

Incidencia de la mediación escolar en los procesos de enseñanza aprendizaje

Praxedes Maribel Mora Pluas¹

marymorapluas73@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1758-819X>

Unidad Educativa Fiscal “Teniente Hugo Ortiz
Ecuador

Alvaro Mario Moreno Toledo

lic.alvaromorenotoledo1584@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-8611-0133>

Unidad Educativa Fiscal “Teniente Hugo Ortiz
Ecuador

Roxana Patricia Quimi Suarez

quimisuarezroxana@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0004-8033-9502>

Unidad Educativa Fiscal “Teniente Hugo Ortiz
Ecuador

Azucena Maria Valverde Parraga

azucenavalverde09@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-3042-6131>

Unidad Educativa Fiscal “Teniente Hugo Ortiz
Ecuador

Walter Wilfrido Santana Arcaya

mcsantanaarcaya@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-1470-5119>

Unidad Educativa del Milenio “Raúl Alfredo Vera Vera”
Ecuador

RESUMEN

La mediación escolar y aplicación de estrategias para solucionar los conflictos entre estudiantes, docentes y padres de familia, alcanzará una sana e inteligente práctica armonía en la convivencia social en las instituciones educativas; relacionado con la formación integral de los educandos en su formación de valores; esta pretende conseguir en los estudiantes que aprendan a empatizar con los demás conociendo nuevas herramientas para enfrentarse con los futuros conflictos.

En el siglo XXI, los docentes han perdido todo el derecho de realizar correcciones o llamados a sus estudiantes, debiendo realizarlo con mesura y con evidencias necesarias que evite incurrir en el incumplimiento de las leyes y reglamentos de educación que rigen en el país; existen padres de familia que no aceptan las malas actuaciones de sus representados dentro de la comunidad educativa, defendiendo algunas veces de las “acusaciones que se le imputen a ellos”; ocasionando la pérdida de su autoridad frente a sus hijos aceptando sus quejas o mentiras con la finalidad de no crear problemas con ellos.

Palabras clave: *mediación escolar; estrategias; aprendizaje; conflictos; convivencia social*

¹ Autor Principal

Incidence of school mediation in the teaching learning processes

ABSTRACT

School mediation and application of strategies to solve conflicts between students, teachers and parents, will achieve a healthy and intelligent practical harmony in social coexistence in educational institutions; related to the integral formation of the students in their formation of values; This aims to achieve in students that they learn to empathize with others, knowing new tools to face future conflicts.

In the XXI century, teachers have lost all the right to make corrections or calls to their students, having to do so with measure and with the necessary evidence to avoid incurring in breaches of the laws and regulations of education that govern the country; there are parents who do not accept the bad performances of their representatives within the educational community, sometimes defending against the "accusations that are imputed to them"; causing the loss of their authority in front of their children accepting their complaints or lies in order not to create problems with them.

Keywords: *school mediation; strategies; learning; conflicts; social coexistence*

Artículo recibido 15 abril 2023

Aceptado para publicación: 07 mayo 2023

INTRODUCCIÓN

La mediación escolar en el proceso de enseñanza aprendizaje, forma parte en la formación de los educandos; en el Ecuador se creó la ley de arbitraje y mediación en el año 1997, considerándose como un método de resolver los conflictos, siendo agregada al ordenamiento jurídico regulando diferentes figuras legales en la sociedad ecuatoriana; el entorno social a nivel mundial ha sido invadido por las culturas de los países desarrollados; conllevando a nuestra sociedad que adopte culturas no aptas para la convivencia escolar dentro o fuera de la comunidad educativa.

Desencadenando una lucha constante entre la comunidad educativa por combatir ciertas conductas de comportamientos no deseable de los estudiantes, las cuales son marcadas por la interacción de la sociedad que los rodea, la etapa de la niñez y adolescencia marca el desarrollo social del ser humano van desarrollando su personalidad convirtiéndolos en susceptibles a cambio repentinos de conductas; la forma enfrentarse a los problemas, en buscar el camino correcto enmarcados de los valores que van adquiriendo en sus hogares permitiéndole diferenciar los correcto de los incorrecto.

El desconocimiento de la mediación escolar, la falta de talleres para padres y estudiantes, no conllevan a una convivencia armónica y de paz con los miembros de la comunidad educativa con el entorno que los rodea; mediante el uso de una guía de resolución de conflictos internos se podrá demostrar las diferentes problemáticas que se presentan, logrando erradicar el acoso, bullying o maltrato por parte de padres, estudiantes o docentes en la institución educativa.

Materiales y Métodos

A lo largo de la historia muestra la incidencia de la mediación escolar, convirtiéndolo en un papel importante donde ha llegado a cambiar en el único universo y el rincón donde el educando descubre el afecto que requiere al sentirse ignorados en sus hogares, por tal motivo las docentes deben convertirse en madres-padres, psicólogos y médicos a la vez, los mismos que están facultados para brindar un ambiente cálido, donde pueda desarrollarla confianza y estabilidad del niño.

Varios Psicopedagogos y científicos han elaborado diversos estudios procurando conocer las causas de la baja calidad del desempeño escolar en el proceso de enseñanza aprendizaje, tomando como referencia el desempeño docente en las diferentes asignaturas; coincidiendo en variables y resultados, para lo cual

mostraron que en la actualidad las escuelas muestran diferentes conflictos escolares entre su comunidad educativa.

La baja calidad educativa es un problema que abruma a numerosos estudiantes, donde el aspecto cognitivo no llega a desarrollarse en su totalidad, en los niños en edad escolar, los cuales mantienen una baja autoestima por problemas causados dentro del entorno social, familiar o escolar; todas estas situaciones son dadas en distintos casos no desconocidos para la sociedad, sin embargo, han dejado de ser comunes para la misma.

Esta investigación se orienta a solucionar los problemas comunes en el desarrollo de su enseñanza aprendizaje en niños y niñas, a través de la guía didáctica que busca estimular en las nuevas generaciones el uso nuevas estrategias y métodos dentro del proceso enseñanza aprendizaje en los estudiantes con problemas escolares.

A través de las consultas realizadas en las páginas Web se encuentran diversos trabajos que se asemejan al presente tema de investigación: La mediación en la escuela, Documentos de trabajo para los equipos docentes, abril del 2000, en donde se indica sobre la mediación su definición, el porqué aplicarla en la escuela, cual es el rol de mediador, como plantear una mediación escolar, para mejorar la convivencia en la comunidad educativa.

En la revista digital para profesionales de la enseñanza “Conflictos y estrategias de mediación en la escuela (2010)”, se encuentra la historia de la mediación, como revertir la violencia escolar, como evitar conflictos individuales o grupales dentro del ámbito escolar, resolución de conflictos, como crear una cultura de mediación en las instituciones educativas.

También se localiza en la “Universidad de Guayaquil, en la facultad de Jurisprudencia Maestría en Arbitraje y Mediación, “Implementación de la Mediación escolar para prevenir conflictos que afectan el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del décimo año paralelo A de la unidad educativa Pdte. Otto Arosemena Gómez del Cantón Milagro”, del 2015, donde indica la mediación como un medio alternativo para resolver disputas y aportar en forma teóricas y practicar soluciones a nivel familiar, institucional o comunidad.

La universidad de Cuenca en su Facultad de Psicología, encontramos un tema similar como es la “Mediación escolar dirigida a docentes para prevenir el acoso escolar” del 2014 , tesis previa a la

obtención del título de Licenciada en psicología Educativa en especialización Educación Básica; su temática está basada sobre el acoso escolar que últimamente sufren los estudiantes a través de los medios de comunicación; estableciéndose la dificultad de concientizar a la sociedad para que se involucre dentro del proceso de prevención del acoso dentro del contexto escolar

Para (Gutierrez, 2011) nos indica lo siguientes sobre la mediación se convierte en una herramienta y solución de procesos violentos.

“En la esfera internacional, la mediación es un medio diplomático de arreglo de controversias. A diferencia de los medios jurisdiccionales, los actores que recurren a ella conservan su libertad de acción y de decisión en cuanto a la solución final del conflicto.” Pág. 29

Se la considera a la mediación como la forma de afrontar conflictos de forma efectiva responsabilizándose de los acuerdos y compromisos adquiridos, esta no debe ser realizada en forma individual sino grupal; convirtiéndose en instancia de prevención dentro de los conflictos evitando las reacciones impulsivas y negativas en la búsqueda de soluciones satisfactorias y adaptativas.

Desde hace seis años atrás el (Educacion, 2012) en su acuerdo N.º 0434-12, implementa una normativa sobre la solución de conflictos en las instituciones educativas; en el Capítulo II artículo 8, nos indica:

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.

En la norma expedida por el Mineduc, establece los diferentes conflictos que se dan en las comunidades educativas, señalando alternativas de solución, acciones educativas que se pueden aplicar en cada uno de los procesos de conflictos que se den en las instituciones educativas; en donde deben estar creados espacios para una convivencia social armónica y pacífica con cada uno de los integrantes de la comunidad educativa.

Para los docentes, debemos tener presente que la mediación escolar siempre se ha dado en las escuelas, colegios, universidades, etc., con la diferencia que antes se aplicaba de acuerdo al criterio del maestro o director, con castigos físicos o repeticiones de frases con la finalidad de que el estudiante aprenda no cometer el mismo error en lo posterior; estos problemas han evolucionado llevando a muchos niños en edad escolar a la depresión, bajo autoestima o suicidio.

Los estudios realizados de cada problemática dadas en los diferentes establecimientos educativos, llevaron a un estudio profundo y optar por emitir normativas de resolución de problemas y que cada institución educativa posea un Código de Convivencia con la finalidad de solucionar los problemas que se susciten dentro del plantel.

Dentro de la aplicación de la nueva reforma curricular del 2016 establecida por el Mineduc, donde los docentes fueron capacitados en las diferentes Promo, con la finalidad de que la aplicación de la nueva reforma, algunos docentes continúan aplicando la anterior reforma o se muestran negativos a actualizar sus conocimientos, aplicando la memorización y repetición.

Existen docentes renuentes al cambio, niños y niñas conflictivas, padres o apoderados desinformados tendrán como resultado conflictos; para lo cual la autoridad educativa y diferentes organismos encargados de aplicar la mediación conjuntamente con la normativa, con la finalidad de resolver los conflictos mediante acuerdos y compromisos adquiridos.

LA MEDIACIÓN

Es una estrategia de resolución de conflicto pacíficamente, donde se citan a las personas involucradas en los conflictos conjuntamente con una persona mediadora en el papel de neutral, donde dialogaran e intentaran firmar un acuerdo positivo y productivo para resolver una problemática dentro del contexto escolar.

Esta forma de resolver los conflictos mediante la mediación debe estar relacionada con la formación integral del estudiante y su educación en valores, recordemos que esta encierra una experiencia educativa dentro de todos los ámbitos, participando en procesos colaborativos de resolución de conflicto, lo cual hace descubrir percepciones de problemas e identificando los problemas al momento de explicar y escuchar los fundamentos que las partes basan su problemática.

Para (Arnoletto, 2013), nos explica sobre la idea general del conflicto:

Desde el siglo XVII la idea del conflicto era central para una sociedad que estaba cambiando sus principios de legitimidad y en la voluntad e inteligencia del hombre, expresados en el “pacto social” y la idea del orden político, como consecuencia de la interacción de las interacciones egoístas de los individuos (Pág. 12)

Nuestra sociedad se encuentra inmersa en un proceso de cambio, para reconstruir en forma política y social, la cual gira en torno de una serie de divisiones que ayudan a esclarecer los diferentes conflictos que se presenten. Teniendo en cuenta que los conflictos se han manifestado desde la antigüedad, los cuales fueron resueltos de acuerdo a su paso por la sociedad.

La mediación ofrece las siguientes ventajas como desarrollar actitudes de interés y respeto por los demás, aumentar la capacidad de resolver conflictos no con violencia, fomentar el dialogo, las habilidades comunicativas, escucha educativa, mejorar las relaciones interpersonales entre la comunidad educativa, habitar en un ambiente relajado y productivo, que busque soluciones reduciendo el número de sanciones y expulsiones en los planteles.

HISTORIA DE LA MEDICIÓN.

El origen de la mediación es igual a la del ser humano, el (Manual de Formación básica de mediadores, 2009), nos indica que

Desde la antigüedad siempre existió el conflicto entre los seres humanos sea individual o grupal; los filósofos como Heráclito y Aristóteles en sus diferentes fragmentos indicaban que “el conflicto es el promotor del cambio y a su vez es consecuencia de este. (Pág. 1)

Recordemos que todo conflicto tiene su parte positiva pues se dice que: “no hay mal que por bien no venga”, teniendo como reacciones negativas los diferentes conflictos entre naciones, llegando a morir gente inocente lo que hizo que intervenga tercera persona como mediador de conflictos; su participación será solo de mediador – arbitro, teniendo que las partes en conflictos son las que poseen su autonomía para solucionar los problemas existentes.

La antigua china, la conciliación y mediación fueron los recursos principales para resolver discrepancias, con el pasar del tiempo entro en vigencia la parte legal con la finalidad de emplear la conciliación en los diferentes problemas que se presentaren sea de índole político, pedagógico, social, etc.

Para la revista (Mateo, 2010), establece los siguientes sobre el origen del concepto de Mediación según la autora Carme Boque en el 2003 establece que:

El estudio sobre el concepto teórico de mediación, aporta las principales dificultades para delimitar el concepto:

- Implica entrar en un discurso teórico complejo
 - Que se origina en ámbitos disciplinarios discordantes
 - Engrosado por un cúmulo de prácticas inconexas
 - Agravante de que en los textos sobre mediación no siempre figura una definición de este fenómeno.
- (pág. 12)

Los diferentes autores del concepto de mediación han coincidido en afirmar la dificultad de encontrar una definición única sobre el concepto, mientras que los actuales solo especifican los elementos que constituyen estas definiciones; llegando al caso que la mediación es el procedimiento de resolución de conflictos entre personas, donde interviene una tercera persona neutral e imparcial que logre aplacar la controversia buscando una solución satisfactoria para ambas partes.

TÉCNICAS DE LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES

La importancia de aplicar técnicas de mediación en los conflictos escolares de acuerdo a la medida del dialogo que se desarrolla para mejorar las relaciones y buscar soluciones que satisfagan a las partes involucradas en el conflicto.

Los conflictos vienen cargados de negatividad asociados con la violencia la misma que es propia del ser humano dentro de las relaciones interpersonales o grupales. Creando una lucha de intereses de confrontaciones en forma individual o grupal, de cada violencia se convierte en un aprendizaje que se va adquiriendo de acuerdo en la dimensión social que se presente.

En el anuario de Filosofía, Psicología y Sociología, (Correa, 2004), nos indica de los conflictos en instituciones educativas, tomando en cuenta a Torrego, 2001:

En la formación en procedimiento de mediación se debe hacer referencia a los principios de la pedagogía pacífica o de la educación para la paz y la convivencia escolar que contribuirá, por tanto, a

la dimensión de los problemas de disciplina porque el dialogo se impone donde antes predominaban otras conductas menos deseables. (Pág. 10)

La prevención de la violencia en los planteles educativos debe tener como objetivos claros de solucionarlos dentro del código de convivencia de la institución, establecer estrategias y mejorar de la comunicación, lo cual favorecerá a las relaciones interpersonales dentro del clima del aula y del contexto en general. El educar implica aceptar y reconducir el conflicto y la mediación del mismo a través del dialogo para la mejora de las relaciones y evitar confrontaciones posteriores, permitiendo a los educandos reflexionar, que tomen sus propias decisiones y desarrollen habilidades para solucionar sus problemas.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

Las teorías tienen principios que la fundamentan y caracterizan, de igual manera la mediación posee principios que la lleva a su factibilidad, como lo es: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad, informalidad y flexibilidad y colaboratividad.

Según la (Paula & Caldeiro, 2014), en su informe nos revela sobre los principios de la mediación:

Que los principios básicos de la mediación son: comprender y apreciar los problemas presentados por las partes, revelar a las partes que el mediador conoce y entiende los problemas, crear dudas en las partes respecto a la validez de las posiciones asumidas, sugerir enfoques alternativos.

La herramienta principal es el proceso que se aplica la misma que debe seguir un orden o una regla, para enfrentar las diferentes problemáticas que se susciten ejemplo comenzar una discusión teniendo claro que se debe empezar con las diferentes contribuciones que hagan las partes para seguir adelante con la discusión.

Como segundo paso es acumular la información para orientar a las partes dentro del tema en discusión y no perderla magnitud de problema, elaborar una agenda y discutir sobre las posibles soluciones; generando movimiento, en las partes involucradas para dar por resuelto la disputa.

En la parte legal está tipificada dentro del sistema normativo de (Compañías, 2012), en el art 43 de la ley de arbitraje de mediación encontramos que:

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

La parte legal como la doctrinaria no logran evidenciar el enfoque autorregulado del conflicto que recae en las personas que lo generaron y la finalidad de esta herramienta pueda aportar hacia la conciencia social y estar comprometida con la formación para la vida democrática; se puede determinar la importancia de incluir a las instituciones educativas un mecanismo de mediación el mismo que otorguen a la comunidad educativa la oportunidad para atender y resolver los inconvenientes que se presentaren en la convivencia escolar diaria de los educandos.

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

La mediación tiene como características permitir un enfoque positivo del conflicto procesado por el dialogo y la ejecución de actitudes de apertura comprensión y empatía, según (Torrengo, 2001), nos proporciona la siguiente información “La potenciación de contextos colaborativos en las relaciones interpersonales, así como el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol, la participación democrática y el protagonismo en pares”.

El proceso de la mediación es posible si las partes están motivadas, de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver la disputa, así como respetarse durante y después del proceso de mediación, considerando como primordial respetar los acuerdos que se hayan llegado, los cuales deben ser propuestos y comprometidos a cumplirse para dar `por concluido la problemática de conflicto.

La medición escolar tiene un gran potencial, al solucionar un conflicto se van adquiriendo la capacidad de resolver problemas a futuros, las características de la mediación se deben diferenciar de otros procesos de crisis de conflictos, este contribuye un aprendizaje con la esencia propia de generar un aprendizaje.

Las principales características de mediación son: voluntariedad, neutralidad, confidencialidad y el carácter personalísimo; teniendo claro que la primera característica es lo esencial de la mediación para que funcione correctamente, esto implica la voluntad de participar dentro del procesos en forma activa para explorar un conflicto con la otra parte; al hablar de neutralidad no es que la tercera parte debe solucionar el problema sino que las partes debes aportar con acuerdos propios; el ser confiable debe

generar confianza en el proceso y responsabilidad entre las partes, para el dialogo y cooperación al resolver los conflictos, en la parte de la personalidad estas no deben asistir representantes de las partes involucradas, sino los protagonistas del conflicto.

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DEL CONFLICTO ESCOLAR

Existen muchas estrategias que previenen los conflictos e invitan a vivir en una sana convivencia, sin embargo, se considera su efectividad de cómo el plantel maneja un conflicto, los estudios realizados para reformar la convivencia escolar es necesario un proceso de formación ciudadana, comunicación, saber el manejo de emociones, que se piense antes de actuar para no dejarse dominar por la furia a la hora de enfrentar un conflicto.

Debemos tener claro el significado de los términos detención y prevención, los mismos que han causado confusiones al momento encontrarnos en una situación de conflicto debemos conocer las personas implicadas en caso de violencia dentro de la institución educativa, las acciones que realizarán los miembros de la comunidad educativa quienes solo serán receptores de la información de las acciones realizadas por los implicados en el acto de violencia.

Existen varios tipos de prevención que debemos aplicar en el momento de conocer la problemática en el plantel:

- Como primera prevención es poseer un conjunto de medidas que se aplicaran como prevención de casos de violencia
- Segunda prevención seria medidas que afecten a la población de riesgo, en especial detectar a tiempo los perfiles de los posibles implicados de posibles implicados.
- Tercera prevención esta la intervención con terapias educativas legales, que ayudaran a solucionar los actuales y futuros conflictos

Cuando se logra identificar a las posibles víctimas o victimarios, se puede aplicar prevenciones, la detención de estos casos es de responsabilidad de los docentes, autoridades del plantel y padres o representantes legales quien pasan el mayor tiempo con sus hijos, algunos presentan los siguientes indicadores como la falta de clases, pase gran parte solo en el salón de clases, se muestra intimidado y nervioso al momento de participar en clases, es objeto de burla por parte de sus compañeros.

Según la (Unesco, 2014), nos describe sobre la responsabilidad con la que debe actuar los estudiantes dentro de la sociedad:

El artículo 29 de la Convención sobre los derechos del Niño expresa que la educación de los niños, niñas y adolescentes deberá estar encaminada a desarrollar su personalidad, ejercer sus derechos y “preparar al niño para asumir una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión y de paz, tolerancia, igualdad entre los sexos y amistad entre todos los pueblos, grupos étnicos, nacionales y religiosos y personas de origen indígena (Pág. 10)

Recordemos que las condiciones sociales, económicas, culturales y políticas, crean un contexto en cada uno de los países del mundo, el mismo que trasciende en las instituciones educativas creando acciones de violencias, quedando claro que se debe aplicar practicas `pedagógicas que oriente a facilitar una convivencia sana y armónica donde prevalezca el significado de los valores.

Como es de conocimiento general la violencia se convirtió en un tema mundial con el bullying, donde los diferentes organismos de cada uno de los países realizaron campañas externas e internas con la finalidad de erradicarlas totalmente de los planteles educativos, concienciando los padres, profesores y estudiantes a fortalecer y potenciar la convivencia dentro y fuera de la comunidad educativa.

LA EDUCACIÓN, EJE TRANSVERSAL DE CULTURA DE PAZ

A nivel mundial la sociedad reclama una cultura de tolerancia a nivel de la educación cuyo eje transversal es la cultura de paz y la convivencia democrática. Por los años 80 los docentes de todo el mundo se vieron preocupados por la violencia que se desarrollaban dentro de la sociedad en especial en los métodos de enseñanza; dio lugar una un cambio en la reforma integrando la cultura de paz para disuadir los problemas de violencia en los establecimientos educativo, mediante técnicas de mediación y resolución de conflictos dentro de los ambientes escolares.

Recordemos que la educación para la paz posee dos objetivos que son: prevención de conflictos y desarrollo de actitudes, éticas para florecer la conciencia humana; considerando que los conflictos son inevitables, siempre han formado parte de la vida de los seres humanos; la convivencia democrática consiste en sumar la fuerzas hacia una visión centrada en sus intereses.

Según (Christ, 2007) nos explica sobre los fundamentos de la cultura de paz en la educación:

Los contenidos de la educación para la paz que se mencionan en el Plan de Acción Integrado son los siguientes:

- Los fundamentos éticos, religiosos y filosóficos de los derechos humanos y su expresión en las normas nacionales e internacionales
- Una auténtica educación cívica que comprenda una dimensión internacional
- Las condiciones de la construcción de la paz
- Las diferentes formas de conflictos, sus causas y efectos
- Los fundamentos de la democracia y sus distintos modelos institucionales
- El problema del racismo y sexismo, y todas las demás formas de discriminación y exclusión
- La cultura, el problema del desarrollo y la historia de todos los pueblos
- La función que cumplen las Naciones Unidas y los organismos internacionales (Pág. N 1, 2)

Los ministerios de educación a nivel mundial han empezado a reformar nuevos planes y programas a favor de la cultura de paz, la mayoría se encuentran vigentes con contenidos de educación para la paz, derechos humanos, democracia y la tolerancia. El clima escolar de a poco se ha impregnado por actos de violencias de diferentes problemáticas que afectan el cien por ciento de las relaciones interpersonales de los miembros de la comunidad educativa interceptando el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes de los diferentes niveles educativos.

LA ENSEÑANZA EN VALORES

Los seres humanos somos influenciados por la cultura de acuerdo a lugar donde habitamos; la educación debe estar fundamentada en valores intelectuales, éticos y religiosos los cuales deben incidir en la formación de los estudiantes, creciendo como persona y se puedan proyectar de forma auténtica y positiva dentro de la comunidad educativa.

El diario vivir y convivir con los demás marcan nuestro comportamiento, siendo indispensable el compromiso de los principios y responsabilidad de cada ser humano dentro de la sociedad, para mejorar

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de haber desarrollado las investigaciones y procesado la información necesaria y el oportuno análisis de los resultados de las encuestas, se procede a dar las siguientes conclusiones y

recomendaciones:

Conclusiones

- La mediación escolar debe ser una metodología implementado dentro del código de convivencia de la institución, con la finalidad de obtener buenos resultados al momento de resolver alguna problemática que se presentare dentro de la comunidad educativa.
- Los docentes deben acudir a capacitarse en los diferentes cursos que oferte el Ministerio de educación o instituciones particulares con la finalidad de estar capacitados en estos temas que se dan a diario a los planteles educativos.
- Los educandos y padres de familias deben de participar de talleres afines con los temas relevantes que se desarrollan en la institución, como es el bullying o acoso escolar.

Recomendaciones.

- Renovar e innovar el código de convivencia dentro de la institución educativa de acorde a la necesidad del entorno en que se desarrollen dentro de los años que duren el mismo.
- Los docentes compartan los diferentes talleres, simposios, seminarios con toda la comunidad educativa, a fin de mantener una buena relación, seguridad al momento de solucionar los conflictos que se den a futuro.
- Los padres de familia estudiantes sean participes de la educación de sus hijos y de las acciones que ejecuten los docentes al momento de corregir o intervenir en las problemáticas de sus representados.

BIBLIOGRAFÍA

Acuña, B. P. (Enero de 2011). *Metodos científicos de observacion en educacion*. Obtenido de

https://www.researchgate.net/.../262817848_Metodos_cientificos_de_observacion_en_E...

Angulo, J. S. (13 de enero de 2017). *Sobre la poblacion y muestra en investigaciones empiricas*.

Obtenido de <https://cuedespyd.hypotheses.org/2353>

Arnoletto, E. J. (2013). *Los conflictos en los procesos sociales*. Cordoba Argentina: Fundacion

Universitaria andaluza Inca GArcilaso para Eumed.net.

Chagoya, E. R. (2008). *Diseño teorico metodologico de la investigacion*. Obtenido de Gestipolis:

<https://www.gestiopolis.com/disenio-teorico-metodologico-de-la-investigacion/>

- Christ, A. J. (2007). *Cultura de paz y reformas educativas*. Obtenido de www.uasb.edu.ec/.../educacionenyparalosderechoshumanos/.../Culturadepazyreformas..
- Compañías, S. d. (diciembre de 2012). *Guía de medición*. Obtenido de http://appscvs.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/proc_cm/guia_mediacion.pdf.
- Correa, A. G. (2004). La mediación: Técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Anuario de Filosofía, Psicología y Sociología*, 10.
- EcuRed. (11 de mayo de 2018). *Poblacion*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Poblaci%C3%B3n>
- Educacion, M. d. (28 de septiembre de 2012). *www.educacion.gob.ec*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/plugins/download-monitor/download.php?>.
- Graterol, R. (2011). *La investigación de Campo*. Merida Estado de Merida Venezuela.
- Gutierrez, A. C. (2011). La mediación internacional en el sistema de las naciones unidas y en la Unión europea: Evolución y retos de futuro. *Revista de mediación*, 29. Obtenido de www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2014/12/Revista-8.pdf
- Joranporre. (2015). *Investigación Bibliográfica*. Obtenido de <http://mtu-pnp.blogspot.com/2013/07/la-investigacion-bibliografica.html>
- Lopez, P. L. (2004). *Scielo Bolivia*. Obtenido de www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815...
- Manual de Formación básica de mediadores*. (18 de mayo de 2009). Obtenido de <https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/71289/345896>
- Martín, F. a. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. España: Caslon S.L. Matilde Hernandez.
- Mateo, S. M. (2010). Quiénes somos, a dónde vamos.... origen y evolución del concepto de mediación. *Mediación*, 8.
- Merino, P. y. (2010). Investigación. En P. y. Merino.
- Paula, C. G., & Caldeiro, P. G. (2014). *MEDIACION ESCOLAR*. Obtenido de <https://educacion.idoneos.com/355341/>
- Peña, L. B. (2010). *La revisión bibliográfica*. Colombia.

Proyectos, F. y. (13 de Junio de 2011). *Proyecto Factible*. Obtenido de <http://proyectofactible6.blogspot.com/>

Tamayo, M. T. (2003). *El proceso de investigacion cientifica*. Balderas, Mexico: Limusa S.A. Grupo Noriega Editores.

Torrenco, J. (2001). *Mediacion de conflictos en las instituciones educativas*. Madrid: Narea S.A.

Unesco. (2014). *Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion la ciencia y la cultura*.

Obtenido de Modulo Teorico Practico sobre la prevencion de la violencia escolar y la resolucion de conflictos: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002471/247141s.pdf>.