación de medidas para promocionar el desarrollo de un ambiente armónico dentro del aula. Finalmente, Pastene (2021) indica que las estrategias de resolución de conflictos, considerando su elaboración e implementación, requieren un componente pedagógico de carácter constructivista, que oriente la participación activa y consensuada de todos quienes intervienen en el contexto escolar, destacando el diálogo y las actividades que generan cohesión entre la comunidad educativa.

Con los aportes descritos previamente, se establece que las estrategias de resolución de conflictos responden a necesidades específicas, entre las cuales destacan: la participación activa de docentes, estudiantes y demás integrantes del acto educativo; la existencia de un eje transversal que permita identificar la problemática del conflicto y cómo solucionarla; además de la capacidad para aprovechar oportunidades que fomenten ambientes de convivencia pacífica.

4.2.2. ¿Qué elementos intervienen en la resolución de conflictos?

Una vez caracterizada la estrategia de resolución de conflictos, se debe reconocer cómo interactúan los diferentes elementos que forman parte del ámbito escolar, para solventar cualquier tipo de problemática orientando a una convivencia sana. Pastene (2021) con respecto al rol del docente, explica que este al cumplir el rol de mediador dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje se convierte en un gestor de estrategias que, al solventar dudas, inquietudes y desavenencias en el aula, promueven un ambiente adecuado para generar y potenciar aprendizajes, relacionados con el cumplimiento de valores y virtudes en el contexto escolar.

Por su parte, Quinteros (2020) al referirse al rol del estudiante al implementar estrategias para la resolución de conflictos explica que debe ser proactivo en la resolución de conflictos, aplicando dentro del aula principios inherentes a la formación integral del individuo, tales como: cooperación, empatía, asertividad, tolerancia y respeto, mismos que con la guía adecuada del docente propenderá al fortalecimiento del clima escolar. Asimismo, el mencionado autor indica que el estudiante capacitado para resolver conflictos escolares, cuenta con una habilidad social fundamental, para interactuar con el entorno, promoviendo una convivencia armónica.

Con respecto al mismo tema, Remache y Rosero (2023) describen la importancia de resolver conflictos, mediante una participación activa tanto de docentes como estudiantes, quienes desde su accionar dentro del aula influyen directamente en la efectividad de las estrategias implementadas, considerando la generación de un espacio idóneo para la interacción social.

En base a los aportes previos, se determina que la aplicación de estrategias para la resolución de conflictos requiere de la implementación por parte del docente de estrategias eficaces, para subsanar las diferencias generadas dentro del aula, igualmente se precisa que el estudiante orientado hacia la búsqueda de una convivencia armónica dentro del aula, debe estar en capacidad de reflejar en su accionar valores específicos como: respeto, tolerancia o empatía.

4.2.3. Clasificación de estrategias para la resolución de conflictos

Al describir el concepto estrategia para resolver conflictos, es necesario reconocer los diferentes procesos a implementar para abordar cualquier tipo de problemática, dentro del aula con el fin de crear un ambiente idóneo, para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Es así que Zamora (2020) al referir estrategias de resolución de conflictos destaca la colaboración como un medio para resolver cualquier tipo de desacuerdo generado dentro del aula, considerando la planificación y desarrollo de actividades que requieren un nivel de participación equitativo e interrelacionar, es decir se requiere que cada participante del acto

educativo aporte su contingente con la finalidad de llegar a acuerdos, tendientes al desarrollo de una convivencia armónica.

Por su parte, Martínez (2020) destaca como estrategia para la resolución de conflictos escolares, la mediación, misma que se sustenta en la una serie de estrategias y técnicas, mediante las cuales las partes implicadas, con la participación ayudan al mediador imparcial e independiente a identificar, formular, analizar las cuestiones en disputa, con el objetivo de desarrollar, proponer ellas mismas opciones o alternativas que les permitan llegar a un acuerdo que solucione el conflicto o mejore las relaciones entre las partes.

Asimismo, Monedero y Lozano (2023) explican que la resolución de conflictos dentro del contexto escolar debe responder a la aplicación de estrategias específicas, cuyo proceso de selección y aplicación, requiere de contar con suficientes herramientas técnicas para afrontar cualquier desacuerdo, mediante la aplicación de un proceso específico, por ejemplo al referir técnicas como la conciliación, donde el objetivo es la búsqueda de puntos en común, entre los participantes con la finalidad de establecer acuerdos que además de evitar o restringir el conflicto, aportan a la construcción de un ambiente armónico para el aprendizaje.

Por su parte, Grillet y Reyes (2023) destacan que, para la resolución de conflictos, se precisa de estrategias variadas como medios alternativos, mismos que permiten por un lado solventar la presencia de un conflicto específico dentro del aula de clase y, por otro lado, generar la oportunidad para desarrollar habilidades relacionadas con la aplicación de valores y principios éticos dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje. Entre dichas estrategias alternativas, el autor destaca: la conciliación, la mediación y el arbitraje.

De igual manera con respecto a la misma temática, Pastene (2021) explica que la aplicación de cualquier tipo de estrategia para la resolución de conflictos dentro del aula de clase depende en gran medida del accionar del docente quien, gracias a su experiencia y formación profesional, debe asumir la resolución de cualquier tipo de conflicto, aplicando la estrategia más acorde a la realidad del contexto educativo, así como de sus participantes.

4.2.4. *¿Cómo implementar estrategias de resolución de conflictos en el ámbito escolar?*

La resolución de conflictos dentro del contexto escolar, requiere la implementación de estrategias efectivas que permitan definir el contexto educativo como un ambiente adecuado para aprender y enseñar. Sobre el tema, Pineda (2020) explica que es necesario definir estrategias adecuadas al entorno educativo, considerando en primer término la existencia y aplicabilidad de instrumentos normativos que además de identificar la problemática existente, dictaminen el proceder de docentes, padres de familia, autoridades educativas o personal DECE, para subsanar cualquier tipo de problemática.

Igualmente, otro elemento recurrente que permite la aplicación de estrategias para resolver el conflicto, según Zamora (2020) es el desarrollo y refuerzo dentro del aula de relaciones sociales, pues responde a la necesidad de brindar al docente y al estudiante habilidades específicas que influyen en la comprensión y tratamiento del problema a resolver. Asimismo, el autor, más adelante explica que la implementación de cualquier tipo de estrategia orientada a resolver conflictos, debe advertir componentes básicos como: factores que originan el conflicto, rol o función a desempeñar por docentes y estudiantes, además de establecer el proceso de selección de estrategias y recursos a aplicarse.

Por otra parte, Pastene (2021) destaca la necesidad de definir e incluir estrategias de resolución de conflictos dentro del aula, considerando el rol del contexto familiar, mismo que propende modelos de conducta deseables en los estudiantes dentro del aula, razón por la cual es necesario contar con el apoyo de padres de familia y demás familiares, quienes además de brindar apoyo emocional, guiarán a través de normativas específicas de comportamiento en casa, el desarrollo de un ambiente adecuado para aprender.

En referencia a los aportes expuestos previamente, se determina que la implementación de estrategias para la resolución de conflictos, requiere la inclusión de aspectos esenciales, tales como: normativas descritas, el rol de docentes, estudiantes y padres de familia, además de implementar un adecuado proceso de aplicación de estrategias que promuevan la convivencia armónica.

4.2.5. Resultados de implementar estrategias de resolución de conflictos

Considerando la caracterización y demás factores que influyen en el proceso de implementación de estrategias de resolución de conflictos escolares, es necesario referirse a los resultados a esperarse de dichas acciones.

Sobre el tema, Soto (2020) explica que uno de los resultados esperados al implementar estrategias de resolución de conflictos, es la generación de un vínculo entre el docente y alumno, fortaleciendo el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante normativas y reglas éticas que fortalecen las interacciones dentro del aula. Asimismo, dicho autor explica que la resolución de conflictos, desarrolla en el docente una competencia inherente a la labor pedagógica, pues le permite al docente generar un ambiente idóneo de trabajo, hecho fundamental para cumplir de forma adecuada el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Con respecto al mismo tema Martínez (2020) explica que la resolución del conflicto escolar, mediante la aplicación de estrategias específicas se enfoca en fortalecer en los estudiantes competencias que les permitan desenvolverse adecuadamente en el entorno

educativo, respetando las diferencias, aceptando y dando cumplimiento a las normas establecidas.

Considerando los aportes anteriores, se precisa que la implementación de estrategias de resolución de conflictos dentro del ámbito escolar, busca generar resultados favorables que además de aportar al desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de forma adecuada, permita el desarrollo de valores y principios morales, generando competencias específicas, bien sea para docentes o estudiantes.

4. 3. Mediación Escolar

4. 3. 1. Definición de la mediación

Cuando hablamos de mediación escolar nos referimos a que es un método enfocado a la resolución pacífica de conflictos en el ámbito educativo.

Desde este punto de vista el mediador juega un papel fundamental en las sociedades actuales, su efectividad en el proceso dependerá del profesionalismo con que actúe. Desde los inicios de la humanidad el mediador ha estado presente en los diferentes conflictos que se generaban dentro de una colectividad, con mayor o menor grado de presencialidad en determinados periodos de la historia.

Si bien es cierto las sociedades son dinámicas, mientras más dinamismo existe en ella, más diversa será su población y al mismo tiempo sus conflictos más variados e interesantes. Este enfoque se basa en la idea de que los conflictos son una parte natural de la interacción humana y pueden ser gestionados de manera constructiva.

Hoy en día es de gran importancia vincular un mediador (tercera persona) este agente ayudará en la resolución de conflictos, por ende, es necesario conocer ¿cuál es su rol? ¿Qué características debe poseer un mediador? ¿Por qué es necesario recurrir a un mediador? ¿Quiénes pueden hacer de mediador?, conocer de estos aspectos permitirá como ciudadanos saber a dónde recurrir y de qué manera llevar un proceso conflictivo.

Esta tercera persona será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo.

En las sociedades actuales muy apegados a la era tecnológica emergen nuevos tipos de conflictos las cuales generan malentendidos y/o desacuerdo, por lo tanto, debemos estar preparados para afrontar estos nuevos retos, ya que estos afectan de manera directa a los ambientes educativos.

En estos entornos el docente y directivos se convertirán en mediadores que buscan resolver conflictos que se generen dentro de la unidad educativa, con la finalidad de promover la comunicación y el entendimiento entre los involucrados.

4.3.2. La mediación, caracterización e importancia

Al definir la mediación, Guillamón y Prieto (2022) proponen a la mediación como una estrategia basada en la capacidad de resolver desacuerdos generados dentro del aula, contando con la participación de un mediador, quien asume la competencia de mediar, entre dos o más individuos en disputa, buscando puntos de concordancia, para resolver cualquier inquietud con el objetivo de que los involucrados se sientan satisfechos del proceso realizado.

Según los autores, una característica fundamental de la mediación realizada por el mediador es resolver el conflicto sin dañar las relaciones afectivas entre las partes involucradas. Esta dinámica se refleja en las aulas como una alternativa innovadora para fomentar un ambiente propicio para el proceso educativo, buscando fortalecer valores y cualidades éticas tanto en estudiantes como en docentes.

Por esta razón, el aula se considera un espacio en el que el estudiante ocupa un lugar central para docentes y directivos, lo que implica estar preparado para enfrentar los distintos tipos de conflictos que puedan surgir con él. En este contexto, radica la importancia de aplicar la mediación como parte integral del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por su parte, Génes y Gómez (2023) mencionan que la mediación se concibe como herramientas que reconocen la convivencia pacífica, la comunicación y la transformación de conflictos como vía para el desarrollo de una cultura de paz adquirir valores democráticos, habilidades básicas, académicas y conductuales; lo que ayuda a crear un entorno armónico con pleno respeto a la diversidad.

De acuerdo a lo mencionado por el autor acerca de la diversidad, es otro factor determinante a la hora de gestionar un conflicto en ambientes educativos, en primer lugar, reconociendo que diversidad no solo enfoca a lo étnico, sino también a la diversidad de pensamiento, procedencia, física etc.

Martínez (2020) señala que la mediación es una herramienta clave para fomentar la convivencia pacífica, promoviendo una cultura basada en el diálogo como método para transformar los conflictos. Además, destaca que para aplicar esta estrategia es fundamental reconocer ciertas características, como su capacidad para generar nuevos conocimientos y para fortalecer el perfil ético y moral de estudiantes, docentes y demás actores involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

4.3.3. Estrategias de mediación

Hoy en día, los docentes enfrentan diversos tipos de conflictos dentro del aula, por lo que resulta fundamental contar con estrategias de mediación que se apoyan en técnicas como el diálogo, la reparación del daño mediante círculos restaurativos y la imparcialidad. Estas

herramientas facilitan la resolución de los conflictos entre las partes involucradas. Por ello, es imprescindible que el docente desarrolle las habilidades necesarias para manejar estas situaciones, procurando, en la medida de lo posible, prevenir el inicio del conflicto mediante un diálogo adecuado, lo cual evitará que el problema se agrave.

Por otro lado, si el conflicto ya está encaminado el docente debe tratar de resolver de manera abierta, lo tiene que ver directamente con la capacidad para intervenir en el conflicto y o eliminarlo, siendo la imparcialidad y el diálogo efectivo la vía más adecuada y efectiva esto permitirá que el conflicto no escale a una situación mucho mayor y más problemática como enfrentamientos o peleas.

De esta manera, los docentes deben adoptar un enfoque imparcial que priorice la pedagogía como puente de interacción entre docente y estudiante permitiendo entender la diversidad, complementado con estrategias sociales y educativas que promuevan la igualdad.

Es fundamental implementar estrategias socioeducativas que fortalezcan la conexión del estudiante con la institución, fomentando una pedagogía activa y participativa. Esto incluye la creación de un nuevo marco pedagógico que abarque centros de interés y el aprendizaje como un proceso activo.

De acuerdo a lo que mencionan Prada y López (2008) la mediación escolar va más allá de ser una simple herramienta de resolución de conflictos, puesto que conlleva una serie de valores y procedimientos que fortalecen la cohesión educativa, consolidando formas de actuación y gestión de problemas. De acuerdo a lo expuesto, hablar de estrategias de mediación es una forma de resolver conflictos de manera voluntaria basadas en el respeto e imparcialidad, así mismo generar un ambiente propicio donde las partes involucradas puedan expresar lo que sienten es clave para resolver un conflicto de manera exitosa.

Generar un diálogo participativo dependerá en gran parte del profesional como mediador, esto implica comprender diferencias socio culturales y psicológicas que por naturaleza están presentes en todo entorno social y educativo.

4.3.4. Antecedentes investigativos sobre la mediación como estrategia para resolver conflictos

Al caracterizar las estrategias de resolución de conflictos aplicables en el contexto educativo, sobresale la mediación, cuyo objetivo es generar una convivencia armónica contando con la participación activa de docentes y estudiantes.

Con el paso de los tiempos las unidades educativas han dado solución a un sin número de situaciones conflictivas que se generan entre docentes, directivos y padres de familia, esto como un proceso natural e inevitable producto de las interacciones humanas, pero al mismo tiempo aportando al aprendizaje a base de la experiencia, estas formas de gestionar conflictos

se convierten en hechos relevantes que sirven como antecedentes del rol que ha desempeñado el mediador educativo.

Es así que al referenciar el proceso de mediación como estrategia para la resolución de conflictos, se puede considerar experiencias previas sobre dicha temática, por ejemplo Martínez (2020) al investigar sobre dicho tema, determinó como conclusión que la mediación al ser una estrategia alternativa requiere la participación activa de todos quienes forman el contexto educativo, considerando que la mediación eficaz depende de factores tales como: la honestidad entre las partes, la cantidad de recursos disponibles a distribuir, el poder entre las partes en disputa, entre otras.

En la actualidad la tecnología juega un papel fundamental a la hora de seleccionar elementos que le ayudaran al mediador tomar una decisión, según el autor antes mencionado más allá de la honestidad, el poder de las partes, están los recursos digitales como: chats, videos, audios, correos etc., son elementos muy importantes al cual el mediador debe recurrir, pero se debe prestar mucha atención al utilizar estos recursos, ya que al no saber interpretar puede generar confusión y malos entendidos entre las partes y el mediador.

Por su parte, Cadena y Soto (2020) al caracterizar la mediación como alternativa para resolver desacuerdos dentro del aula, determinó que dicha estrategia requiere un amplio conocimiento del proceso de implementación, así como referir varias cualidades, tales como competencias del docente, para demostrar y evidenciar valores específicos dentro del aula como: empatía, asertividad, solidaridad y respeto.

Los valores éticos del mediador prevalecerán a la hora de estar al frente de una situación de conflicto, y serán estos mismos valores quienes le facilitarán su intervención logrando generar confianza y fidelidad entre las partes, de esta manera obtener eficiencia como mediador, bajo esta perspectiva un conflicto por más pequeño que sea requiere de un conocimiento y profesionalismo para que no desemboque a instancias mayores.

Mientras que Tigreros (2021) menciona que, después de un análisis cualitativo sobre el tema llegó a concluir que la mediación se aconseja cuando las partes deben seguir relacionándose entre ellas, aunque pretendan distanciarse, cuando la presencia del otro genera incomodidad, cuando el conflicto afecta no solo a los implicados y cuando se tiene la voluntad de resolver el conflicto por ambas partes.

Cuando se genera una situación conflictiva el ser humano por naturaleza va defender su posición y su razón, en la mayoría de los casos sin medir ni analizar aspectos afectivos entre quienes son parte del problema, de esta manera condicionando aspectos tan importantes como: la amistad, hermandad. consanguinidad entre otros, la historia no ha enseñado que los grandes

conflictos (guerras) se han dado entre miembros de una misma familia, de un mismo clan, mismas civilizaciones donde quizá el ego y orgullo prevalecieron e hicieron que estallara grandes situaciones conflictivas. En la actualidad quizá los conflictos no se lleven a tales extremos por el mismo hecho que existe la presencia del mediador, por lo tanto, de acuerdo al autor mencionado, después de la intervención del mediador, las partes puedan seguirse relacionándose.

De igual manera, Herrera y Frausto (2022) posterior a desarrollar un análisis sobre la mediación como alternativa de resolución de conflictos, concluyó que la implementación de dicha estrategia, además de requerir la competencia específica por parte del docente, requiere la participación activa de padres de familia, autoridades y demás miembros del acto educativo en búsqueda de un contexto educativo armónico. En relación a los aportes anteriores, se determinó que la implementación de la mediación como estrategia para resolver conflictos, requiere de una participación activa del docente, y de los demás integrantes del acto educativo, considerando el desarrollo de competencias específicas, que permitan abordar y tratar cualquier tipo de desacuerdo generado dentro del aula, especialmente entre estudiantes.

5. Metodología

Para desarrollar este trabajo investigativo, se planteó analizar los factores de riesgo que afectan el bienestar estudiantil, así como la mediación como herramienta para la resolución de conflictos. El enfoque se centra en identificar los conflictos originados por diversos factores, tales como la interculturalidad, las diferencias socioeconómicas, el rendimiento académico y la falta de apoyo por parte de padres de familia y representantes, entre otros.

Para ello, tras abordar la fase teórica sobre resolución de conflictos y mediación en estudiantes, se delimitó el área de intervención y se seleccionaron las herramientas y técnicas a emplear durante el proceso.

5.1. Área de estudio

La presente investigación se desarrolló en la Unidad Educativa “Saraguro”, ubicada en el cantón Saraguro, provincia de Loja, en la intersección de las calles 10 de marzo y Azuay. Esta institución tiene como misión educar a la niñez y juventud saragureña, promoviendo una formación integral que abarque tanto conocimientos académicos como humanísticos, con el propósito de contribuir al desarrollo de una sociedad justa y equitativa, orientada hacia un buen vivir basado en el pensamiento crítico, investigativo, creativo y reflexivo.

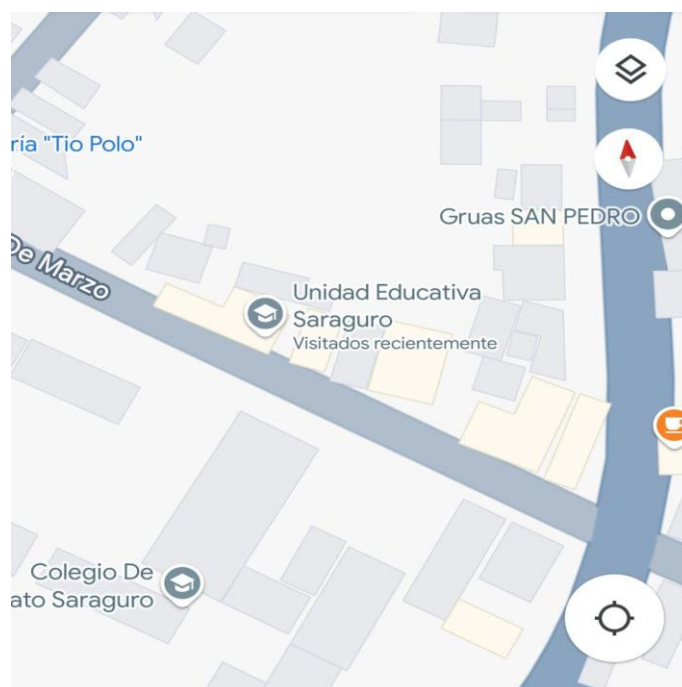
Su visión es consolidarse como la Unidad Educativa Fiscal líder del cantón Saraguro, cimentada en conocimientos innovadores, científicos y tecnológicos, alineados con las exigencias nacionales e internacionales. Así, entrega a la sociedad personas con una formación integral en valores, que ofrecen una educación de calidad y calidez, contribuyendo al desarrollo social, cultural y ecológico de la región y convirtiéndose en gestores del buen vivir.

En cuanto a la estructura de la institución, esta cuenta con cuatro bloques, dos de un piso, uno de dos pisos y uno de tres pisos, siendo un total de 26 aulas distribuidas de forma aleatoria dependiendo del número estudiantes para cada nivel en cada año lectivo.

La institución cuenta con un tipo de educación regular, siendo esta netamente fiscal con jurisdicción intercultural perteneciendo al distrito de la zona 7, cuyo código de la institución es 11H01375. Cabe mencionar que la Unidad Educativa Saraguro ofrece una modalidad de estudios presenciales con jornada matutina.

Entre los niveles de educación que se ofertan están Inicial, Educación Básica y Bachillerato, con una planta administrativa docente de 65 docentes (43 mujeres y 23 varones) y un total de 944 alumnos (490 mujeres y 454 varones).

Figura 1. Unidad Educativa Saraguro. Escenario en el que se realizó la investigación



Fuente: Google maps. <https://n9.d/a4uf/>

5.2. Procedimiento

El siguiente proyecto de investigación tiene un alcance de población delimitada, que en este caso se focaliza en los estudiantes de tercero de bachillerato paralelo A, de la Unidad Educativa Saraguro, periodo 2024-2025. El nivel de investigación es descriptivo, ya que busca conocer y analizar cuáles son los conflictos que se generan en los estudiantes y cómo actúa el mediador en la resolución del mismo.

En relación con la temática seleccionada, objetivos planteados y contenido teórico del presente proyecto, se plantea un enfoque investigativo de carácter cualitativo, que permite sustentar el desarrollo de la presente propuesta, considerando la obtención de información, aplicando técnicas y métodos investigativos que permiten describir al problema en estudio y los factores que inciden en su resolución.

Dentro del proceso investigativo aplicado para el desarrollo de la presente investigación, se precisa un estudio transversal, puesto que se valoran las características o condiciones que influyen sobre el hecho en estudio a partir de la visión del investigador.

Considerando el enfoque y tipo de investigación seleccionados, el presente proyecto se realizó siguiendo el método no experimental, puesto que el accionar investigativo se basa exclusivamente en la interpretación del investigador sobre los hechos o fenómenos en estudio, incluyendo la presencia de los individuos que forman parte del hecho estudiado.

5.2.1 Unidad de Estudio

5.2.1.1. Muestra

Al ser una investigación con una propuesta de intervención que su proceso implica procedimientos casi individualizados para lograr los objetivos propuestos, se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo intencional. Bajo este criterio se tomó la muestra mediante una entrevista estructurada al docente tutor de tercer año de bachillerato paralelo A, de la Unidad Educativa Saraguro, sabiendo que es la primera instancia a la que los estudiantes recurren en caso de enfrentar dificultades o problemas. Esto se debe a que el tutor tiene un conocimiento profundo de las necesidades académicas y personales de los estudiantes.

Tabla 1. *Población y muestra*

Informantes	Población	Muestra
Estudiantes de tercer año de bachillerato A	29 estudiantes	
Docentes de tercer año de Bachillerato A	9 docentes	1 docente tutor
Total	38	

Nota. *Datos obtenidos por medio de la directora de la Unidad Educativa Saraguro*

5.2.2. Criterios de inclusión

- Estudiantes que presenta mayores dificultades en la mediación para resolver conflictos.
- Estudiantes que encuentran inmiscuidos en conflictos escolares
- Que se haya firmado el consentimiento para la aplicación de instrumentos.

5.2.3. Criterios de exclusión

- Estudiantes que no estén de acuerdo con la participación en el proceso de investigación.

5.3. Procesamiento de los datos obtenidos

Este apartado tiene como finalidad primordial la recolección de información con datos cualitativos, esto se dio a través de la aplicación de una entrevista a profundidad, misma que se constituye de cinco preguntas abiertas dirigida al docente tutor de tercer año de bachillerato paralelo A, a la vez se realizó también una ficha de observación para poder dar cumplimiento a los objetivos planteados, la cual consta de 5 ítems que fueron aplicados a los estudiantes de tercer año de bachillerato paralelo A, de la "Unidad Educativa Saraguro".

Según Aguilar (2015) la triangulación es la técnica de confrontación y herramientas de comparación de diferentes tipos de análisis (triangulación analítica) con un mismo objetivo que puede contribuir a validar un estudio de entrevista y potenciar las conclusiones que de él se derivan. Es así que realizar correctamente la triangulación de datos aportará significativamente

a la investigación en este caso cualitativa, porque permite comparar los diferentes tipos de análisis y posteriormente a la validación de los resultados obtenidos del instrumento aplicado.

Por consiguiente, se elaboró un cuadro detallado sobre el análisis y discusión de la guía de observación y la entrevista con la descripción conceptual correspondiente, lo cual sirvió como la base para llevar a cabo la triangulación de cada una de las preguntas junto con sus respuestas, gracias a la triangulación se pudo contrastar la información, dando respuesta favorable a la investigación incrementando así un alto porcentaje de confiabilidad y comprensión a profundidad del fenómeno estudiado, lo que permite obtener conclusiones con muy buena fundamentación.

5.4. Proceso para el desarrollo de la guía de observación

La presente guía se desarrolló con la finalidad de apoyar a los docentes y estudiantes en el proceso de mediación y resolución de conflictos en entornos educativos, así mismo presenta un enfoque restaurativo que garantiza la cohesión y el buen rendimiento académico de los estudiantes, estas actividades se presentan a continuación:

Tabla 2. Actividades y objetivos de la guía de observación

ACTIVIDADES DE APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS		
ÁREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO
CONDUCTUAL	Valoro y respeto tu opinión	Fomentar la escucha activa y la empatía entre los estudiantes, promoviendo el respeto mutuo, el entendimiento y la valoración de las opiniones ajenas en un ambiente de confianza
CONDUCTUAL	Mi plan de organización	Enseñar a los estudiantes a planificar y organizar sus actividades para dar cumplimiento a las tareas encomendadas.
CONDUCTUAL	Las reglas del respeto	Fomentar una cultura de respeto mutuo en el aula, mediante la creación de reglas colectivas y la reflexión sobre el comportamiento adecuado
SOCIOEMOCIONAL	El círculo de compromisos	Establecer compromisos grupales para promover una convivencia respetuosa y armoniosa
SOCIOEMOCIONAL	El círculo restaurativo	Enseñar a los jóvenes a resolver conflictos interpersonales de manera respetuosa y colaborativa.

Nota. Actividades diseñadas para la mediación y resolución de conflictos.

Elaborado por: Guamán, Narcisa

6. Resultados

Por medio del análisis de datos de la guía de entrevista para el docente tutor como actor de principal en el proceso de enseñanza aprendizaje y la guía de observación para estudiantes, fueron instrumentos que permitieron la recolección de datos para conocer acerca de las dos variables planteadas en el presente proyecto.

A través del método cualitativo se analizó los datos recolectados. Para la representación de los datos analizados se emplearon tablas donde se explica categóricamente los resultados obtenidos, mismas que se presentan a continuación.

6.1. Triangulación de Datos

Tabla 3. *Triangulación de datos variable independiente*

Variable independiente: Resolución de conflictos

Variable 1	Pregunta	Descripción Respuesta Textual de la entrevista	Preguntas de la Ficha de Observación	Descripción textual de la ficha de observación	Descripción Conceptual	Interpretación por variables
Resolución de conflictos	Según su criterio, ¿Cuáles son las causas que generan un conflicto en el aula?	Cuestiones de rendimiento académico y falta de apoyo por parte de los padres de familia. Cuando el docente no logra que los estudiantes comprendan la clase.	¿Cuáles son las causas que generan un conflicto en el aula?	Se logró constatar que las causas que generan el conflicto en el aula es la mala actitud de los alumnos	Según Guillamón y Prieto (2022), las causales del conflicto en el aula pueden ser de nivel organizacional, la actitud del profesorado, el comportamiento del alumno y la falta de límites o relación en la familia.	En función a la pregunta de la entrevista y ficha de observación se pudo conocer que las causas más comunes que generan el conflicto son las cuestiones de rendimiento académico y la falta de apoyo de los padres de familia, así como también la mala actitud del alumnado.
	¿Qué tipo de conflicto se evidencia más en el aula? descríbelo	La falta de responsabilidad en las obligaciones como estudiantes, vinculada a la falta de apoyo de los padres.	¿Qué tipo de conflicto se evidencia más en el aula?	Se pudo constatar que el conflicto que más se evidencia en el aula son el bajo rendimiento académico relacionado con el incumplimiento del estudiante.	Cadena y Soto (2020) explican que existen diferentes tipos de conflictos destacando el conflicto de rendimiento, relacionados con el cumplimiento del estudiante.	Se logró conocer que el tipo de conflicto que se evidencia en el aula es el conflicto de rendimiento por incumplimiento en las obligaciones tanto de los estudiantes como los padres de familia.

Nota: Triangulación de datos recopilados en la entrevista y ficha de observación aplicados al docente y estudiantes de tercero de bachillerato paralelo A de la Unidad Educativa Saraguro.

Tabla 4. Triangulación de datos variable dependiente

Variable dependiente: Mediación escolar

Variable 2	Pregunta	Descripción Respuesta Textual de la entrevista	Preguntas de la Ficha de Observación	Descripción textual de la ficha de observación	Descripción Conceptual	Interpretación por variables
Mediación escolar	De acuerdo a su criterio, ¿Cuáles son las estrategias que se utilizan para la resolución de conflictos?	El diálogo, ya que esto permite al docente tener un acercamiento con el estudiante y conocer su realidad.	¿Cuáles son las estrategias que se utilizan en la resolución de conflictos en el aula?	La mediación y el fomento de la empatía fueron las estrategias que siempre se utilizan en el aula para la resolución de conflictos.	Según Cano y Vargas (2020), las estrategias implican implementar actividades preventivas y promover un ambiente armónico.	Las estrategias de resolución de conflictos promueven actividades con el objetivo de conocer a los estudiantes para lograr ayudarlos.
	¿Cuáles son los beneficios de implementar estrategias de mediación para la resolución de conflictos?	Favorecen para que las partes involucradas resuelvan el problema sin llegar a instancias mayores, gestionando el conflicto de la mejor manera	¿Cuáles son los beneficios de implementar estrategias de mediación para la resolución de conflictos?	Promueven un diálogo abierto y efectivo. Mantienen y fortalecen las relaciones interpersonales entre las partes. Promueven habilidades de resolución de conflictos	Génes y Gómes (2023) dicen que para crear un ambiente armónico es importante la convivencia pacífica y la comunicación.	Gestionar los diferentes tipos de conflictos favorece la cohesión y la buena convivencia entre los actores de la comunidad educativa
	Desde su punto de vista ¿cómo se podría contribuir a la resolución de un conflicto en calidad de mediador?	La imparcialidad es uno de los factores determinantes en el rol del mediador, este aspecto contribuirá de manera positiva en la solución del problema.	El mediador, ¿Cómo contribuye a la resolución de conflictos?	El mediador facilita la resolución de conflictos de manera imparcial y guía el proceso hacia restauración del daño asegurando la no vulneración de derechos de ambas partes	Martínez (2020) dice que el mediador debe adoptar un enfoque imparcial que fortalezca el proceso pedagógico como puente de interacción entre docente y estudiante.	Contribuye de manera directa, mejorando la calidad en las relaciones interpersonales, proponiendo alternativas basadas en la práctica de valores y la resolución pacífica del conflicto

Nota: Triangulación de datos recopilados en la entrevista y ficha de observación aplicados al docente y estudiantes de tercero de bachillerato paralelo A de la Unidad Educativa Saraguro.

7. Discusión

En la realización de este Trabajo de Integración Curricular denominado, Mediación escolar y resolución de conflictos en estudiantes de tercero de bachillerato, Unidad Educativa Saraguro, cantón Saraguro, periodo 2024-2025, se utilizó como instrumento una entrevista al docente tutor y una ficha de observación a los estudiantes, con el fin de obtener la información necesaria y realizar el análisis de lo sustraído.

Se logró conocer que las causas más comunes que generan conflicto en las aulas son las cuestiones de rendimiento académico, falta de organización del centro educativo, la falta de apoyo de los padres de familia y la mala actitud del alumnado con los docentes al momento de dar cumplimiento a las diferentes actividades, factores que pueden desencadenar situaciones mucho más graves como la deserción estudiantil.

De acuerdo a los hallazgos obtenidos en la investigación, éstos se relacionan estrechamente con lo que señalan Binaburo y Muñoz (2007), citado en Guillamón y Prieto (2021), quienes destacan que las causas de los conflictos escolares pueden estar relacionadas con la falta de organización del centro educativo, es decir, la ausencia de un seguimiento adecuado en el cumplimiento de las normas. En cuanto al profesorado, se observa una carencia de capacitación o preparación para manejar los conflictos de manera imparcial, sin afectar los intereses individuales de cada estudiante. Además, se destaca la escasez de tiempo que los padres dedican a sus hijos, lo que se traduce en un apoyo limitado o inexistente (pág. 60). Por lo tanto, podemos afirmar que este tipo de causas es común en los centros educativos, tal como indican los autores en su estudio.

Por otro lado, se identificó el bajo rendimiento académico como uno de los conflictos presentes en el aula, destacando que el incumplimiento de responsabilidades tanto por parte de los estudiantes como de los padres de familia es el principal factor que desencadena el conflicto escolar. En este sentido, el trabajo conjunto entre docentes, estudiantes y padres resulta fundamental para lograr una educación efectiva.

Estos resultados coinciden en gran medida con lo señalado por Pineda (2020), quien destaca la influencia del contexto social como una de las causas del conflicto escolar. Pineda explica que la compleja organización de las relaciones sociales en la actualidad propicia la aparición de modelos de conducta que pueden influir en niños y adolescentes, generando comportamientos disruptivos que afectan su desarrollo normal en el proceso de aprendizaje. Esta afirmación se relaciona directamente con la presente investigación, donde se reconoce que, aunque el conflicto puede tener diversos orígenes, los mencionados son los más relevantes en la educación actual.

Con respecto a la estrategia aplicada para la resolución de conflictos en el aula, esta se basa en el diálogo asertivo y la empatía. Esta metodología facilita un acercamiento positivo entre los distintos agentes educativos y está relacionada con la tercera pregunta de la entrevista realizada al docente. Por otro lado, el DECE desempeña un papel fundamental cuando el docente remite el problema a este departamento, proceso que ha demostrado generar resultados positivos que benefician el bienestar de la comunidad educativa.

Los resultados que se obtuvieron en la investigación concuerdan con lo expuesto por Calderón (2011), quién propone el diálogo como alternativa para la resolución de conflictos, la conversación es un proceso comunicativo que debe ser asumido de manera intencional por parte de los actores educativos, particularmente los docentes, a fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y la convivencia armónica (pág. 45). El diálogo como estrategia es primordial, ya que si es aplicada de manera eficaz los resultados serán satisfactorios, pero si es aplicada incorrectamente puede causar más conflicto.

En lo referente a los beneficios de implementar estrategias de mediación, el mediador desempeña un papel clave en la gestión de conflictos, promoviendo en los estudiantes habilidades para la negociación y la resolución de problemas. Su intervención busca que las partes involucradas superen el conflicto de manera positiva, fomentando la armonía y evitando que la situación se agrave o se lleve a instancias mayores.

De acuerdo a Martínez (2020), "la mediación se ha convertido en una alternativa para prevenir, así como resolver conflictos escolares, lo que permite repensar las relaciones interpersonales, reconocer las consecuencias de los propios actos, manejar el enojo y la rabia personal para entablar con el otro una relación cordial" (pág. 234). En relación con lo expresado por el autor, se observa una conexión clara con la investigación realizada, ya que se destaca al mediador como un elemento fundamental en la resolución de conflictos, encargado de ofrecer soluciones imparciales que eviten generar resentimientos entre las partes involucradas.

Finalmente, el mediador constituye el elemento clave en la resolución de conflictos, pues es quien interviene directamente en su prevención y solución. Queda claro que la mejor manera de abordar un problema dentro del aula es mediante la imparcialidad durante la intervención, ya que esta cualidad asegura la efectividad y el profesionalismo del mediador.

Fuquen (2003) señala que el mediador juega un papel fundamental, ya que contribuye activamente a la resolución del conflicto, ofreciendo una orientación tanto cooperativa como competitiva que busca beneficiarios a todas las partes, además de procurar eliminar o disminuir las conductas conflictivas. De acuerdo con lo citado por el autor, los resultados de esta

investigación coinciden en gran medida al considerar al mediador como un agente clave en la resolución de conflictos, cuyo objetivo es promover el bienestar común de los involucrados.

8. Conclusión

Luego de la investigación realizada, se concluye que las principales causas de los conflictos en el aula son el bajo rendimiento académico de los estudiantes y la falta de interés y compromiso por parte de los padres de familia en el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus hijos. Otro factor determinante es la mala actitud y el incumplimiento de los estudiantes respecto a las actividades propuestas por el docente, lo que contribuye a la prolongación y expansión de la situación conflictiva, pudiendo incluso conducir a la deserción escolar.

Como estrategia principal para la resolución de conflictos se eligió la mediación, ya que esto impulsa a los estudiantes a asumir los compromisos planteados por el mediador para solucionar la disputa. Es importante destacar que la intervención del mediador es imparcial y considera los intereses individuales de cada una de las partes. Asimismo, se identificó que el diálogo y la empatía son herramientas fundamentales que permiten a los estudiantes expresar sus puntos de vista y resolver el conflicto de forma pacífica; posteriormente, deben llevar a cabo círculos restaurativos con el objetivo de reparar el daño causado.

Finalmente, puedo concluir que la implementación de estrategias debe partir de un enfoque preventivo, creando espacios de trabajo grupal que promuevan la empatía, la tolerancia y el respeto entre los estudiantes. Cuando el conflicto ya ha surgido, es fundamental abordarlo desde una perspectiva integral y dinámica, que fortalezca el diálogo, la escucha activa y la gestión emocional, para que las partes involucradas puedan expresar sus ideas sin temor a ser juzgadas.

9. Recomendaciones

Para prevenir o mejorar situaciones conflictivas como la falta de interés del alumno y el escaso o nulo apoyo por parte de los representantes, se recomienda motivar a los estudiantes a través de programas de apoyo socioemocional. Asimismo, es fundamental socializar los compromisos y responsabilidades con los padres de familia, quienes son los principales agentes en el proceso de aprendizaje. Una comunicación efectiva entre las partes facilitará la participación activa de los padres en la educación de sus hijos, contribuyendo de manera significativa al mejoramiento de su rendimiento académico.

En relación con las estrategias de mediación, se recomienda como aspecto fundamental que los docentes reciban formación y capacitación continua en técnicas de mediación y gestión de conflictos, lo cual les permitirá estar mejor preparados para afrontar cualquier dificultad que presenten los estudiantes. Además, es importante desarrollar herramientas de intervención socioemocional que permitan comprender la situación que atraviesa cada alumno y así implementar propuestas de mejora adecuadas.

Finalmente, al plantear estrategias de mediación para la resolución de conflictos, se recomienda capacitar y socializar con la planta docente sobre el rol del mediador educativo y los procedimientos legales necesarios para manejar un conflicto de manera asertiva. Una vez que los docentes estén familiarizados con los protocolos a seguir, podrán transmitir esta información a estudiantes y padres de familia, proponiendo enfoques adaptados a la realidad de cada involucrado y sin descuidar el aspecto socioemocional, lo que contribuirá a crear ambientes propicios para el rendimiento académico y la cohesión de la comunidad educativa.

10. Bibliografía

- Abarca, & García. (2021). El liderazgo directivo en la gestión de conflictos de instituciones educativas.
- Aguilar, S. B. (2015). *La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa*. Sevilla, España: Universidad de Sevilla. Facultad Ciencias de la Educación.
- Albán, G. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*.
- Alonso, J et al. (2005). La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención.
- Arias, & Covinos. (s.f.). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*.
- Bayer, B (2000). *The Dynamics of Conflict Resolution: A Practitioner's Guide*.
<https://digilib.unibba.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=214&bid=1846>
- Buenaño, & Jiménez. (2021). Violencia y mediación escolar en adolescentes ecuatorianos. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8.
- Cadena, y Soto. (2020). Estrategias docentes en la solución de conflictos. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 5(5).
- Calderón, I. (2011). La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares. *Acción pedagógica*
- Cano, y Vargas. (2020). Relación entre la resolución de conflictos en aula y las TIC: Una revisión de literatura. *Revista Espacios*, 41(18).
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 125-136.
- Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, 1, 265-278. <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/tabularasa/article/view/1694>
- Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3).
- Génes, y Gómez. (2023). Mediación y resolución de conflictos como pilares en el fomento de la cultura paz desde las tendencias investigativas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1).
- Grillet, & Reyes. (2023). Los medios alternos de resolución de conflictos en el contexto escolar: algunas estrategias. *Investigación y postgrado*, 38(2).
- Guillamón, y Prieto. (2022). Convivencia, conflictos y mediación escolar en educación secundaria: estudio de caso. AZARBE. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (11).

- Herrera, y Frausto. (2022). Violencia escolar y mediación pedagógica en estudiantes de educación básica. *Revista Innova Educación*, 3(2).
- Leyton, I. (2020). Convivencia escolar en Latinoamérica: una revisión de literatura latinoamericana. *Revista Colombiana de Educación*, (80), 227-260.
- 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.
- Medranda, y Contreras. (2024). Conflicto escolar frente al desempeño académico. *ALTERIDAD. Revista de Educación*, 19(1), 127-136.
- Mejía, T. (2024). *Lifeder*. Obtenido de Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva>.
- Meriño y Jiménez. (2023). Estrategias para la prevención y resolución de conflictos escolares. *Corporación Universidad de la Costa*.
- Mollo, C. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. . *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.
- Monedero y Lozano. (2023). Métodos de Solución de Conflictos en la formación de ciudadanos digitales. *Emerging Trends in Education*, 10(20).
- Pastene. (2021). Caracterización de las prácticas y estrategias de resolución de conflictos en relación a la convivencia escolar y clima en el aula. *Revista Educación las Américas*, 11(1).
- Pérez, M., & Rivera, A. (2005). La orientación escolar en centros educativos, 319.
- Pineda. (2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 243-259.
- Prada, J., & López, J. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, 148, 99-116.pan
- Quinteros, I. (2020). Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. *Conrado*, 123-130.
- Remache y Rosero. (2023). Estrategias educativas en la solución de conflictos escolares entre adolescentes. *Revista Complutense de Educación*, 34(3).
- Rodríguez, P. (2020). El panorama internacional ante la educación y la pobreza. *DYLE: Dirección y liderazgo educativo*, 11-14.
- Soto, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46.

- Tigreros, M. (2021). La mediación escolar: alternativa para la resolución de conflictos.
- Timana, E. (2020). El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria. *Revista Scientific*, 5(16), 62-81.
- Vega & Soto. (2021). Estudios transversales. *Revista de la facultad de medicina humana*.
- Vera, C. (2020). Fundamentos teóricos de la violencia escolar para su abordaje en Ecuador. . *Uniandes Episteme*, 7(3).
- Zamora, N. (2020). Estrategias de aprendizaje colaborativo y los estilos de solución de conflictos escolares. *Revista San Gregorio*, (40), 90-100.
- Zepeda, M. (2020). Conflictos escolares como factor de riesgo en el rendimiento académico y deserción escolar. *Revista RedCA*, 3(7), 82-100.

10. Anexos

Anexo 1. Autorización de la institución educativa.



Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

Saraguro, 14 de Octubre de 2024

Estimada

Mgtr. Diana Aralicia Saraguro Silva

Rectora de la Unidad Educativa Saraguro

Asunto: Solicitud de autorización para la realización del Proyecto de integración Curricular de los estudiantes de la Carrera de la carrera de Psicopedagogía de la Universidad Nacional de Loja.

De mis consideraciones. -

Estimada rectora, reciba un cordial y atento saludo a nombre de la Unidad de Estudios a Distancia y en Línea de la Universidad Nacional de Loja, carrera de Psicopedagogía, los mejores deseos y éxitos en sus funciones que acertadamente desempeña. Con el propósito de desarrollar el Trabajo de Integración Curricular, requisito para la titulación; solicito a usted autorizar a la estudiante **Narcisa Natividad Guamán Sarango, de séptimo ciclo**, para que lo lleve a cabo dentro de esta prestigiosa Unidad Educativa.

Seguro de recibir respuesta favorable en bien de la comunidad educativa, le anticipo mi reconocimiento de estima y gratitud.

Atentamente,



MARIA FERNANDA
CARDENAS SANTIN

Dra. Maria Fernanda Cárdenas Mg.Sc
DIRECTORA DE LA CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA
Contacto: 0999893527
E-mail: maria.cardenas@unl.edu.ec



Autorizado
Recibido
18-10-2024

Educamos para **Transformar**

Anexo 2. Consentimiento informado de participación.



Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

INFORMACIÓN PARA DOCENTES

Estimado/a,

La intención de esta información, es ayudarle a tomar la decisión o no de ser participe dentro de la presente investigación.

El presente Proyecto de Integración Curricular tiene por objetivo: Mediación y resolución de conflictos en estudiantes de tercero de bachillerato paralelo A, Unidad Educativa Saraguro, cantón Saraguro, periodo 2024-2025. La investigación amerita la obtención de información que en su mayoría se la obtendrá a través de la Entrevista – ficha de Observación, siendo importante informarle que no involucra ningún riesgo para el participante y la decisión de la participar es absolutamente voluntaria.

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

El/la abajo firmante, declara conocer el Proyecto, Mediación y resolución de conflictos en estudiantes de tercero de bachillerato paralelo A, Unidad Educativa Saraguro, cantón Saraguro, periodo 2024-2025 y acepta que es necesario la recolección de algunos datos concernientes a su estado actual.

Por ello, de manera voluntaria, informada y consciente, acuerda participar en el proyecto mencionado, contribuyendo activamente con la ejecución del mismo y proporcionando la información y participando en las actividades necesarias. Asimismo, otorga la autorización al personal a cargo del proyecto para emplear su información con el fin de lograr los objetivos establecidos. Es importante destacar que sus respuestas serán tratadas de manera **CONFIDENCIAL**, manteniéndose en secreto y sin posibilidad de asociarse directamente con su persona.

Usted como participante está en su derecho de abstenerse de participar o retirarse de la investigación y poder revocar el consentimiento informado en cualquier momento.

Aceptación:

He leído y **ACEPTO** ☒

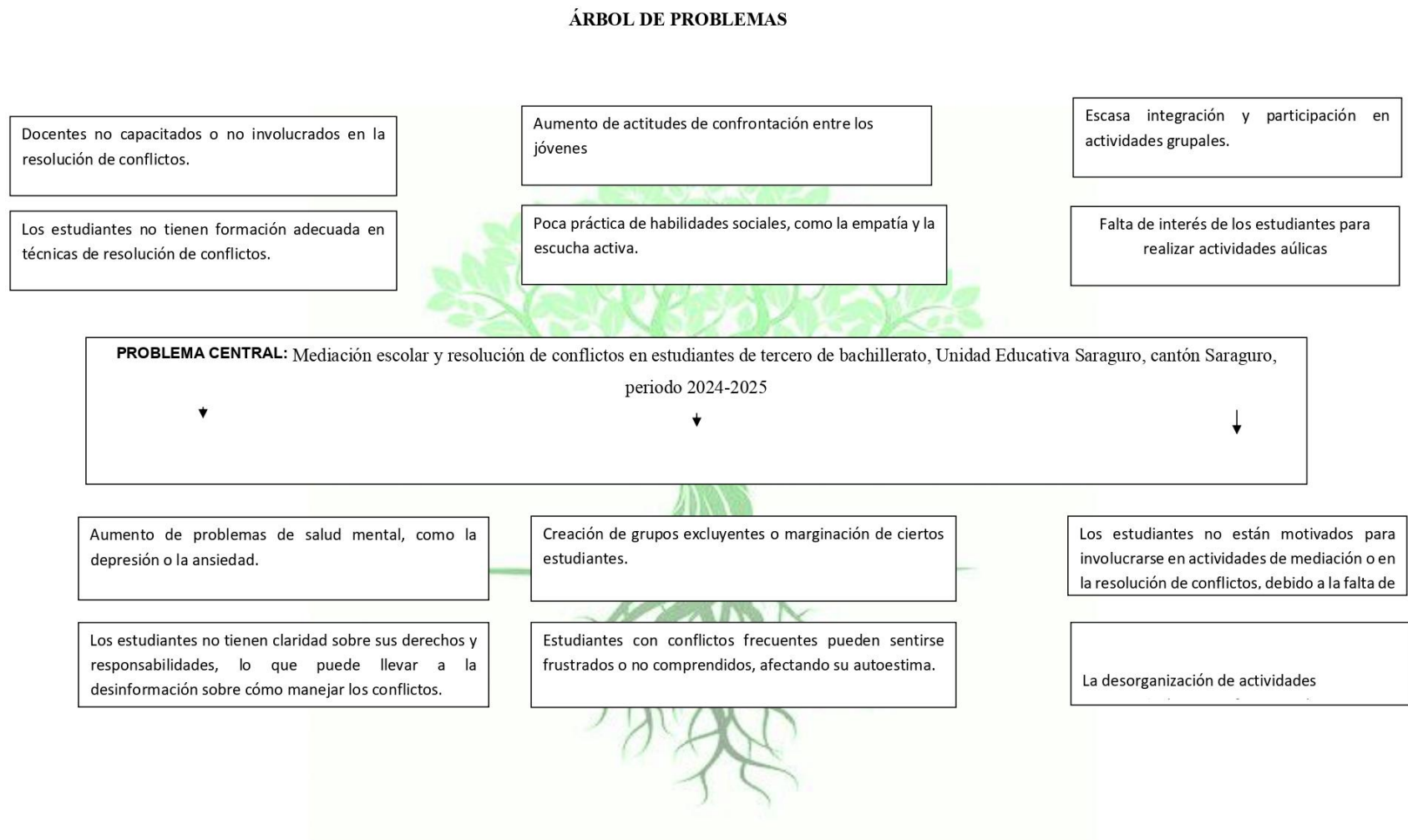
He leído y **NO ACEPTO** ☐

- Recopilación de todos los anexos requeridos.
- Peticiones.
- Instrumentos de recopilación de información.
- Firma:


0105348360

Educamos para Transformar

Anexo 3. Árbol de problemas.



Anexo 4. Modelo de la entrevista aplicada.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA Y EN LÍNEA

CARRERA DE PSICOPEDAGOGÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL DOCENTE

Tema: Mediación escolar y resolución de conflictos en estudiantes de tercero de bachillerato, Unidad Educativa Saraguro, cantón Saraguro, periodo 2024-2025.

Objetivo: Analizar los factores de riesgo que condicionan el bienestar estudiantil y la mediación como herramienta para la resolución de conflictos en estudiantes de tercero de bachillerato paralelo A, Unidad Educativa Saraguro, cantón Saraguro, periodo 2024-2025

Fecha de Aplicación:

Docente Entrevistado:

1. Según su criterio, ¿Cuáles son las causas que generan un conflicto en el aula?

.....
.....

2. ¿Qué tipo de conflicto se evidencia más en el aula? Describelo

.....
.....

3. De acuerdo a su criterio, ¿Cuáles son las estrategias que se utilizan para la resolución de conflictos?

.....
.....

4. ¿Cuáles son los beneficios de implementar estrategias de mediación para la resolución de conflictos?

.....
.....

5. Desde su punto de vista ¿cómo se podría contribuir a la resolución de un conflicto en calidad de mediador?

.....
.....

Educamos para Transformar

Anexo 5. Modelo de ficha de observación aplicada.



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Unidad de Educación
a Distancia y en Línea

CRITERIOS Y/O ASPECTOS A OBSERVAR					
Preguntas	Indicadores	Siempre	A veces	Nunca	Observaciones
1. ¿Cuáles son las causas que generan un conflicto en el aula?	Mala organización implicada en la existencia y aplicación de sistemas normativos que regulan la convivencia dentro del establecimiento				
	Mala actitud del profesorado				
	Mala actitud de los alumnos				
2. ¿Qué tipos de conflictos se observan en el aula?	Violencia entre pares				
	Disrupciones por diferencia de criterios				
	Conflictos de rendimiento, relacionados con el cumplimiento del estudiante				
	Diferencias étnicas				
3. ¿Cuáles son las estrategias que se utilizan en la resolución de conflictos en el aula?	Irrespeto a la integridad personal				
	Mediación				
	Fomento de la empatía				
	Crear un conjunto de reglas que guíen el comportamiento de los estudiantes en el aula.				
	Establecer compromisos con los estudiantes para mantener un adecuado clima escolar.				
4. ¿Cuáles son los beneficios de implementar estrategias de mediación para la resolución de conflictos?	Círculos restaurativos con la finalidad de reparar el daño ocasionado entre los estudiantes				
	Promueve el diálogo abierto y efectivo entre las partes involucradas.				
	Ayuda a mantener y fortalecer las relaciones entre las partes, incluso después del conflicto.				
	Promueve habilidades de negociación y resolución de conflictos.				
5. El mediador, ¿cómo contribuye a la resolución de conflictos?	Fomenta un adecuado desempeño académico entre los estudiantes.				
	Guía el proceso hacia la búsqueda de un acuerdo, manteniendo el enfoque en los intereses de las partes.				
	Facilita acuerdos entre las partes involucradas que llevan a la resolución del conflicto.				
	Facilita la restauración del daño, a través de círculos restaurativos y compromisos entre las partes.				
	Da seguimiento y garantiza el cumplimiento de los compromisos asumidos por las partes para la resolución del conflicto durante el año lectivo.				

Educamos para Transformar



Link:

<https://drive.google.com/file/d/1a5QdM6AHSoC6Jp7m4OjAXRU7X26ZVJ4j/view?usp=sharing>

Anexo 7. Certificado

Loja, 06/02/2025

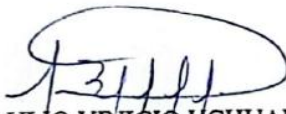
A quien corresponda. –

De mi consideración,

El presente apartado correspondiente a la traducción de español a inglés del resumen del Trabajo de Integración Curricular denominado **Mediación escolar y resolución de conflictos en estudiantes de tercero de bachillerato, Unidad Educativa Saraguro, Cantón Saraguro, periodo 2024-2025**, de autoría de la estudiante Narcisa Natividad Guamán Sarango, portadora de la cédula de identidad número 1106081829, estudiante de la carrera de Psicopedagogía de la Unidad de Estudios a Distancia de la Universidad Nacional de Loja, fue realizado y revisado por UCHUARI MACAS BRAULIO VINICIO con título en **MAGISTER EN PEDAGOGIA DEL INGLES COMO LENGUA EXTRANJERA** con número de registro en Senescyt 3027-2024-2809939, en consecuencia, se da la respectiva validez a la presentación del mismo.

Esto es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la interesada hacer uso del presente en lo que considere conveniente.

Atentamente,

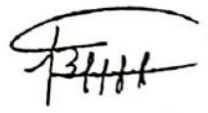

BRAULIO VINICIO UCHUARI MACAS

Magister en Pedagogía del Inglés como Lengua Extranjera

Número de Registro Senescyt: 3027-2024-2809939,

Email: braulioumacas364@gmail.com

Celular: 0992093655


06 FEB 2025
Lic. Braulio Uchuari
DOCENTE