

LA MEDIACIÓN ESCOLAR Y SU INCIDENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LA COMUNIDAD EDUCATIVA SAN ISIDRO.

School mediation and its impact on the resolution of interpersonal conflicts in the educational community San Isidro.

Recibido: 10/04/2025 – Revisado: 21/05/2025 - Publicado: 19/07/2025

DOI: <https://doi.org/10.56124/ubm.v6i11.019>



jul - dic 2025
Vol. 6 - Núm. 11
e-ISSN 2600-6006

Karina Gissella Pilligua Pillasagua
<https://orcid.org/0009-0006-9882-1959>
kary2416@hotmail.com
Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí,
extensión Sucre

María Carmen Patiño López
<https://orcid.org/0000-0002-7843-3282>
maria.patino@uleam.edu.ec
Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí,
extensión Sucre



Resumen

Los conflictos acontecen con regularidad dentro de las unidades educativas, y en ocasiones son apreciados en un contexto de negatividad, sin embargo, se puede solucionar con la presencia de un interventor denominado mediador que contribuye pacíficamente a encauzar las tensiones. Es ahí cuando se vuelve imprescindible la mediación escolar, porque es un método de resolución pacífica de conflictos, donde un tercero interviene para mejorar la convivencia, aspecto que favorecerá la comunicación en los integrantes de la comunidad educativa. El objetivo principal del estudio fue analizar el rol de la mediación escolar y su influencia en la resolución efectiva de conflictos interpersonales en la Unidad Educativa "San Isidro". Para ello, se contó con la participación de 69 estudiantes y 33 docentes de la unidad educativa, lo que arrojó resultados significativos. La metodología aplicada tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, utilizando el método deductivo; por lo que, se realizaron encuestas a estudiantes y docentes de la institución educativa. Los resultados destacados indicaron que el nivel de conocimiento sobre la mediación escolar es excelente. Asimismo, coincidieron en que, a través de la mediación escolar se intenta llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa, ya que es importante la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes al momento de realizar la mediación de conflictos.

Palabras clave: Educación, Mediación, Resolución de conflictos, Comunicación efectiva.

Abstract

Conflicts occur regularly within educational units, and are sometimes seen in a context of negativity; however, they can be solved with the presence of an intervener called a mediator who contributes peacefully to channel tensions. This is when school mediation becomes essential, because it is a method of peaceful conflict resolution, where a third party intervenes to improve coexistence, an aspect that will favour communication among the members of the educational community. The main objective of the study was to analyse the role of school mediation and its influence on the effective resolution of interpersonal conflicts in the "San Isidro" Educational Unit. For this purpose, 69 students and 33 teachers from the educational unit participated in the study, which yielded significant results. The methodology applied had a quantitative approach, descriptive in scope, using the deductive method; therefore, surveys were carried out with students and teachers of the educational institution. The results indicated that the level of knowledge about school mediation is excellent. They also agreed that, through school mediation, an attempt is made to reach an agreement in a positive and collaborative way, as assertive communication between teachers and students is important when mediating conflicts.

keywords: Education, Mediation, Conflict resolution, Effective communication.

Introducción

En pleno siglo XXI, los docentes se ven limitados a realizar correcciones o llamados de atención a sus estudiantes, es decir, han perdido ese derecho que tenían hace algunas décadas atrás. Incluso los alumnos al sentirse, desde el punto de ellos, discriminados, ofendidos, proceden a denunciarlos ante la autoridad competente. Tanto es así, que incluso existen padres de familia a los cuales disgusta las malas actuaciones de los docentes para con sus representados a pesar de proceder a demostrar la culpabilidad de sus representados dentro de la comunidad educativa.

Si bien es cierto, existen docentes renuentes al cambio, así como niños y niñas conflictivos, y/o padres o apoderados desinformados que en cierto modo generan conflictos; por esta razón, la autoridad educativa y diferentes organismos encargados de aplicar la mediación conjuntamente con la normativa, deben resolver los conflictos mediante acuerdos y compromisos adquiridos. Por ello, los docentes deben tener presente que, la mediación escolar, siempre se ha dado en los diferentes niveles educativos, con la diferencia que anteriormente se aplicaba según al criterio del maestro o director del centro, se daba a través de castigos físicos o repeticiones de frases con la finalidad de que el estudiante aprenda a no cometer el mismo error.

Los conflictos entre estudiantes no son algo nuevo, la misma dinámica de sus relaciones lleva al roce entre ellos, al estar constantemente en disputas, cuando no es atendida esta situación pueden llegar a cometer actos violentos. Es allí donde el trabajo de los docentes para mediar resulta clave. En efecto, la mediación en palabras de (Mora, 2023) “es una estrategia de resolución de conflicto pacíficamente, donde se citan a las personas involucradas en los mismos conjuntamente con una persona mediadora en el papel de neutral” (p. 5) la intención es dialogar para intentar llegar a la firma de un acuerdo positivo y productivo que permita resolver determinada problemática acaecida en el contexto escolar.

En este contexto, la mediación es una experiencia educativa valiosa, ya que permite la participación de procesos colaborativos para la resolución de conflictos, aprende a descubrir percepciones de problemas, los identifica y explica para después con fundamentos ayudar a su resolución. Es primordial reconocer las distintas interpretaciones que tienen las personas para escuchar activamente, basándose en la comunicación abierta, donde las partes involucradas expresen sus diferentes puntos de vistas, comprensión mutua y a través de ello ayudar a enfocar el proceso de resolución de los conflictos y proveer una solución satisfactoria y duradera.

Este artículo tiene como objetivo analizar el rol de la mediación escolar y su influencia en la resolución efectiva de conflictos interpersonales en la Unidad Educativa “San Isidro”; así mismo esta actividad requiere de partes específicas donde era de gran relevancia argumentar sobre el contexto histórico y los enfoques contemporáneos de la mediación escolar; de igual manera

se procedió a identificar los tipos más comunes de conflictos interpersonales que surgen dentro de la comunidad educativa, no obstante se procedió a estudiar el impacto psicosocial de los conflictos interpersonales no resueltos en el rendimiento académico y el bienestar emocional de los estudiantes y el personal docente; por lo tanto, la mediación escolar tiene la característica de contribuir a resolver de manera pacífica los conflictos entre pares abordando así los desafíos y las oportunidades que se presentan para la resolución del mismo. La investigación que se presenta se llevó a cabo en el año 2023 en la Unidad Educativa Fiscal San Isidro de la parroquia San Isidro del cantón Sucre, Manabí, Ecuador, con una muestra obtenida de 69 estudiantes y 33 docentes respectivamente.

Desarrollo

La mediación escolar, atiende el esfuerzo para la restauración y mantenimiento de la relación pacífica entre los estudiantes, así como de la comunidad educativa; con la finalidad de sanar posibles heridas causadas por los conflictos, a través del diálogo. Así, la resolución de conflictos a través de la mediación contribuye a la formación holística del estudiante, eleva su educación en valores, refuerza principios y lo lleva a su práctica en el contexto familiar, social y laboral.

De esa forma, con la acertada actuación mediadora, los estudiantes tienen la posibilidad de transformar el conflicto de dos formas: 1) evitan y rompen la violencia, 2) demuestran su capacidad para ser entes participativos y transformadores de una realidad a través de acciones pacíficas. Según Castro (2023) “la mediación es un procedimiento noble porque atiende a los sentimientos, emociones e intereses de las personas y trata de resolver el conflicto” (p. 45). Al respecto da a notar que es imprescindible resaltar la nobleza y la importancia de la mediación ya que a través de ello se busca comprender la existencia de los conflictos y trabajar en la solución que vayan más allá de las necesidades de las partes involucradas para poder llegar a una comprensión mutua.

En lo relativo a la normativa por la cual se rige la mediación, el Ministerio de Educación (2012), a través del Acuerdo N.º 0434-12 establece los lineamientos normativos en torno a la solución de conflictos en instituciones educativas, tal como se indica a continuación:

Artículo 8.- Resolución de conflictos.- El docente tutor de grado o curso, que conozca de un hecho que haga presumir la existencia de un posible conflicto entre los estudiantes y de estos con otros miembros de la comunidad educativa, relacionados con su grado o curso, que puedan afectar el derecho a la educación de los estudiantes, pero siempre que no se haya producido la violación de esta prerrogativa fundamental; con el acompañamiento del departamento de Consejería Estudiantil, deberá instar a los implicados en el conflicto a alcanzar una alternativa de solución amistosa a través del diálogo.

Como se puede apreciar, la normativa expedida por el Ministerio de Educación establece los diversos conflictos que suceden en las instituciones educativas, con la señalización de las alternativas

de solución, acompañado de las acciones educativas que pueden aplicarse cuando aparezcan los procesos de conflictos. Partiendo del hecho que la creación de espacios para una convivencia educativa pacífica y armónica entre todos sus integrantes eleva la calidad del producto entregado a la sociedad.

Vallejo citado por Naranjo (2021), a lo largo de la “historia se encontró la aparición y utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos, el origen de la transacción se dio en la Roma arcaica a través del pactum, donde las partes inmersas en un problema lo resolvían por medio de un convenio” (p. 9), sumado a la búsqueda de decisiones acordes con las necesidades de los participantes. La mediación aparece cuando existen dos o más personas que tienen un conflicto y que, tras intentar solucionarlo por ellas mismas y no quedar satisfechas con el resultado obtenido, deciden acudir a un tercero para que les ayude a intentar solucionarlo.

En estos casos donde se aplica la mediación, Gándara (2017) sostiene que “la finalidad principal era la de solucionar los conflictos interpersonales acudiendo a un tercero con autoridad reconocida por las partes intervinientes para que éste pudiera ayudar a los afectados por el problema” (p. 1). De esa manera, procedía a solucionarse de forma pacífica sin necesidad de acudir a instancias ajenas al propio grupo al que pertenecen.

Durante la Edad Moderna, la mediación se utilizó especialmente en el ámbito del derecho internacional, debido a la importancia del establecimiento de relaciones y al respeto de los pactos basados en la autoridad, respeto siempre difícil de conseguir en este ámbito del derecho. En esa época, la justicia entre los estados sólo se podía acordar a través de los buenos oficios, el arbitraje y la mediación.

Cuando se trata del contexto escolar, el uso de la mediación viene precedido por una preocupación por garantizar al alumnado una educación integral de calidad, que les proporcione habilidades que les hagan ciudadanos más comprometidos y responsables. Su metodología suele implicar a parte del profesorado, a padres/madres de alumnos y a personal no docente del centro, para que actúen como mediadores. Incluso, “una de las propuestas consiste en la formación del propio alumnado, para que lleven a cabo lo que han sido denominados programas de mediación entre iguales (o utilizando el término anglosajón peer mediation, (mediación entre pares)” (Gándara, 2017, p. 2)”. Los actores educativos deben conocer los métodos alternativos de resolución de conflictos, para implantar una cultura de paz, no solo en el contexto educativo, también en el ámbito social.

Esta posibilidad de intervención se plantea como una alternativa a la tradicional actuación de los adultos, en las que son éstos quienes resuelven siempre los conflictos entre jóvenes, ante lo cual Díaz (2023) argumenta que “se la ve como una herramienta mediacional orientada a la construcción de aprendizajes entre docentes y estudiantes” (p. 6). Esta aportación es especialmente importante porque la mayor parte de los casos en estas situaciones el alumnado prefiere solicitar ayuda al profesorado.

Por su parte, la teoría del conflicto aborda las acciones que realiza cada persona o grupo, una organización o la sociedad, en sentido amplio, para lograr el máximo beneficio, algo que a su vez genera cambio social, político y revoluciones. La esencia “de esta teoría se apoya en la clásica estructura piramidal de la sociedad en la que una élite dicta los términos con los que viven las masas” (UNIR, 2021). En el caso educativo, las dispuesta entre sus integrantes es algo normal, ante lo cual se deben implementar estrategias para que no pase a mayores, y sea visto como parte del proceso de crecimiento de las personas.

Mientras Mouly (2021) afirma que “los estudios de conflictos asumen que es posible “resolver los conflictos y han prestado mucha atención a las técnicas para resolver los mismos, como la mediación o los talleres de solución de problemas” (p. 29). Reforzado por la teoría del conflicto como expresión más amplia, de proceso de cambio en los sistemas político, social y económico. Ello se debe a que es un proceso que tiene en cuenta, por un lado, las necesidades individuales y de grupo, como son la necesidad de identidad y reconocimiento y, por el otro, los cambios institucionales necesarios para satisfacer dichas necesidades.

Esta teoría sostiene que el conflicto es una parte inevitable de las interacciones humanas y que surge debido a la divergencia de intereses, valores, necesidades o acciones entre individuos o grupos. Examina cómo las partes involucradas perciben y manejan el conflicto, así como las posibles vías para su resolución, asimismo, se proceden a citar otras teorías:

Teoría de la comunicación y la resolución de problemas. Se centra en la importancia de la comunicación clara, honesta y compasiva puede facilitar la comprensión mutua y la colaboración en la resolución de problemas, para la resolución de conflictos.

Teoría de la negociación. Se concentra en los procesos de negociación que pueden emplearse para resolver disputas. Examina diferentes estrategias y tácticas utilizadas por las partes para alcanzar acuerdos mutuamente aceptables.

Teoría de la mediación. Se enfoca en el papel de un tercero imparcial (mediador) en la facilitación del diálogo, empatía, creatividad y la resolución de conflictos entre las partes en disputa. (Ramón, 2020)

Por ello, las relaciones interpersonales que se establecen entre quienes conviven en un determinado contexto se van definiendo y redefiniendo continuamente en función de las experiencias conjuntas vividas, las expectativas de unos hacia otros y las atribuciones que cada uno hace de lo que sucede entre ellos. Este proceso dinámico por el que se gestionan las relaciones interpersonales puede ser explícito o implícito para las personas implicadas.

La investigación se desarrolló teniendo como objetivo general de analizar el papel de la mediación escolar y su influencia en la resolución efectiva de conflictos interpersonales en la comunidad educativa “San Isidro”; por esa razón, la mediación escolar se considera fundamental para proporcionar a los estudiantes

y a la comunidad educativa un marco constructivo y seguro para abordar los conflictos de manera pacífica, fomentando el diálogo y la comprensión mutua como alternativas efectivas a la confrontación y la agresión, promoviendo un ambiente escolar armonioso y propicio para el aprendizaje.

Es necesario resaltar, a lo largo de muchos años, la gestión de los problemas de convivencia que previamente hemos presentado se ha caracterizado por tener como factor común la ausencia de explicitar los criterios que guían al profesorado para responder a cada uno de estos fenómenos, haciéndose, por el contrario, de manera implícita. Sin embargo, Peña (2017) afirma que “durante casi los últimos años, se ha tomado conciencia de la necesidad de tomar como tarea educativa y labor del profesorado la educación de la convivencia o, incluso, la construcción de la convivencia” (p. 137). Por tanto, al participar en procesos de mediación, los estudiantes adquieren habilidades para la gestión emocional, la empatía y la comunicación efectiva.

En palabras de (Gutiérrez, 2019) “lo que permite desarrollar relaciones interpersonales más saludables y fortalecer su capacidad para resolver problemas de manera colaborativa. La mediación escolar actúa como una herramienta preventiva contra el acoso y la violencia” (p. 2), permite abordar los problemas en sus etapas iniciales y fomentar un clima escolar donde se promueva el respeto mutuo y la convivencia pacífica.

Desde esa perspectiva, la mediación es una técnica de ayuda a personas enfrentadas para que entiendan su conflicto de una forma constructiva y busquen soluciones basadas en la colaboración. Además, Fernández (2023) indica que la mediación tiene como principal objetivo “crear en todos los miembros de la comunidad educativa un ejercicio de respeto, diálogo y toma de decisiones conjuntas en el que las partes protagonistas del conflicto asuman su responsabilidad” (p. 22). Conviene agregar que el mediador es una tercera persona ajena al conflicto facilita el análisis de lo ocurrido, a través de un proceso estructurado, con pasos y herramientas conocidos y manejados por dicha figura.

Ante lo citado, hay que tener en cuenta que la mediación entre iguales supone para el alumnado una alternativa a las sanciones que tradicionalmente han sido impuestas por el personal docente. Dichas sanciones no suelen solucionar el conflicto y, además, deterioran las relaciones entre docentes y alumnos.

Otro aspecto importante por el que la mediación entre iguales se está utilizando cada vez más en los centros escolares es porque mejora el ambiente del centro, fomenta la educación en valores, desarrolla la inteligencia emocional, favorece la reflexión personal sobre la conducta, se aprende a gestionar emociones y situaciones de la vida cotidiana y aumenta la autoestima, entre otras. Por todo esto, se ha elaborado un protocolo de actuación ante casos de mediación entre iguales, que ha sido objeto de formación para el profesorado y el alumnado del centro.

En el presente estudio al hablar de conflictos en el ámbito escolar, con expresión violenta llamados indicadores del conflicto, se

hará referencia a la categoría de conflictos escolares propuestas de Aguado et. al., (2009), se hizo una adaptación de estos en el contexto escolar particular de la investigación. Disrupción en las aulas. Las acciones inapropiadas que se realizan en el salón de clases e impiden el desarrollo del proceso de enseñanza – aprendizaje.

Vandalismo. Son todos los actos de violencia física contra las instalaciones de la escuela.

Problemas de disciplina. Cuando existe una trasgresión a las normas de convivencia dentro y fuera del salón de clases.

Bullying o acoso escolar. Es un maltrato reiterado o permanente a un estudiante incapaz de defenderse de forma efectiva, generado por otro u otros alumnos.

Acoso sexual. Característica de comportamientos antisociales, y es un atentado de la dignidad y libertad sexual de las personas.

Absentismo y deserción escolar. Es cuando no se realizan las tareas asignadas en tu papel de estudiante o de docente. (Aguado J. Et, 2009),

Para lo cual Orta (2015) menciona que “hay varias estrategias y enfoques de mediación que han demostrado ser efectivos en entornos educativos para abordar y resolver conflictos de manera constructiva” (p. 27). Algunas de estas estrategias incluyen: facilitar la comunicación (fomentar un entorno en el que se promueva la comunicación abierta y respetuosa entre las partes en conflicto), entrenamiento en resolución de conflictos (capacitar a docentes y estudiantes en habilidades de resolución de conflictos - escucha activa - empatía - comunicación efectiva), uso de técnicas de negociación colaborativa (identificar intereses comunes y llegar a soluciones mutuamente aceptables, fomentar la empatía (considerar los sentimientos y perspectivas del otro), uso de la mediación entre pares (estudiantes mediadores imparciales para ayudar a sus compañeros a resolver disputas de manera confidencial y sin prejuicios) y establecimiento de políticas de resolución de conflictos (implementar políticas claras y consistentes de resolución de conflictos).

Materiales y métodos

La investigación se llevó a cabo a través de un enfoque cuantitativo, que empleó la estadística descriptiva para medir las variables del estudio: mediación escolar y resolución de conflictos. Este estudio tiene alcance descriptivo y utilizó el método deductivo para desarrollar el presente documento investigativo partiendo de lo general a lo específico.

La población de estudio estuvo conformada por 1267 integrantes de la comunidad educativa entre docentes y estudiantes. No obstante, se utilizó una muestra representativa que estuvo integrada por 102 personas (69 estudiantes y 33 docentes de la unidad educativa fiscal “San Isidro”), ubicada en la parroquia San Isidro, perteneciente al cantón Sucre, de la provincia de Manabí.

Además, se emplearon encuestas a estudiantes y docentes de la institución para recopilar los datos cuantitativos sobre la incidencia de conflictos y la percepción de ellos al respecto. Esto con la finalidad de obtener una comprensión holística de los factores que conllevan a la ocurrencia de los conflictos e identificar posibles soluciones desde su propia perspectiva. Para esto, se elaboraron dos instrumentos de recolección de información que fueron aplicados a: estudiantes y docentes de la Unidad Educativa Fiscal “San Isidro”. En donde, se utilizaron ítems con opciones de respuestas que se basaron en la Escala de Likert, en la mayoría de los casos, así: Excelente, Bueno, Regular, Malo y Muy malo; Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo.

Resultados

Para poder obtener información veraz al respecto se recolectó información necesaria en la Unidad Educativa “San Isidro”, que luego fue tabulada, analizada e interpretada.

Para ello, se realizaron encuestas a estudiantes de la Unidad Educativa “San Isidro” para conocer su percepción sobre la resolución de conflictos en el entorno escolar.

Tabla 1

Nivel de conocimiento mediación escolar

Ítems	Alternativas	Porcentaje
Excelente	18	26.09%
Bueno	14	20.29%
Regular	16	23.19%
Malo	6	8.70%
Muy malo	15	21.74%
Total	69	100.00%

Como se puede visualizar, 18 estudiantes correspondiente al 26% de encuestados poseen un excelente nivel de conocimiento sobre la mediación escolar. Por otro lado, 16 estudiantes correspondiente al 23% de ellos aseguraron que su conocimiento es regular. Mientras que, 15 estudiantes correspondiente al 22% considera que su grado de conocimiento está en el rango de muy malo. En virtud de ello, resulta de mucha importancia conocer sobre la mediación escolar para que cuando se presenten conflictos entre pares, se puedan tomar las acciones adecuadas.

Tabla 2

Grado de participación de los docentes al realizar la mediación de conflictos entre estudiantes.

Ítems	Alternativas	Porcentaje
Excelente	28	40.58%
Bueno	29	42.03%
Regular	12	17.39%
Malo	0	0.00%

Muy malo	0	0.00%
Total	69	100.00%

Con respecto al grado de participación de los docentes al momento de realizar la mediación de conflictos en la institución educativa, 29 estudiantes correspondiente al 42% califica bueno el grado de participación de los docentes al momento de realizar la mediación de conflictos; asimismo, 28 estudiantes que corresponde el 41% de ellos cataloga la participación de los docentes como excelente. Sin embargo, 12 estudiantes representado con el 17% mencionó que la participación de los docentes en este sentido es regular.

Tabla 3

Importancia de la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes.

Ítems	Alternativas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	32	46.37%
De acuerdo	20	28.98%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	7.25%
En desacuerdo	12	17.40%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	69	100.00%

Como se puede verificar en la tabla, 32 estudiantes que corresponde el 46% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo en que es importante la comunicación asertiva entre docentes y estudiantes, de igual manera, 20 encuestados que corresponde al 29% estuvieron de acuerdo. Pero 12 estudiantes que corresponde el 17% manifestaron estar en desacuerdo con esa percepción. Por otra parte, también se realizaron encuestas a docentes de la Unidad Educativa “San Isidro” para conocer su percepción sobre la resolución de conflictos en el entorno escolar.

Tabla 4

La educación en valores fomenta el desarrollo personal y contribuye a la resolución de conflictos.

Ítems	Alternativas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	81.82%
De acuerdo	6	18.18%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	9.09%
Total	33	100.00%

Con respecto a la educación en valores, 27 docentes que corresponde el 82% manifestó estar totalmente de acuerdo con que la educación en valores fomenta el desarrollo personal y contribuye a la resolución pacífica de conflictos. De igual manera, 6 docentes que representa el 18% estuvo de acuerdo con esta premisa.

Tabla 5

Medidas de intervención frente a conflictos dentro de la institución educativa

Ítems	Al-ternativas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	30.30%
De acuerdo	12	36.36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21.21%
En desacuerdo	4	12.12%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	33	100.00%

Como se muestra en la Tabla 5, los docentes coincidieron en que existen dos medidas de intervención cuando se presentan conflictos en la unidad educativa: a través del diálogo con los involucrados 24 docentes que corresponde el 72,73% y a través de la separación respondieron 9 docentes que corresponde al 27.27%.

Tabla 6

Dentro de la institución educativa brindan capacitación sobre

Ítems	Al-ternativas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	30.30%
De acuerdo	12	36.36%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	21.21%
En desacuerdo	4	12.12%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	33	100.00%

En cuanto a las capacitaciones continuas, 10 docentes que corresponde el 30% de los maestros estuvo totalmente de acuerdo en que, dentro de la institución educativa, brindan continua capacitación acerca de la mediación escolar como medida para resolver conflictos, asimismo, 12 encuestados que corresponde el 36% respondió estar de acuerdo. Por otro lado, 7 docentes correspondiente al 21% asumió una postura neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo). Pero, 4 docentes que corresponde el 12% de ellos manifestó no estar de acuerdo con que existan capacitaciones continuas en la institución educativa.

Discusión

Los estudiantes encuestados respondieron que el nivel de conocimiento sobre la mediación escolar es excelente, de las respuestas emitidas se deduce el buen actuar cuando hay la presencia de conflictos escolares. El grado de participación de los docentes al mediar en los conflictos entre estudiantes lo consideran bueno. Y están totalmente de acuerdo, en la importancia de mantener una

comunicación asertiva entre docentes y estudiantes.

El desarrollo de la investigación de campo, encuesta dirigida a los docentes fue determinante porque permitió conocer datos de quienes viven a diario la problemática identificada. Están totalmente de acuerdo que la educación en valores fomenta el desarrollo personal y contribuye la resolución de conflictos. En cuanto a las medidas de intervención frente a conflictos dentro de la institución educativa, actúan dialogando con los involucrados. Y están de acuerdo que al interior de la institución educativa brinden capacitación sobre mediación para poder resolver conflictos. En torno a la resolución de conflictos en instituciones educativas, Pitta & Acosta (2020) afirman que “son mecanismos y herramientas utilizadas dentro del sector educativo, pues son una opción y sirven de guía para resolver cualquier tipo de conflictos entre personas de una manera amigable y sin la necesidad de acudir a los métodos tradicionales” (p. 48). Esto como acción pedagógica contraria a la utilización de castigos o uso de la fuerza, que de manera frecuente forman parte del catálogo de herramientas por parte de los docentes. En virtud de ello, algo que debe aprovecharse es la capacidad de liderazgo de los estudiantes para entregar a ellos responsabilidades, entre ellas dar el importante paso de ser mediadores cuando se presenten conflictos entre pares. Y de esa forma, sean agentes multiplicadores de actividades en pro de tener una cultura de paz.

Para ello, Velásquez & Reyes (2023) manifiestan que resulta importante “la capacitación permanente de las personas que se designen para desempeñarse como mediadores, negociadores y conciliadores” (p.154), esto con la finalidad de que haya garantía en las soluciones cuando se presenten controversias sometidas a su consideración. Por esa razón, existe un desafío para los docentes en la actualidad debido a la constante presencia de conflictos, a lo cual se suma la falta de profesionales especializados en dicha temática; situación parecida a lo que acontece en la unidad objeto de estudio. Por lo tanto, es clave promover la educación para la reconciliación, partiendo del hecho que las emociones se apoderan de los estudiantes, en muchos casos no las saben manejar y terminan, según ellos, dando solución a las controversias con violencia.

En la misma línea de análisis, Cruz & Rojo (2023) indican que “el nivel de inteligencia emocional del profesorado y su rol de actuación, al utilizar la información que dispone de los alumnos envueltas en el conflicto, es relevante para gestionar, de forma satisfactoria, tal confrontación en el aula de clase” (p.6). Sin embargo, la actuación del profesorado como espectador, no permite la solución de los problemas en las unidades educativas. Conviene agregar, que los maestros deben ser el pilar del centro educativo, donde comprenda los aspectos emocionales propios de los adolescentes, como factores positivos al ser manejados de forma correcta, generando confianza, adquiriendo habilidades personales por medio del diálogo, lo que favorece el aprendizaje.

La dinámica del clima escolar en la unidad educativa fiscal San Isidro se ve alterada por conflictos entre los estudiantes. Es cuando se vuelve necesaria la mediación escolar, aspecto importante

que termina influyendo de manera positiva en la salud emocional, así como en el rendimiento académico. Lo cual incide para que haya la cohesión social por parte de todos los actores educativos. Los docentes por su rol educador, toman decisiones a diario cuando reciben quejas de los educandos sobre disputas entre ellos, o cuando suceden y se encuentran cerca, contribuyen de esa manera a la paz dentro y fuera de la unidad educativa.

Conclusiones

Los conflictos entre estudiantes son considerados como algo normal en el proceso educativo, la misma dinámica se presta para la presencia de altercados en la comunidad educativa, por lo tanto, su valoración está sujeto a la racionalidad por parte de quienes pasan a ser actores que interponen sus conocimientos para la resolución de estos.

Los docentes encuestados de la Unidad Educativa “San Isidro” afirmaron que la educación en valores debe ser aplicados en la vida personal y profesional debido a que ayuda a preservar las relaciones al abordar los conflictos de tal manera que se minimice el deterioro emocional y se promueva una cultura de resolución de problemas pacífica y constructiva contribuyendo al desarrollo integral de los estudiantes y al éxito general de la institución educativa.

La mediación juega un rol de gran importancia en la resolución de conflictos dentro de la Unidad Educativa “San Isidro” ya que proporciona a través de una comunicación efectiva empoderar a las partes involucradas a expresar preocupaciones, puntos de vistas, y necesidades que tengan de manera clara conduciendo así a una comprensión mutua entre estudiantes y docentes.

Referencias

- Aguado J. Et. (2009). Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos. Madrid: Editorial Graó.
- Castro, L. M. (2023). Mediación y resolución de conflictos como pilares en el fomento de la cultura paz desde las tendencias investigativas. *Ciencia Latina*, 17(1), 4575 – 4590. Obtenido de <https://n9.cl/nk7575>
- Cruz-Barba, E. Rojo-Zárate, M F. (2023). El rol del profesorado en la adolescencia: Un enfoque interdisciplinar del conflicto escolar con teoría de juegos. *Educare* vol.27 n.2. pp. 1-18. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582023000200220
- Díaz, G. (2023). Andamiaje: a casi medio siglo de su creación. *Cuad. Investig. Educ*, 14(1), 1-16. Obtenido de <https://acortar.link/HvjVZH>
- Fernández, M. (2023). Junta de Andalucía. Obtenido de Proyecto de mediación escolar: <https://acortar.link/CZWzYe>
- Gándara, R. (2017). Antecedentes conceptuales de la mediación. *Revista Juridica UNAM*, 1(1), 11-6 . Obtenido de <https://n9.cl/a2skti>
- Gutiérrez, M. (2019). La mediación como herramienta para la prevención de la violencia en el ámbito escolar. (U. P. Comillas, Ed.) Obtenido de <https://acortar.link/58Bfe4>
- Ministerio de Educación, E. (2012). Acuerdo Ministerial N° 0434-12. Quito.
- Mora, P. E. (2023). Incidencia de la mediación escolar en los procesos de enseñanza aprendizaje. *Ciencia Latina*, 7(2), 1-16. Obtenido de . <https://n9.cl/tziex>
- Mouly, C. (2021). Estudios de paz y conflictos: Teoría y práctica. Obtenido de . <https://n9.cl/y3r46>
- Naranjo, J. .. (2021). Antecedentes históricos de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC): Aportes desde el derecho romano. Bogotá: Cámara de Comercio de Bogotá. Obtenido de <https://n9.cl/t7i3a>
- Orta, M. (2015). La mediación: características, modelos, proceso, técnicas y herramientas de la persona mediadora, y límites. Valencia-España. Valencia: : Universidad de Valencia. Obtenido de <https://n9.cl/xvj9d>
- Peña, P. S. (2017). La convivencia en la escuela. entre el deber ser y la realidad. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 13(1), 129-152. Obtenido de <https://acortar.link/pnM8IN>
- Pitta-Osses, N. Acosta-González, S. (2020). Propuesta para la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en instituciones etnoeducativas Wayúu en La Guajira. *Praxis* Vol. 16 Núm. 1. pp. 39-53. <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/praxis/article/view/3032>
- Ramón, M. (2020). La mediación escolar en los conflictos de adolescentes ecuatorianos en los colegios de la ciudad de Machala. Murcia: Universidad de Murcia. Obtenido de <https://acortar.link/QETdsF>
- UNIR. (2021). La teoría del conflicto: objetivos e influencia de esta teoría sociológica. . Obtenido de UNIR: <https://acortar.link/SIuOFo>
- Velásquez Grillet, M A. Reyes, V M. (2023). Los medios alternos de resolución de conflictos en el contexto escolar: algunas estrategias. *Investigación y Postgrado*, 38(2), pp. 137-163.