



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POST GRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN



TESIS

**ESTRATEGIAS DE MANEJO CONDUCTUAL Y SUS EFECTOS EN EL  
ABORDAJE DE LOS CONFLICTOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS  
MULTIGRADOS. ZONA ESCOLAR N°13. DISTRITO DE BUGABA. 2021**

PRESENTADO POR

MELUCIPA ABAD MORENO PIMENTEL

CÉDULA 4-272-292

Para optar por el título de Maestría en Investigación

Profesor asesor

Dr. Heriberto Franco

Ciudad Universitaria, 2022

## HOJA DEL TRIBUNAL EVALUADOR

Este trabajo fue aprobado por el siguiente comité del Programa de Maestría en Ciencias de la Educación de la Vicerrectoría de Investigación y Posgrados de la Universidad Autónoma de Chiriquí, como requisito para optar por el grado de Maestría en Investigación.

---

ASESOR

---

JURADO

---

JURADO.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, Todopoderoso, por permitirnos lograr cada día nuestras metas.

A mi madre Victoria, a mis hijos Elsa y Armel y a mi esposo Armel, por su comprensión y apoyo.

Al Dr, Heriberto Franco por las orientaciones y el tiempo dedicado.

Al personal docente, estudiantes y padres de familia de las escuelas multigrados objeto de estudio, por su colaboración y permitir el logro de los objetivos de la investigación.

¡A todos muchas gracias!

*Melucipa Moreno*

## TABLA DE CONTENIDOS

Hoja del Tribunal Evaluador.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Tabla de Contenidos .....	iv
Lista de Tablas .....	vii
Lista de Figuras .....	ix
Lista de Cuadros Descriptivos .....	xi
Introducción.....	xii
Resumen.....	1
CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1 Antecedentes del problema .....	4
1.2. Situación o estado actual del problema .....	12
1.2.1. Planteamiento del problema .....	12
1.2.2. Justificación.....	14
1.3. Hipótesis.....	17
1.4. Objetivos.....	17
1.4.1.Objetivo General .....	17
1.4.2. Objetivos Específicos .....	18
1.5. Delimitaciones, Alcance o cobertura .....	18
1.6. Restricciones y/o Limitaciones.....	19
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Educación para la paz en los centros educativos.....	21

2.1.1. Resolución de conflicto por la cultura de paz .....	22
2.2. Contexto pedagógico y socio cultural de los centros educativos multigrados.....	27
2.2.1. Características pedagógicas de los centros educativos multigrados .....	27
2.2.2. Contexto social de las escuelas multigrados .....	28
2.3. El conflicto .....	31
2.3.1. Concepto de conflicto.....	31
2.3.2. Teorías del conflicto .....	33
2.3.3. Tipos y causas de los conflictos .....	35
2.3.4. Actores involucrados.....	48
2.4. Estrategias de manejo conductual en el aula.....	49
2.4.1. Modificación de conducta en el aula.....	52
2.4.2. Métodos de resolución de conflictos en el aula de clases .....	53
2.4.3. Técnicas de manejo conductual en el aula de clases.....	58
2.4.4. Medidas disciplinarias .....	69
2.4.5. Registro documental de los conflictos.....	75
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	81
3.1. Tipo de investigación .....	82
3.2. Sujetos o Fuentes de Información .....	84
3.3. Definición, conceptual, instrumental y operacional de variables.....	84
3.4. Población.....	88
3.4.1 Muestra.....	89
3.4.2 Tipo de Muestreo .....	89
3.5. Métodos e instrumentos de investigación .....	89
3.5.1. Cuestionario.....	89
3.5.2. Guía de entrevista.....	90

3.5.3. Lista de cotejo .....	91
3.6. Tratamiento de la información .....	91
CAPÍTULO 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	93
4. Análisis e interpretación de los Resultados.....	94
4.1.1 De las encuestas.....	94
4.1.2 De las entrevistas.....	128
4.1.3 De las observaciones.....	147
Conclusiones y Recomendaciones.....	150
Conclusiones.....	151
Recomendaciones.....	154
Bibliografía .....	156
Anexos.....	167

## LISTA DE TABLAS

N°	TÍTULO	Pág.
1	Guía para la etapa de diagnóstico de un conflicto.....	50
2	Ficha de registro de datos observados.....	77
3	Clasificación de las conductas disruptivas dentro del aula de clases.....	78
4	Población.....	88
5	Conflictos de comunicación según docentes y padres de familias. Escuelas multigrados. Zona escolar N°13. Bugaba, 2021.....	95
6	Conflictos de poder debido al bullying entre estudiante, según los docentes y padres de familia. Escuelas multigrados. Zona escolar N°13. Bugaba, 2021.....	98
7	Conflictos de gestión académica debido a la entrega de trabajos realizados por el padre u otra persona. Escuelas multigrados. Zona escolar N°13. Bugaba, 2021.....	101
8	Conflictos de gestión académica por el exceso de asignaciones. Escuelas multigrados. Zona 13, 2021.....	103
9	Conflictos de gestión académica en las aulas de clases, escuelas multigrados, zona escolar 13. 2021.....	106
10	Conflictos provocados por la aplicación de ajustes razonables educativos a los estudiantes con necesidades educativas especiales. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	108
11	Conflictos originados por la falta de ayuda en casa, según los docentes y acudientes. Escuelas multigrados. Zona 13, 2021.....	109
12	Conflictos causados por el irrespeto al padre de familia por parte del personal administrativo. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	112
13	Actores involucrados en los conflictos, según los docentes, estudiantes y padres de familias. Escuelas multigrados, Zona 13, 2021.....	115

14	Frecuencia en la que los docentes aplican medidas disciplinarias. Escuelas multigrados, 2021.....	118
15	Frecuencia con la que los docentes aplican la mediación como medio alternativo para afrontar los conflictos. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	121
16	Medios que utilizan los docentes en los centros educativos multigrados para abordar los conflictos, zona escolar N°13, 2021...	124
17	Percepción de la efectividad de las estrategias de modificación de conducta aplicadas. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021	127



## LISTA DE FIGURAS

N°	TÍTULO	Pág.
1	Conflictos de poder debido a la retención de evaluaciones del estudiante, según docentes y padres de familias. Escuelas multigrados. Zona escolar N°13. Bugaba, 2021.....	96
2	Conflictos de poder debido a la intimidación del docente hacia el estudiante. Escuelas multigrados. Zona escolar N°13. Bugaba, 2021.....	99
3	Conflictos de gestión académica debido a la entrega tardía de asignaciones por parte de los estudiantes. Escuelas multigrados. Zona 13, 2021.....	102
4	Conflictos de comunicación y poder en las aulas de clases, según los estudiantes, escuelas multigrados, zona escolar 13. 2021.....	105
5	Conflictos originados por el modelamiento de la conducta en el hogar. Según docentes y padres de familias. Escuelas multigrados, 2021.....	107
6	Conflictos originados por el irrespeto del docente hacia el padre de familia. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	111
7	Causas de los conflictos según los estudiantes. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	113
8	Frecuencia en la que los docentes aplican técnicas de modificación de conducta. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	117
9	Disponibilidad de un espacio físico especial para el abordaje de los conflictos, escuelas multigrados. 2021.....	120
10	Frecuencia en la que los docentes aplican la negociación como medio alternativo para afrontar los conflictos, escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021	123

11 Registro documental de los conflictos por parte de los docentes. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	126
--	-----

## LISTA DE CUADROS DESCRIPTIVOS

N°	TÍTULO	Pág.
1	Estrategias de resolución de conflictos y medidas disciplinarias. Grupo focales. Escuelas multigrados, 2021...	129
2	Disposición de un espacio físico para abordar los conflictos. Grupo focales de estudiantes. Escuelas multigrados, 2021..	132
3	Percepción de los estudiantes sobre la efectividad de las estrategias que aplica el docente para resolver los conflictos en el aula. Grupo focales. Escuelas multigrados, 2021.....	134
4	Tipos de conflictos y actores involucrados. Escuelas multigrados, zona escolar N°13.....	137
5	Técnicas de modificación de conducta aplicadas por los docentes. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021	139
6	Instrumentos de registro de situaciones de conflicto utilizados por los docentes. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	140
7	Medidas disciplinarias aplicadas por los docentes. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	142
8	Procedimientos aplicados por los docentes para mediar ante los conflictos. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	144
9	Percepción de los docentes sobre la efectividad de las estrategias de resolución de los conflictos. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021.....	146
10	Aspectos identificados durante la observación en las escuelas multigrados. Zona escolar N°13. 2021.....	147

## INTRODUCCIÓN

Los conflictos son situaciones que se experimentan diariamente en todos los ámbitos, partiendo del hecho de que las percepciones, intereses y necesidades son diferentes en cada individuo. Los centros educativos como tal no escapan de esta situación, por lo que los docentes deben poseer competencias y conocimientos sobre diversas estrategias de manejo conductual. La investigación buscó analizar y evaluar la realidad de este tópico en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13.

Para lograr una organización efectiva, la investigación se estructura en 4 capítulos distribuidos así: En el capítulo 1 se presenta los antecedentes del problema en el cual se describe la situación o estado actual del problema, el planteamiento del problema, la justificación. Además, contempla las hipótesis, los objetivos (Objetivo general y objetivos específicos), las delimitaciones y el alcance o cobertura.

En el capítulo 2, se presenta la sustentación teórica de la investigación. El capítulo 3, describe el tipo de investigación, los sujetos o fuentes de Información, la definición, conceptual, instrumental y operacional de las variables, la población (muestra, tipo de muestreo), los métodos e instrumentos de recolección de datos y el tratamiento de la información.

El capítulo 4, contempla el análisis e interpretación de los resultados, obtenidos a través de las encuestas, las entrevistas y las observaciones. Posteriormente aparecen las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía utilizada. Finalmente se puede observar los anexos dentro de los cuales se presenta el aporte producto del estudio.

Se espera contribuir en la construcción del conocimiento científico y agregar un granito en la búsqueda de la solución de este problema.

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue evaluar los efectos de las estrategias conductuales en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados de la Zona escolar N°13, distrito de Bugaba, durante el año lectivo 2021. Se trabajó con una población de 119 estudiantes de cuarto, quinto y sexto grado, con sus respectivos acudientes y 11 docentes. Fue un estudio mixto con un alcance descriptivo, explicativo y correlacional de las estrategias conductuales que aplican los docentes ante los conflictos. Se obtuvo como principales resultados la alta frecuencia de situaciones conflictivas de gestión académica debido a la entrega de trabajos realizados por el padre u otra persona, la entrega tardía de asignaciones por parte de los estudiantes y el exceso de asignaciones. Las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados objeto de estudio tienen sus causas en el modelamiento de la conducta en el hogar y la falta de ayuda en casa. Se encontró que los docentes aplican técnicas de modificación de conducta tales como Juego de roles, tiempo fuera, cuadro de valores, economía de fichas y como medio alternativo se hacen los intentos para aplicar la mediación, se evidenció el poco manejo de las fases de la mediación, ya que se aplica una u otra, pero no se da el proceso en su totalidad. Los resultados ofrecen información importante para la toma de decisiones e implementar en el currículo los procesos de mediación escolar y así fortalecer la cultura de paz en los centros educativos a nivel nacional.

**Palabras claves:** Comunicación, cultura de paz, disciplina, empatía, estrategias, gestión académica, mediación escolar modificación de conducta, principios, situaciones conflictivas.

## **ABSTRACT**

The general objective of the research was to evaluate the effects of behavioral strategies in addressing conflicts in multigrade educational centers in School Zone No. 13, Bugaba district, during the 2021 school year. We worked with a population of 119 fourth, fifth and sixth grade students, with their respective guardians and 11 teachers. It was a mixed study with a descriptive, explanatory and correlational scope of behavioral strategies applied by teachers in conflicts. The main results obtained were the high frequency of conflictive situations of academic management due to the delivery of work done by the parent or another person, the late delivery of assignments by the students and the excess of assignments. The conflictive situations in the multigrade educational centers under study have their causes in the modeling of behavior at home and the lack of help at home. It was found that teachers apply behavior modification techniques such as role play, time out, value chart, token economy and as an alternative means attempts are made to apply mediation, little handling of the phases of the mediation, since one or the other is applied, but the process does not take place in its entirety. The results offer important information for decision-making and implement school mediation processes in the curriculum and thus strengthen the culture of peace in schools nationwide.

**Keywords:** Communication, culture of peace, discipline, empathy, strategies, academic management, school mediation, behavior modification, principles, conflictive situations.

## **CAPÍTULO 1**

### **ASPECTOS GENERALES**

## **1.1. Antecedentes del problema**

El conflicto tiene sus orígenes con el inicio de la humanidad, ya que desde que existe un grupo de personas surgen conflictos, debido a las diferencias individuales. Esta situación no escapa en el entorno escolar, de ahí que surgieron estrategias de búsqueda de solución o manejo de las conductas no aceptables en los centros educativos.

Las estrategias conductuales; es un tema que ha sido motivo de múltiples estudios a nivel mundial y nacional, así como de acciones institucionales a fin de combatir las manifestaciones de conflicto. En el ámbito investigativo se destacan las siguientes:

En Colombia, Durán y Mercado (2018) investigaron acerca de la práctica pedagógica: su relación con la prevención y mitigación del conflicto escolar. El estudio tuvo como objetivo comprender la práctica pedagógica del docente y su relación con la prevención y mitigación del conflicto escolar, se basó en un enfoque epistemológico introspectivo vivencial con el paradigma interpretativo, bajo el diseño cualitativo y el diseño de investigación - acción participativa y se utilizaron como instrumentos de recolección de datos la observación, entrevistas y grupos focales. Concluyó en que, si existe una relación entre la práctica pedagógica y la prevención y mitigación del conflicto escolar, a la vez se verificó que el docente dentro de su práctica al involucrar el dialogo y la reflexión como herramientas que favorezcan el clima escolar le permitirán obtener resultados valiosos.



En Colombia, González (2017) investigó sobre las estrategias para abordar los conflictos en el aula de clase, cuyo objetivo fue identificar las estrategias que utiliza la Institución Educativa Rural San Francisco de Asís, sede presbítero Alfredo Gonzáles, para abordar los conflictos en aras de la promoción de la convivencia en los estudiantes de tercero, cuarto y quinto de la básica primaria. Este estudio se desarrolló bajo el enfoque cualitativo y el diseño de la investigación acción, se aplicó la estrategia del taller reflexivo como instrumento de recolección de la información, técnicas interactivas y relatos. El estudio concluyó en que las estrategias para la solución de conflictos en el aula de clase carecen de procesos formativos.

En Colombia, Palacios (2017), investigó sobre estrategia pedagógica para la promoción de cultura de paz y derechos humanos en una institución educativa, este estudio tuvo como objetivo general diseñar una estrategia pedagógica que aportara elementos para la construcción de una cultura de paz y derechos humanos en la Institución Educativa Ciudadela Tumac, del municipio de San Andrés de Tumaco (Nariño). La investigación fue de tipo cualitativo con enfoque etnográfico, se analizó e interpretó la información proveniente del trabajo de campo: observación participante, entrevistas informales y grupo focal. La investigación evidenció que en los enfrentamientos los adolescentes recurrían a obscenidades verbales y gráficas y amenazaban a sus pares con magnificar el conflicto y llegar a los golpes.

En España, Pérez, (2017), estudió sobre la gestión de conflictos en el aula: investigación e intervención para alumnos de 6º de primaria. La investigación tuvo como objetivo conocer las ideas previas de los alumnos sobre los conceptos de conflicto y violencia. Fue un estudio mixto, en el cual se aplicó un cuestionario con preguntas cuantitativas y cualitativas y se concluyó en que es necesario llevar a cabo una intervención para ayudar a los alumnos a resolver los conflictos de forma positiva.

En Perú, Sáenz (2017), indagó sobre las estrategias que aplican los docentes para la prevención del acoso entre estudiantes en la institución educativa N°3037 Gran Amauta, SMP (San Martín de Porres). Fue un estudio cuantitativo, descriptivo simple, de corte transversal, se utilizó un cuestionario para recoger la información. Se concluyó en que la gran mayoría de los docentes de educación secundaria de la institución educativa aplican estrategias para la promoción de la convivencia saludable.

En Colombia, Campos, Jurado y Rivera (2017), investigaron sobre estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de cuarto grado de la I.E.D Reino de Holanda. El estudio tuvo como objetivo general generar estrategias didácticas mediadas por TIC, que permitan minimizar el conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto, del Colegio Reino de Holanda I.E.D. Sede B Marco Fidel Suárez, con el propósito de armonizar el ambiente escolar, dicho estudio concluyó en que los estudiantes presentan problemas de conducta que provocan

conflictos, sin embargo, no poseen estrategias de resolución de conflicto por lo que caen en la violencia.

En Costa Rica, Chacón, Elizondo, Fernández, Triana y Umaña (2012), realizaron un estudio de diseño fenomenológico sobre el abordaje docente y administrativo de los conflictos estudiantiles en el campo de la educación secundaria, con el objetivo de analizar el abordaje de los conflictos estudiantiles por parte del personal administrativo, docente y técnico docente del Colegio Técnico Profesional de Jacó. Para la recolección de la información se utilizó una entrevista y un cuestionario. El estudio evidenció que no existe promoción del desarrollo profesional de los docentes, ni se le brinda herramientas de capacitación a los estudiantes ni a los docentes para resolver las situaciones conflictivas.

En Argentina, Bustos (2003), realizó la investigación sobre convivencia escolar y resolución de conflictos, se indica que la mayor parte de los miembros de la comunidad educativa considera que las pautas de convivencia establecidas para el establecimiento escolar tienen escaso o nulo cumplimiento. Además, tanto docentes como alumnos coinciden en señalar a los compañeros que molestan en clase como principal fuente de conflicto al interior de la institución educativa, le sigue los destrozos materiales y las agresiones físicas.

A nivel nacional, el Proyecto de Cooperación en Seguridad con Panamá (2018), realizó un estudio transversal sobre la conflictividad e intimidación escolar entre pares y factores de riesgo de violencia en la población estudiantil de las escuelas intervenidas por el proyecto Juntos por una comunidad sin violencia. El proyecto

tuvo como objetivo identificar y analizar los comportamientos de intimidación escolar y factores de riesgo de violencia en la población estudiantil de los centros educativos (CE) definidos que afectan la convivencia de la comunidad educativa. El estudio obtuvo como resultado que la mayor parte de las agresiones y situaciones de intimidación suceden entre escolares de un mismo curso, en el salón de clases, e igualmente un porcentaje importante sucede en presencia de los docentes.

Tuñón (2013), estudió las situaciones conflictivas y su incidencia en la convivencia escolar con el objetivo de describir como inciden las situaciones conflictivas en la convivencia escolar entre estudiantes del nivel premedia de la Región Escolar de Panamá Centro y Panamá Oeste. Fue una investigación de tipo transversal. Se concluyó en que la violencia es una problemática real según los resultados obtenidos confirmando la existencia de los conflictos, lo que permitió sugerir la mediación escolar como estrategia para la solución de los conflictos.

En el 2012, el Ministerio de Educación de Panamá, la Cruz Roja de Noruega, la Cruz Roja de Panamá, Plan International y UNICEF Panamá, realizaron un estudio sobre patrones de convivencia escolar en Panamá, se realizó un análisis de las diversas manifestaciones y expresiones de violencia que se dan en el contexto escolar entre los distintos actores educativos. Las escuelas fueron seleccionadas en tres provincias del país (Panamá, Colón y Chiriquí). La investigación se desarrolló con un enfoque mixto, se aplicó la observación en el aula, grupos focales, entrevistas a profundidad. El estudio concluyó que las

agresiones verbales son las más frecuentes, las agresiones físicas, son las acciones interpersonales (golpes, patadas, jalones de cabello y otras) las que alcanzan un mayor índice y un punto alto en el nivel de Premedia. La violencia escolar se desarrolla en todos los escenarios de la escuela, pero donde más se observa es en el salón de clases.

En cuanto a las ejecutorias relacionadas al tema de investigación, se destaca, que la Convención Internacional de los Derechos del Niño en su artículo 19 establece que es obligación del estado desarrollar programas de prevención y atención a situaciones conflictivas a fin de proteger al niño de todo tipo de violencia (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), 1989, p.16).

En México, en el 2013, se desarrollaron jornadas de sensibilización denominadas “Familia mexiquense unida por la paz”, dirigidos a los alumnos y acudientes con el objetivo de fortalecer los lazos que existen en las familias mexiquenses para alcanzar una cultura de paz. También se aplica en la educación básica, el Manual para docentes mexiquenses, Aprender a vivir en una cultura de paz (Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México, p.16).

En 1995, la UNESCO, en su Conferencia General, celebrada en París, se aprobó El Plan de Acción Integrado sobre la Educación para la Paz los Derechos Humanos y la Democracia, donde se establecieron estrategias para fortalecer la formación de los docentes en materia de Educación para la paz.

A nivel nacional, en 1997 la Asamblea Legislativa, aprobó el decreto ejecutivo 142 del 4 de septiembre (Gaceta oficial N°: 23371), para el Ministerio de Educación,

por medio del cual se establece el régimen interno para los estudiantes en los colegios oficiales y particulares, en dicho decreto se describe las sanciones por el incumplimiento de las normas disciplinarias en los centros educativos, se toma en cuenta las conductas de violencia.

Entre el 2005 y el 2006, el Ministerio de Educación en coordinación con el Ministerio de Desarrollo Social y Ministerio de Salud desarrolló la capacitación: un antídoto contra las violencias en las escuelas oficiales de la ciudad capital (Centro de Estudio y Acción Social Panameño, CEASPA, p.15).

Desde el 2010, la Cruz Roja Panameña con el apoyo financiero de la Cruz Roja de Noruega desarrolla en Panamá y Colón, el programa fomentando la cultura de paz a través de las brigadas escolares con el fin de prevenir la violencia en el entorno escolar, promover la inclusión social y la cultura de paz (Centro de Estudio y Acción Social Panameño, CEASPA, p.17).

Desde 1986, el Ministerio de Educación a través de los Gabinetes Psicopedagógicos desarrolla diversos programas y proyectos escolares a nivel de pre media y media para fortalecer la convivencia y la cultura de paz tales como: Líderes dejando huellas, Escuela en busca de un mañana, Juntos por una comunidad sin violencia, Comunidad educativa formadora de una cultura de paz, Pensando y actuando con valores para una cultura de paz. En el nivel de primaria se cuenta con el programa Juego, pienso y construyo mi aprendizaje y Manejo de la disciplina en el aula (Centro de Estudio y Acción Social Panameño, CEASPA, 2012, p.16). En este sentido en el área de Bugaba se cuenta con un Gabinete

Psicopedagógico, sin embargo, no logran apoyar los centros educativos de la zona escolar N° 13.

En el 2015, surge el Decreto Ejecutivo 393 del 14 de septiembre (Gaceta oficial digital número: 27870-B), a través del cual Panamá se compromete a implementar estrategias para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible, se destaca el número 4 ya que mantiene relación con la temática de estudio. El mismo hace mención que para garantizar una educación inclusiva es necesario promover la cultura de paz y no violencia entre los estudiantes.

En el 2019, el Ministerio de Educación elaboró un protocolo para la detección, atención, referencias y seguimiento de casos de niños y adolescentes en circunstancias especialmente difíciles dentro del sistema educativo panameño, dentro del mismo se considera los casos que provocan conflictos. Dicho protocolo tiene su fundamento legal en el resuelto ministerial N°2588-A del 30 de mayo de 2018.

A nivel regional no existen datos estadísticos del número de casos de estudiantes, docentes o padres de familias en conflictos; ya que muchas veces se resuelven en los centros educativos y no se reportan de manera formal.

## **1.2. Situación o estado actual del problema**

### **1.2.1. Planteamiento del problema**

Los conflictos escolares son una de las causas que impiden el logro de un ambiente escolar propicio para el aprovechamiento académico; para prevenirlos y abordarlos, los docentes deben valerse de una serie de estrategias de manejo conductual.

Pese a que a nivel regional no existe información sobre el número de casos de estudiantes en conflictos; en los centros educativos multigrados del distrito de Bugaba, esta problemática parece aumentar; ya que los directores presentan quejas de no saber qué hacer con los estudiantes en conflictos aduciendo que han agotado estrategias sin obtener resultados favorables. Al dialogar con los docentes manifiestan que aplican estrategias dentro del aula, los directores señalan que a pesar de la modalidad de clases a distancia existen conflictos entre docentes y padres de familias, hay unidades que no logran controlar sus emociones y tiene bajos niveles de tolerancia; lo que provocan conflictos que impiden que el proceso de enseñanza se desarrolle eficientemente.

El conflicto escolar es un flagelo que afecta emocionalmente a todos los miembros de la comunidad educativa e incluso el rendimiento académico de los estudiantes a nivel mundial, nacional y local.



Por lo antes expuesto se plantea la siguiente interrogante:

¿Qué efectos tienen las estrategias de manejo conductual en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados de la zona N°13, distrito de Bugaba?

Para lograr una mejor comprensión del problema a investigar, se formulan los siguientes subproblemas:

- ❖ ¿Qué situaciones conflictivas se presentan en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13?
- ❖ ¿Cuáles son las causas de las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13?
- ❖ ¿Qué estrategias aplican los docentes para abordar los conflictos en los centros educativos multigrados de la Zona escolar N° 13?
- ❖ ¿Qué percepción tienen los docentes, estudiantes y padres de familias sobre la efectividad de las estrategias de modificación de conducta aplicadas en el abordaje de los conflictos en el centro educativo?
- ❖ ¿Qué estrategias conductuales son efectivas en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados de la zona escolar 13?

### 1.2.2. Justificación

Se justifica la realización de la investigación porque los conflictos entre estudiantes, padres de familias, docentes y administrativos son frecuentes en los centros educativos multigrados pese a la modalidad de educación a distancia que se aplica actualmente; por lo que a nivel institucional se infiere que se aplican múltiples estrategias, sin embargo, los conflictos continúan. Ante esta situación se considera conveniente el estudio de la problemática.

También se justifica porque no existe información relacionada con las estrategias de manejo conductual y sus efectos en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13.

Se pretende aportar a la comprensión del fenómeno social de los conflictos en los centros educativos y en la resolución de conflictos mediante estrategias efectivas en su abordaje.

Este estudio tiene una gran relevancia social porque ofrece aportes en la solución de un problema que trasciende de los centros escolares a la comunidad afectando la convivencia familiar y las relaciones humanas entre los moradores. Con los resultados de esta investigación se beneficiarán todos los miembros de la comunidad educativa.

El estudio tiene implicaciones prácticas porque ayudará a resolver un problema real como lo son los conflictos una vez que se proporcionará a los docentes

multigrados estrategias pertinentes en la solución de los conflictos en el centro educativo.

El estudio tiene valor teórico porque permitirá conocer en mayor medida la relación entre las variables, los resultados permitirán apoyar teorías existentes y generar nuevas. Tiene utilidad metodológica porque contribuirá a diseñar estrategias docentes eficientes en el abordaje de los conflictos en los centros educativos, los cuales se pueden reproducir en otros ámbitos con características similares.

El estudio, es viable porque se tiene disponibilidad de tiempo y los recursos financieros y materiales para lograr sus alcances.

Este estudio es sumamente importante porque contempla un problema permanente que afecta el desenvolvimiento del proceso de enseñanza y aprendizaje como lo son los conflictos en los centros educativos.

El estudio tiene importancia social porque aportará al conocimiento del problema y ayudará a implementar estrategias para la cultura de paz. Tiene importancia educativa ya que los docentes, padres de familia y directivos de las escuelas, contarán con conocimiento teórico sobre los conflictos entre estudiantes y podrá la comunidad educativa tomar acciones para mejorar la situación.

También tienen importancia en políticas educativas porque la información generada podrá servir de base científica para proponer y promover políticas educativas orientadas a la resolución de conflictos en las escuelas y a fortalecer la cultura de paz.

Este estudio tiene como aporte los siguientes:

#### Universidad Autónoma de Chiriquí

- ❖ Este estudio ofrece a la Universidad la fundamentación para fortalecer las carreras de formación docente a través de cursos de atención a los conflictos en las aulas de clases como alternativa a la problemática.
- ❖ Se gestionará la publicación de un artículo científico sobre el estudio en una revista indizada.

#### Ministerio de Educación

- ❖ Proporcionará al Ministerio de Educación datos sobre los conflictos en los centros educativos multigrados de la zona escolar N° 13.

#### Centros educativos

- ❖ Proporciona información a los docentes sobre la pertinencia de las estrategias que aplican en el abordaje de los conflictos escolares.
- ❖ Además, propone un proyecto innovador de mediación escolar, como estrategia en el manejo de los conflictos, lo que contribuirá a concienciar a toda la comunidad educativa sobre el rol que cada uno debe desempeñar para fomentar la cultura de paz.

### **1.3. Hipótesis**

La investigación sobre estrategias conductuales y sus efectos en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados. Zona escolar N°13. Distrito de Bugaba, plantea las siguientes hipótesis:

Hi: Las estrategias conductuales aplicadas por los docentes tienen efectos en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados de la Zona escolar N°13. Distrito de Bugaba.

Ho: Las estrategias conductuales aplicadas por los docentes no tienen efectos en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados de la Zona escolar N°13. Distrito de Bugaba.

### **1.4. Objetivos**

Los objetivos del estudio son los siguientes

#### **1.4.1. Objetivo General**

Evaluar los efectos de las estrategias conductuales en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados de la Zona escolar N°13, distrito de Bugaba, 2021.

#### 1.4.2. Objetivos Específicos

- ❖ Identificar las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13
- ❖ Determinar las causas de las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13.
- ❖ Describir las estrategias conductuales que aplican los docentes para abordar los conflictos en los centros educativos multigrados de la Zona escolar N° 13
- ❖ Analizar la percepción que tienen los docentes, estudiantes y padres de familias sobre los beneficios de las estrategias conductuales aplicadas en el abordaje de los conflictos en los centros educativos.

#### 1.5. Delimitaciones, Alcance o cobertura

- ❖ El estudio se delimita a las escuelas multigrados de la zona escolar N°13, ubicada en el distrito de Bugaba y abarcará únicamente los problemas de conflictos y las estrategias que aplican los docentes en su intervención.
- ❖ La población objeto de estudio son los estudiantes que cursan de cuarto a sexto grado y los docentes de los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13.
- ❖ El estudio se circunscribe al período 2021.
- ❖ La investigación tiene alcance descriptivo, correlacional y explicativo.

## **1.6. Restricciones y/o Limitaciones**

Dentro de las limitaciones o restricciones del estudio se enumeran las siguientes:

- ❖ La actitud poco colaborativa de los docentes puede limitar el acceso a la información.
- ❖ La negación del acceso a los centros educativos, lo que limitará la consecución de la información.
- ❖ Los problemas de conectividad de los docentes y padres de familias.

**CAPÍTULO 2**  
**MARCO TEÓRICO**



## **2.1. Educación para la paz en los centros educativos**

La educación para la paz conlleva el principio de convivencia pacífica, de tener conciencia de que en ocasiones hay que anteponer intereses y sobre todo mantener una comunicación sincera, oportuna y respetuosa.

En todo contexto surgen los conflictos, por el simple hecho de la existencia de un grupo de personas con diferencias individuales. En ocasiones el conflicto es beneficioso y fortalece el equipo, el problema está cuando el conflicto se convierte en rutina y provoca daños físicos o emocionales en los involucrados. A través de la educación para la paz, presente en el desarrollo de la personalidad, el estudiante aprende a resolver los conflictos de manera pacífica y creativa fortaleciendo la práctica de una serie de valores. Sobre el tema Cambil Hernández y Romero (2018) dicen:

El valor educativo de la educación para la paz es claro pues favorece el desarrollo de competencias que permiten, tanto al alumnado como al profesorado, adquirir y construir sus conocimientos partiendo de valores como libertad, igualdad, justicia, solidaridad, tolerancia, diálogo y diversidad, con el objetivo de buscar, partiendo del entorno cercano, soluciones reales y posibles a conflictos que suceden en diferentes marcos y contextos sociales. (p.252)

De acuerdo con los autores, la educación para la paz debe promoverse de manera continua, para ello debe darse un trabajo en equipo entre hogar y centros educativos, los padres en el hogar inculcan la tolerancia entre otros valores y la comunicación eficiente como la mejor medida para resolver los conflictos y los

docentes deben crear ambientes de justicia, respeto y diálogo, fortalecer además del desarrollo cognitivos, el desarrollo moral y emocional.

La educación para la paz, además de enseñar todo lo concerniente al origen de los conflictos y sus consecuencias en los seres humanos, fomenta las habilidades para resolver conflictos. Con respecto al tema, Sánchez (2016) manifiesta:

La educación para la paz aspira no solamente a informar a las personas acerca de los diversos aspectos del conflicto humano, sino a enseñar también habilidades para la resolución de conflictos. La principal presunción que respalda la educación para la paz es que, si los ciudadanos poseen más información acerca de las alternativas frente al uso de la fuerza, rechazarán siempre los caminos de la violencia. (p.79)

Sin duda alguna, el fomentar en los estudiantes las habilidades para resolver los conflictos, es el principio de vivir en armonía, puesto se forja las actitudes que conllevan al hábito de actuar con mesura y utilizar los mecanismos de la comunicación hasta el punto de rechazar por convicción llegar a la violencia.

#### 2.1.1. Resolución de conflicto por la cultura de paz

La cultura de paz es la capacidad de poder convivir de forma pacífica, conscientes de las diferencias y de que los conflictos siempre surgirán, sin embargo, existe herramientas como la comunicación que son la base del entendimiento y el acuerdo mutuo. Al respecto Jiménez (2018) dice: “La cultura de paz es la capacidad que tenemos para construir juntos desde la diferencia y en el marco del conflicto, que es parte de la vida” (p.21).

En otras palabras, la cultura de paz conlleva un conjunto de actitudes para trabajar las diferencias que causan conflictos de una manera positiva, en palabras del autor, construir juntos y hacer del conflicto una oportunidad de crecimiento emocional.

La cultura de paz se inicia en el hogar luego se refuerza en los centros educativos, implica la educación de las emociones, el fortalecimiento de la auto valoración y la práctica de valores. Sobre el tema, Jiménez (2018) expresa:

Formar en cultura de paz es desarrollar la armonía interna que mueve a las personas a relacionarse en el mundo con base en el autorreconocimiento, la autovaloración y el respeto a la dignidad y a su identidad. Y esto sólo es posible cuando existe una conciencia de quiénes somos y de cómo la diversidad nos habita en nuestra historia personal, en la familiar y en la de nuestros entornos. (p.22)

De la cita se infiere que vivir en una cultura de paz, exige formación en valores y una autoestima positiva, sólo de esta manera las personas se valoran así mismas y a los demás, cuando esto sucede surge la capacidad de aplicar la empatía, en las situaciones familiares y sociales.

Es importante que desde edades tempranas los estudiantes aprendan a transformar los conflictos en oportunidades de crecimiento; ya que es inevitable la convivencia sin ellos; los estudiantes deben aprender a luchar por lograr uno de los pilares de la educación, como lo es el aprender a convivir, aprendiendo a solucionar cualquier tipo de conflicto que surja. Para fomentar la cultura de paz en los centros educativos se deben implementar proyectos o programas con tal fin. Sobre el tema Pérez y Gutiérrez (2016) dicen:

Pero además de ello es fundamental que haya un entrenamiento en las dinámicas reales de los conflictos primordialmente desde la Educación básica que utilice fundamentalmente la negociación. Por todo ello se necesita planificar programas de intervención sobre transformación de conflictos que, de forma global, tanto para el espacio de aula como de la institución educativa, tengan en cuenta los tres protagonistas principales de la comunidad educativa. (p.171)

De acuerdo con los autores, en un escenario áulico en donde se promueve la cultura de paz, los estudiantes deben aprender a negociar, y para que este aprendizaje sea efectivo deben aplicarlo tanto en el aula con sus compañeros y docentes, en el hogar con sus familiares y en la comunidad en el círculo social en el que se desenvuelve.

La cultura de paz, no se construye en la adolescencia, cuando los estudiantes logran un mayor nivel de madurez, la cultura de paz se empieza a trabajar desde los primeros niveles de la educación básica general. Así lo afirma Pérez y Gutiérrez (2016) cuando dicen:

Ahora bien, el impulso de una cultura de paz considera que la educación para la convivencia no pretende aprender únicamente unas determinadas estrategias y habilidades para transformar los conflictos. El objetivo es más amplio y ambicioso: construir una nueva cultura y relaciones sociales donde la violencia no tenga cabida y es necesario desarrollarlo desde la educación básica combatir la aceptación de la violencia como forma de transformación de los conflictos, porque es en esta etapa donde se comienza a desarrollar este tipo de constructos. (p.174)

En efecto, la cultura de paz inicia combatiendo la violencia en el aula de clases y promoviendo la transformación de los conflictos que surjan en experiencias de aprendizaje.

Como una manifestación de convivir en una cultura de paz y como forma de prevenir la violencia en los centros educativos surge el término de resolución de conflictos, el cual evidencia el deseo de finalizar con situaciones poco agradables

que afectan el proceso de enseñanza y aprendizaje. Con respecto al tema Ramos (2018) señala:

La resolución de conflictos se refiere tanto a la superación de los obstáculos que se presentan como a los procesos que implican los caminos que conducen a la satisfacción de las necesidades: los acuerdos y desacuerdos, los encuentros y desencuentros, las tareas complementarias, las diferencias y los juegos de poder, las coincidencias y los objetivos en común. (p.362)

La resolución de conflicto, sin duda alguna busca poner fin a los desacuerdos encontrando puntos medios de acuerdos, los cuales las partes estén dispuestos a cumplir por el bienestar del ambiente escolar.

Los estudiantes desde las primeras edades pueden aprender a resolver conflictos, sólo es cuestión de tenerlo como objetivo en el centro educativo. Según Rivero (2016) los estudiantes aprenden a resolver conflictos cuando:

- ❖ Conocen las condiciones para que surja un conflicto (puntos de vistas diferentes y sentimientos no identificados.
- ❖ Identifican lo que siente la otra persona (soledad, susto, celos, frustración, enfado)
- ❖ Aprenden que resolver un conflicto significa: tratar de encontrar una solución al problema, no pelear, no huir de las situaciones difíciles y no ir en contra de los propios sentimientos o creencias.
- ❖ Son consciente de que saber resolver un conflicto puede ayudar a sentirse bien con uno mismo, sentir respeto por los demás y mantenerse al margen de la violencia. (p.120)

Los estudiantes aprenden si se les enseña las pautas para resolver un conflicto; lo cual es una tarea ardua que debe incluirse dentro de las planificaciones diarias como eje transversal y aprovechando todas las situaciones que surjan como tiempo de práctica.

Considerando que los alumnos a través de la educación y la cultura de paz adquieren un sin número de conocimientos, es importante destacar que estos deben ser prácticos para estimular el desarrollo de habilidades de resolución de conflictos. Del Pozo (2018) sobre el tema indica: “Desafortunadamente la resolución pacífica de conflictos requiere del desarrollo de habilidades que deben ser aprendidas y que en su ausencia disparan nuestras formas más primitivas de afrontamiento relacionadas con la huida o el ataque” (p.101).

Es relevante el desarrollo de habilidades en los estudiantes sobre la resolución de conflicto que se logra con la práctica constante, el modelamiento adecuado y la creación de escenarios de justicia y equidad, en donde se respete el derecho de todos; de lo contrario lo único que se refuerza en el aula de clases es la teoría de que el más fuerte es el líder o mientras más se grita más control alcanza.

## **2.2. Contexto pedagógico y socio cultural de los centros educativos multigrados**

Los centros educativos multigrados poseen características diferentes a los centros educativos unigrados, las cuales se describen a continuación.

### **2.2.1. Características pedagógicas de los centros educativos multigrados**

Los centros educativos multigrados son caracterizados por la baja matrícula; por lo que un docente atiende varios niveles. Estos centros educativos aplican la metodología del modelo educativo de Escuela Nueva Escuela Activa (Ministerio de Educación, 2018, p.4). Las aulas de clases se diferencian de las aulas unigrados por el uso de componentes administrativos, comunitarios y pedagógicos.

El componente administrativo contempla la existencia de un microcentro, el cual es el centro modelo de la zona escolar, y un formato de planificación específico. El componente comunitario tiene como objetivo acercar la comunidad al centro educativo, por lo que se hace uso de fichas familiares, un calendario agrícola y un croquis de la comunidad.

En el componente pedagógico, las escuelas multigrados tienen como estrategia el gobierno estudiantil, la organización de una biblioteca de aula, el uso de los rincones de aprendizaje y guías de auto aprendizaje. La estrategia gobierno estudiantil tiene instrumentos tales como cuadernos rotativos, el uso de buzones,

el uso de gráficas, entre ellas se destacan el auto control de asistencia, el correo de la amistad. Se enfatiza el trabajo en equipo, ya que se promueve que el estudiante sea líder y trabaje de manera autónoma a través de guías de auto aprendizaje (Ministerio de Educación, 2018, p.11).

### 2.2.2. Contexto social de las escuelas multigrados

Los centros educativos multigrados están ubicados en áreas rurales, en donde existen un sin número de problemas sociales tales como el desempleo, la delincuencia y violencia o desintegración familiar, además del poco acceso a la educación, por lo que mucha de las personas adultas no ha logrado alfabetizarse.

Sobre el tema Ponce, Albuquerque (2017) señala:

Para completar la escena, es un subsistema que está influenciado por problemas sociales tales como: drogadicción, alcoholismo, depresión, anorexia, bulimia, consumismo, violencia, violencia de género, violencia a través de las redes sociales, violencia sexual, aislamiento, el sin sentido de la escuela como institución, vanidad, etc. (p.38)

Los problemas sociales influyen en las familias; es decir en su calidad de vida, en la satisfacción de las necesidades básicas causando estrés, la madre ha sido obligada a trabajar fuera del hogar, limitando el tiempo de atención a los hijos y estos a su vez tienen repercusiones en las aulas de clases, pues ahí los niños reflejan los problemas del hogar.

La educación de los padres también es un factor importante, porque de ello depende el establecimiento y cumplimiento de normas en el hogar. Las normas demasiado rígidas o la falta de normas y autoridad en la familia provocan serios



desajustes emocionales reflejados en los centros educativos como problemas de conducta, que inducen al conflicto. Así lo señala Hunter (2016) cuando dice:

La experiencia de formas erráticas o inconsistentes de tratar los padres a los hijos, en las que estos se encuentran con normas extremadamente rígidas o sin norma alguna, pueden hacer que la vida sea muy aterradora o insegura. Para estos niños, la capacidad de controlar lo más que pueden en la escuela, siendo manipuladores y controladores de otras personas, adultas incluidas, es una estrategia que han desarrollado para conseguir sentirse seguros en un mundo siempre cambiante e imprevisible. (p.29)

De acuerdo con Hunter (2016), los estudiantes que proceden de hogares con variabilidad en las normas son aquellos que en las aulas de clases se muestran manipuladores o controladores, provocando conflictos con sus compañeros y docentes.

De igual manera los niños que no reciben asignaciones en el hogar o que por el contrario las tienen en exceso también provocan conflicto en la escuela. Así lo señala Hunter (2016) cuando manifiesta:

En familias en las que se da demasiada o poca responsabilidad a los niños, no pueden nunca ser niños o nunca pueden crecer, respectivamente. Los niños a los que se les da demasiada responsabilidad, esperando quizá que cuiden de sus hermanos más pequeños, pueden presentarse como excesivamente responsables y mandones en la escuela. (p.29)

En palabras de Hunter, el exceso o la falta de responsabilidad en el hogar influye de manera negativa en la conducta de los estudiantes; ya que su actitud de mandado provoca violencia entre los compañeros. De igual manera el autor continúa explicando que en el caso de las familias dramáticas los niños crecen con estrés que los induce en otros ámbitos sociales a actuar de diversas maneras para llamar la atención. Al respecto, Hunter (2016) continúa diciendo:

Si los niños crecen en familias en las que abundan las situaciones dramáticas, y mucho estrés y excitación en torno a ellas, pueden llevar esa experiencia a la escuela y estar siempre en medio de cada situación, contando relatos largos, dramáticos y a veces difíciles de seguir de la conducta de otras personas. Puede exhibir conductas para llamar la atención como desafiar, suspirar, decir que están lastimados o indispuestos y desempeñando extraordinariamente bien el papel de víctimas y de “pobre de mí”. Para estos niños, es muy difícil controlar la vida cotidiana de la escuela sin la descarga de adrenalina del drama y la excitación a la que están acostumbrados, y pueden tratar de crearla por su cuenta. (p.29)

El contexto en el que se desenvuelven los estudiantes influye en la conducta de los mismos, puesto que el modelamiento de las conductas familiares y sociales es ineludible y la escuela es el mejor lugar que encuentran para su réplica, es ahí en donde se evidencia las carencias en el control de emociones, oportunidad que el docente debe aprovechar e introducir estrategias que motiven al estudiante y lo ayuden en su desarrollo emocional y afectivo (Hunter, 2016).

Autores como Balarezo y Chiriboga (2017), enfatizan la idea de que el entorno social que rodea el estudiante incide notablemente en su conducta en los siguientes términos: “Las condiciones socioculturales e históricas generan un marco referencial en el que adoptan conductas prevalentes en el mismo” (p.100).

Tal como lo afirma Balarezo y Chiriboga, (2017) los estudiantes adoptan conductas aprendidas en su contexto y son tantos los problemas existentes en el contexto social que afectan directamente el proceso educativo, por lo que es importante impulsar en los centros educativos experiencias de aprendizaje que susciten la resolución pacífica de los conflictos; es decir promover desde los primeros niveles educativos la educación para la paz.

## **2.3. El conflicto**

### **2.3.1. Concepto de conflicto**

Un conflicto es la discrepancia de intereses entre los individuos, quienes no aceptan o no anteponen sus deseos. Sobre el tema, Ramos (2018) dice: "El conflicto se define como una incompatibilidad entre conductas, percepciones, afectos entre individuos y grupos, que definen estas metas como incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. (p.340)

Los conflictos pueden tener o no como consecuencia conductas violentas, las cuales surgen cuando no se sabe controlar las emociones; por lo tanto, los conflictos son oportunidades para fomentar la inteligencia emocional.

El conflicto es una manifestación de las diferencias individuales, existen diferentes puntos de vistas sobre un mismo tema, que es lo que provoca el conflicto y por ende es un fenómeno social natural en los grupos.

En el aula multigrado, como se da la convivencia de dos y tres grupos en el mismo recinto, y los intereses son diferentes de acuerdo con la edad, existe la posibilidad de múltiples manifestaciones de acciones conflictivas.

Por su parte Ponce (2017), define conflicto como: "una situación de combate, pugna, choque, lucha, confrontación, divergencia, discrepancia u oposición entre dos o más individuos" (p.23).

En palabras de Ponce (2017), el conflicto representa confrontación de opiniones, lo que puede recaer en violencia sino existe la mediación de un adulto; en el aula de clases el mediador es el docente, quien debe, incitar a los estudiantes a practicar las normas de convivencia.

Por su parte Ruiz (2017), señala que: “Conflicto es un problema o malestar que surge entre dos o más personas cuando tienen diferentes metas, necesidades, valores individuales, percepciones de lo que es correcto, justo o apropiado. Es decir, cuando sus paradigmas son diferentes” (p.194).

Sin duda alguna, un conflicto es una situación de diferencias de opiniones, que ocasiona serios problemas si no se le busca una solución inmediata.

Sánchez (2021) define conflicto como: “La diferencia de intereses, percepciones o interpretaciones, inherente a las interacciones humanas, en las que las emociones tienen un papel relevante impulsando un proceso constructivo o destructivo, dependiendo de su gestión” (p.80).

Tal como lo sostiene Sánchez (2021), los conflictos se analizan en esta investigación como la diferencia de percepciones e interpretaciones que cada actor educativo impregne ante una situación y que genera diferencia de ideas o puntos de vistas.

### 2.3.2. Teorías del conflicto

A través de los años se han desarrollado investigaciones, que dan origen a diversas teorías que buscan dar explicaciones del conflicto. Entre ellas se destacan las siguientes:

#### ❖ La teoría conductual

La teoría conductual señala que el conflicto tiene su origen en el modelamiento de la conducta. Así lo explica Palacios, García de la Rosa (2018):

Durante los primeros años de la vida del niño, la familia constituye su grupo básico de referencia, sobre todo los padres y el resto de personas que lo cuidan. Desde un punto de vista psicoanalítico, las primeras experiencias son cruciales para definir el desarrollo y la conducta futuros, hasta el punto de que cuando las relaciones con los progenitores son malas y estos detestan o maltratan al hijo, se compromete gravemente la evolución del mismo (en estos casos la separación se vuelve benéfica, ya que provoca una mejora de los cocientes de desarrollo). (p.19)

Según la teoría conductista el niño adquiere en sus primeros años las referencias que guiarán su conducta en otros ámbitos sociales como los centros educativos. El tipo de relación entre padres e hijos en edades tempranas siembra las bases de la personalidad, madurez y forma de actuar de los hijos. Existen acciones y formas de reaccionar que se imitan de los padres de manera involuntaria; es decir son conductas aprendidas.

Además de las conductas aprendidas en el hogar, también se da el fenómeno de que las conductas son aprendidas de otros ámbitos sociales en el que se desenvuelve el estudiante e igualmente son reproducidas. Sobre el tema, Sánchez, (2016) señala:

La teoría del aprendizaje basado en modelos plantea que se puede aprender la violencia en otros contextos sociales (barrio, escuela, etc.) y por otros medios, no necesariamente asociados a experiencias directas de violencia, sino a través del consumo de información emitida por medios masivos de comunicación. (p.52)

Según Sánchez (2016), la violencia es aprendida no sólo de forma directa en contextos sociales, si no que los medios de comunicación se convierten en una fuente primaria de ello; es decir pueden existir programas, música que incite a la violencia y que por la falta de orientación de un adulto y la poca madurez del estudiante para discernir entre lo aceptable y no aceptable socialmente, se tiende a imitar las acciones que provocan violencia en el grupo de pares en el aula de clases.

#### ❖ La teoría epigenética

Esta teoría explica como las experiencias del entorno influyen en el aspecto genético. Al respecto Palacios, García de la Rosa (2018) señala:

Gracias a la epigenética ahora sabemos que existen mecanismos que van más allá del determinismo genético y que la crianza (el entorno) interactúa con la naturaleza (los genes) posiblemente en respuesta, como seres vivos que somos, al proceso de adaptación al medio. (p.29)

Según el autor García de la Rosa (2018), el conflicto se aprende de las experiencias del contexto, quienes influyen en la genética; de lo que se infiere que tiene mayor efecto el aspecto cultural o contextual.

#### ❖ La teoría de la reacción ante la frustración

Según esta teoría la conducta agresiva obedece a la frustración. En este sentido Sánchez (2016) expresa:

La teoría de la reacción ante la frustración propone una hipótesis según la cual la agresión en el ser humano nace de la frustración que se experimenta en la vida. Analizar este fenómeno podría clarificar una vez más los orígenes de la agresividad individual. Esta presunción ha sido propuesta por los investigadores John Dollard y Miller (1950) que sostienen que una conducta o manifestación de hostilidad es antecedida por algún tipo de frustración, de esta manera la frustración supondrá una probabilidad de conducir, de alguna forma, a la agresión. (p.54)

El no saber cómo manejar la frustración, tiene como consecuencia que sentimientos de ira se desarrollen y desencadena en agresión hacia los compañeros. La poca tolerancia a la frustración es una vía para las acciones violentas en el aula de clases, un estudiante frustrado puede sentir el deseo de que los demás sientan lo mismo que él, por un lado, por otra parte, pueda que su mismo estado de confusión le impida razonar y actúe de manera conflictiva. Al respecto Cambil Hernández y Romero (2018) dicen:

Los estudiantes que se tornan violentos entre ellos están enviando un mensaje a los adultos de su sociedad, y cuando la manifestación de tal violencia es en la escuela, podemos pensar que interpelan de alguna forma a los docentes y a su manera de actuar. Los alumnos se agreden, rompen límites normativos, cubren con sensaciones humillantes, dolorosas, un vacío de sentido, una falta de reconocimiento y de adquisición por otras vías de un lugar social. (p. 268)

La actuación desafiante en el aula de clases puede indicar que hay algo dentro del aula que le está haciendo sentir incómodo y es la manera de protestar y comunicarse. También puede ser el resultado de la falta de atención, y de esa forma el buscar obtenerla.

### 2.3.3. Tipos y causas de los conflictos

Los tipos de conflictos que surgen en las aulas de clases son variados. El conflicto ha sido tipificado de diversas maneras. A continuación, se describe la clasificación

propuesta por algunos autores. Ponce (2017) clasifican el conflicto de la siguiente manera:

- ❖ Relación: luchas, insultos, golpes, asignar sobre nombres.
- ❖ Daños o pérdidas materiales: robos de celulares, prendas de vestir, etc.; daños a pupitres y más muebles de la institución.
- ❖ Poder: retención de objetos estudiantil por parte de las autoridades, bullying, retención de útiles escolares, hostigamiento, la coacción, la intimidación.
- ❖ Gestión académica o fraude: hacer trampas en exámenes, evaluaciones y trabajos académicos. (p.38).

Tras la pandemia y la implementación de la educación a distancia, se ha incorporado el conflicto pedagógico en el cual se destaca la dificultad de los padres para guiar los procesos de aprendizaje de los alumnos, la falta de medios de comunicación, el exceso de actividades asignada por el docente y el uso de estrategias didácticas propias de la educación presencial.

Por su parte Cambil Hernández y Romero Sánchez (2018) clasifican los tipos de conflictos de la siguiente manera:

- ❖ Conflictos de relación y comunicación: Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa comunicación entre las partes; conducen a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo
- ❖ Conflictos de información: Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asume el mismo grado de importancia.



- ❖ Conflictos de intereses: Se deben a la competición entre necesidades no compatibles o percibidas como tales. también puede ser de tipo psicológico y comportan percepciones de desconfianza, juego sucio, intolerancia, etc.
- ❖ Conflicto de valores: Se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. El conflicto estalla cuando estos valores se intentan imponer por la fuerza a la otra parte que los percibe como negativos, no importante o no propios para una persona en la cual se encuentra involucrada en cierto problema.
- ❖ Conflictos de roles: de poder, de autoridad y de acceso a los recursos: Se deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad del control o distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, etc (p.228)

La clasificación del conflicto de Cambil Hernández y Romero Sánchez (2018), es muy acertada y aplicable en el sistema educativo.

Los conflictos son causados por diversos motivos, desde que existe la humanidad van a existir conflictos; es decir que es una parte de la vida en sociedad, sin embargo, el problema radica en cuando se traspasa a la violencia. Los conflictos obedecen a las diferencias de opiniones o criterios. Así lo señala Hunter (2016) al decir: “El conflicto puede ser el resultado de diferencias de opinión sobre el orden en el que se debe hacer el trabajo o sobre la duración del mismo” (p.343).

El conflicto tiene sus orígenes en las diferencias de opiniones de las personas, en las diferencias de intereses y poco control de las emociones.

Pérez-Ugena, M. (2020), señala que es importante conocer la causa de los conflictos para lograr solucionarlos y muchas veces las causas no son evidentes y hay que realizar procesos de profundización para poder comprenderlos (p.21). A continuación, se describen las causas de los conflictos propuestos por Pérez-Ugena (2020).

❖ Conflictos de carácter estructural

Las causas de los conflictos es producto de las estructuras sociales y familiares que rodean a los individuos, en este caso a los estudiantes, padres de familias y docentes.

La escasez de recursos la falta de empleo, los problemas sociales son la base de situaciones tales como:

❖ Modelamiento conductual del hogar

La mayoría de las causas de los conflictos tienen su cimiento en la familia, los conflictos en los centros educativos son el producto de carencias afectivas entre otras cosas. Al respecto Castro Santander (2017) dice:

En relación con la influencia del contexto familiar, existen cada vez más evidencias del vínculo: comportamiento agresivo de niños y jóvenes y conducta excesivamente punitiva y autoritaria de los padres, así como las conductas de complicidad y justificación de los padres con sus hijos indisciplinados y violentos. (p.59)

Cuando los estudiantes viven en un hogar caracterizado por el conflicto entre los adultos, cuando las manifestaciones de violencia son continuas entre los padres

o personas jefes de hogar, éstos aprenden y reflejan en las aulas de clases dichas conductas, producto del modelo que reciben.

También se da el fenómeno de conflictos entre padres e hijos, que igualmente desencadenan en problemas de conductas en los centros educativos. Así lo manifiesta Castro (2017), cuando señala: “Los conflictos graves entre padres e hijos generan problemas de conducta; el castigo severo físico o verbal moviliza respuestas agresivas” (p.44). Los conflictos en el hogar originan problemas de conducta evidenciadas en respuestas agresivas en el aula de clases. El estudiante tiende a reflejar en el aula de clase lo que experimenta en su ambiente familiar.

El nivel educativo de los padres o el estilo educativo también influye en la forma como reaccionan los estudiantes ante diversas situaciones inesperadas que van en contra de sus propios deseos. Sobre el tema Ramos (2018), dice: “El estilo educativo que adopten los padres tendrá una influencia directa tanto en el desarrollo de la conducta como en las propias características del niño/a” (p.274).

De acuerdo con Ramos, los padres son el modelo conductual de sus hijos, en otras palabras, su forma de actuar influye en la conducta de los hijos. Hijos de padres conflictivos se desenvuelven en el ámbito escolar de igual manera. En este sentido Álvarez, Romero y Ponce (2017) dicen: “En estos sistemas familiares se producen desajustes cuando deben adaptarse a otros sistemas sociales, sobre todo, en los hijos se observa una marcada vulnerabilidad frente a las demandas del medioambiente social, especialmente en la escuela” (p.198). Los estudiantes

conflictivos provienen de hogares cuyos miembros actúan con violencia, gritos, ofensas, entre otros.

Un aspecto que afecta a los estudiantes es el uso excesivo del castigo físico y emocional, puesto que al exceder pierde sus efectos y no causan ningún estímulo en ellos, y empiezan a reproducir la conducta de maltratar a sus compañeros. Al respecto Ramos (2018) dice: “Según algunos análisis, los niños/as agresivos y con trastornos de conducta vienen de hogares cuyos padres/madres aplican castigos excesivos y demuestran poco aprecio por la buena conducta de su hijo/a” (p.42).

De acuerdo con los autores antes citados, los estudiantes son el reflejo de su hogar, si en el hogar gritan o la única manera de evidenciar poder es a través del castigo, esto poco a poco lleva al estudiante a ver la fuerza como algo natural y lo reproduce en la escuela. Las conductas conflictivas en los centros educativos tienden a ser aprendidas.

Los hogares con ambientes de conflicto tienen características propias. Álvarez et al. (2017) describen dichas características de la siguiente manera:

- ❖ Estructura de autoridad débil, difusa y poco funcional.
- ❖ Normas inadecuadas del funcionamiento del sistema. La inadecuación oscila desde normas confusas e implícitas en algunos sistemas, hasta rígidas y basadas en un autoritarismo inflexible, en otras. Estas reglas de funcionamiento del sistema no permiten a los miembros dar una respuesta coherente a las demandas del entorno.

- ❖ Patrones interactivos contradictorios. y de comunicación confusos, ambiguos.
  - ❖ Pocas destrezas en los miembros para negociar las diferencias entre ellos.
- (p.301)

El conflicto en el aula de clase puede tener sus orígenes en el hogar; ya que el estudiante modela o imita la conducta de sus parientes y los compañeros suelen ser las víctimas cercanas.

Son múltiples las causas que dan origen a los conflictos en los centros educativos, sin embargo, el hogar es la primera escuela del estudiante, por lo que los padres son los primeros forjadores de la personalidad y forma de actuar de los estudiantes.

Al llegar a los centros educativos el docente se convierte en un apoyo en la labor de formación integral, pese a esto el padre de familia sigue jugando un papel sumamente importante. Al respecto Sánchez Cardona (2016), señala:

El rol de los padres y madres de familia es primordial en la enseñanza a los niños de procesos de comunicación pacíficos, ya que ellos deberán promover discusiones acerca de los comportamientos, sentimientos, creencias y actitudes en una atmósfera agradable donde se trate al máximo de evitar la utilización de un lenguaje que condene o etiquete los sentimientos de los hijos. (p.216)

En el hogar los niños aprenden la importancia de la comunicación efectiva y el respeto a los demás, aprenden a dar a los demás el trato que les gustaría recibir.

❖ La disminución del tiempo de contacto entre padres e hijos

La mayor parte de las veces las madres y padres deben ausentarse del hogar para trabajar, esto ocasiona que exista poco contacto con los hijos, puesto que al regreso al hogar se sienten agotados por la jornada del día y con poco deseo de jugar o conversar con los hijos. En relación con el tema, Solá (2014) expresa: “Los hijos reclaman atención y tiempo de los padres, lo hacen de muchas formas y si no lo consiguen o se les da un trato inadecuado, comienzan protestando, siguen portándose mal, y terminan por buscarse otros sustitutos generalmente negativos” (p.11).

La falta de tiempo provoca en los hijos vacíos afectivos que se traducen en la mayor parte de los casos en situaciones conflictivas.

Las familias son afectadas por la falta de afecto y demostración de emociones positivas en la formación de la personalidad de sus miembros. Sobre el tema, Ponce (2017), señala: “Uno de problemas que más afecta a la familia es el excesivo individualismo y la desconexión espiritual y emocional entre sus miembros, situación que llama la atención de manera puntual en el sínodo de la familia” (p.35).

En efecto, tal como lo afirma Ponce (2017), el individualismo, el temor a Dios y la parte emocional, son factores que afectan la familia, provocan la desintegración tanto física como emocional, por lo que los hijos actúan de igual manera dentro de su grupo de pares.

#### ❖ La disminución de la valoración social del docente

Es frecuente escuchar en los medios de comunicación la publicación de conflictos entre docentes y padres de familias. Se suele escuchar que el docente ha perdido autoridad en la comunidad; ya no es visto socialmente como un líder. En los últimos años se observa la desvalorización social de la figura del docente en las comunidades, quienes por diversos conflictos con los padres de familias solicitan medidas de protección para salvaguardar su vida. Sobre el tema, Castro (2017) señala:

Actualmente, observamos un insistente reclamo de los docentes pidiendo seguridad personal en ejercicio de su función. Solicitan que a través de normas se les otorgue más autoridad, cuando sabemos que esta no puede adjudicarse por decreto, sino que debe alcanzarse a través de la tarea que se realiza diariamente en las aulas. (p.21)

Castro (2017), señala que, la autoridad debe forjarse en el aula de clases, sin embargo, existen situaciones que escapan de las manos de los docentes, impidiéndoles laborar con seguridad. También es frecuente que en el hogar los adultos evoquen comentarios negativos sobre el docente en presencia de los hijos afectando en ellos, la valoración de su docente y se refleja en el irrespeto hacia el docente dentro del aula de clases.

#### ❖ Los conflictos de relación

Las causas están en los prejuicios o estereotipos que tengan los actores producto de emociones negativas que provocan falsas percepciones, alejadas totalmente de la realidad. Dentro de ellas se destacan:

#### ❖ Conducta autoritaria del docente

El docente juega un papel fundamental en la creación de ambientes de convivencia pacífica, aunque en ocasiones su conducta autoritaria o su tono de voz puede ser la causa de disgustos con los padres de familias, estudiantes, compañeros docentes o administrativos. Así lo señalan Díaz Mejía y Quiñones Urbano (2018): “El tono autoritario de docentes y directivos para exigir el cumplimiento de las normas y obligaciones, también se constituye como forma de acción simbólica que genera estrés y está cargada de agresividad, afectando las relaciones pacíficas para la convivencia” (p. 44).

El docente con una actitud autoritaria, por lo general suele ser estricto en su labor, lo que es la génesis de mucho de los conflictos.

#### ❖ Infracción de normas

En todo grupo social, iniciando en las familias, escuela y otras entidades, existen normas de convivencia. En los centros educativos las normas se les denomina reglamento de disciplina o reglamento interno.

En el momento que las normas establecidas se infrinjan, surge el conflicto, la situación se agrava cuando las sanciones son ignoradas y la conducta se repite de una manera desafiante. Con respecto al tema Castro (2017) señala:

Se caracterizan por la falta de respeto a sus miembros en su proceso de individuación y desarrollo personal. Los padres no dan seguimiento y son inconsistentes. No son modelos para seguir y desalientan la comunicación y la honestidad, prevaleciendo la negación y el engaño. Se muestra al mundo una cara que no es real. Las necesidades de miembros no se satisfacen dentro de la familia. Los roles son rígidos flexibles, igual que las reglas. Las infracciones son ignoradas castigadas severamente. Las respuestas son inconsistentes (p.32).



Tal como lo señala Castro (2017), las normas en los centros educativos se violan desde el núcleo familiar cuando los padres no dan seguimiento y desautorizan al docente a través de comentarios negativos o desafiantes, lo que hace que el estudiante pierda el temor por las normas provocando conflicto en el aula de clases.

Tal como se ha descrito anteriormente, el conflicto puede tener diversas causas, lo cierto es que los estudiantes evidencian su malestar en el aula de clases con acciones conflictivas. Así lo sostienen Gómez, et al. (2017): "Tratan de tramitar el malestar a través de la obtención de cierta satisfacción directa, descargando la excitación y procurando adueñarse de la situación manejándola desde una posición activa. El predominio del displacer obstaculiza el procesamiento simbólico por medio del lenguaje y se vehiculiza inmediatamente en formas pre reflexivas de acción" (p.183).

Según la cita anterior, las acciones conflictivas son el producto de emociones negativas que se traducen en el deseo de sobresalir, en la necesidad de evidenciar poder y fuerza. Esta fuerza interior afecta la razón y la comunicación.

#### ❖ Ciber-violencia

En este tipo de agresión existen insultos o amenazas a través de la tecnología.

Sobre el tema Castro Santander (2017) señala:

Sea la violencia esporádica o el acoso en línea, los agresores (niños o adultos) pueden ser anónimos y los ataques se hacen desde un sitio distante y seguro. Algunos estudios muestran que muchas de las víctimas de la violencia cibernética nunca han sufrido la experiencia cara a cara, lo que limita la capacidad de las instituciones educativas de prevenir. (p.96)

Tal como lo manifiesta Castro Santander (2017), en la mayor parte de los casos los agresores son anónimos, se desconocen su identidad, por lo que es poco lo que se puede realizar para evitarlo.

En los tiempos actuales el uso de la tecnología es básica para poder llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje, por lo que los agresores cibernéticos tienen una gran oportunidad de actuar.

- ❖ Problemas de intereses

Los conflictos se originan por la incompatibilidad de necesidades entre las partes. Cada uno busca satisfacer las propias a costa de los demás.

- ❖ Atención educativa de los estudiantes con necesidades educativas especiales

En las aulas de clases existen estudiantes con necesidades educativas especiales, los cuales requieren adecuaciones curriculares significativas, no significativas y de acceso. Se ha implementado a nivel nacional un currículo priorizado; sin embargo, la educación a través de módulos y la comunicación vía WhatsApp entre docentes, estudiantes y padres de familias, limita la atención a esta población estudiantil, causando conflictos con los docentes y padres de familias. Sobre el tema el Ministerio de Educación de Panamá (2021) describe que: “Para la óptima atención de los estudiantes con necesidades educativas especiales se debe, elaborar la planificación didáctica con los ajustes razonables considerando los elementos del currículo” (p.19).

Aplicar los ajustes razonables significa realizar los ajustes al currículo priorizado de tal manera que la población con necesidades educativas especiales pueda recibir educación en la modalidad virtual o a distancia.

Cuando esta posibilidad se ve limitada surgen conflictos por la frustración, muchas veces los padres sienten que son rechazado, tienden a desertar del sistema educativo. Sobre la problemática el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020) señala: “Los estudiantes con discapacidad a menudo enfrentar múltiples desafíos para acceder a la educación inclusiva, lo cual se agrava en tiempos de emergencia. Estos niños pueden estar en riesgo de exclusión de la educación si los programas de aprendizaje a distancia no son accesibles o ajustados para permitir la participación y satisfacer las necesidades de aprendizaje” (p.1).

Tal como los indica el BID (2020), la población con necesidades educativas especiales ha aumentado sus desafíos al intentar acceder a la educación. Con el fin de contribuir en la búsqueda de soluciones el BID ha presentado algunas consideraciones para apoyar la educación inclusiva en emergencia por la Pandemia, en la cual se destaca: “Adecuar contenidos digitalizados para estudiantes con discapacidad a formatos accesibles implicados realizar ajustes razonables a los aprendizajes a distancia / en línea para dar una respuesta pertinente a las necesidades propias de cada discapacidad con las particularidades de cada estudiante (especialmente para aquellos con discapacidad visual, auditiva e intelectual)” (p.5).

Una de las situaciones que provoca conflictos entre padres y docentes es precisamente las adecuaciones de los contenidos y actividades a los estudiantes con necesidades educativas especiales.

#### 2.3.4. Actores involucrados en los conflictos escolares

Las situaciones de conflicto pueden ser protagonizadas por docentes, padres de familias, entre otros miembros de la comunidad educativa. Los conflictos siempre van a existir en un grupo social; pese a esto, es necesario poder manejarlos de una manera asertiva.

Según los actores involucrados en los conflictos en el ámbito escolar pueden ser:

- ❖ Docente entre docente
- ❖ Estudiante entre estudiante
- ❖ Padres de familias entre docente
- ❖ Director entre docente
- ❖ Personal administrativo entre padres de familia

Sobre los actores que participan en los conflictos Vera, Arias y Acosta (2016) señalan que:

En tal sentido, en todas las organizaciones en determinados momentos se generan conflictos entre sus miembros, por diversas formas, el ámbito educativo no está exento, pues se presentan conflictos ya sea entre estudiantes, docentes, directivos, obreros, representantes u otros, mediante situaciones y desavenencias, los cuales se alejan de los principios constitucionales y ético-morales, como la convivencia, solidaridad, cooperación, unidad, tolerancia, respeto, entre otros. (p.55)

En síntesis, el conflicto escolar puede surgir entre cualquiera de los miembros de la comunidad educativa, es decir entre los sujetos que de manera directa e indirecta tienen relación con el centro educativo.

#### **2.4. Estrategias de manejo conductual en el aula**

El manejo conductual se refiere a la posibilidad de lograr cambios en la conducta negativa en los estudiantes, a fin de evitar conflictos mayores en el aula de clases.

Sobre el tema Rodríguez y Méndez (2014) dicen: “El control del comportamiento en el aula es fundamental para que se puedan llevar a cabo correctamente los objetivos de las instrucciones básicas” (p.161).

De la cita se extrae, que no se logran los objetivos de enseñanza, en un aula de clases sin control de disciplina. El primer paso para lograr las metas educativas es crear un ambiente de convivencia, en donde se respeten las normas, se aprenda a valorar a los demás y adquieran actitudes positivas con relación al manejo del conflicto.

En los centros educativos, en donde existe una gran diversidad de personalidades, problemas familiares y sociales, unido a un sin número de actividades curriculares y extracurriculares propias e impuestas por el sistema, es poco el tiempo que dispone el docente para brindar atención a los inicios de conflictos, es cuando el mismo está agudizado que el docente se ve forzado a actuar muchas veces en contra de los principios de la cultura de paz. Con relación a este tema, Boqué (2018) sostiene:

Hasta ahora, en un centro educativo, cuando se produce un conflicto lo único que puede esperarse es una reflexión por parte del tutor o tutora, una amonestación y, si cabe una sanción que condena la conducta negativa desde afuera. (p.67)

Según Boqué (2018), en los centros educativos se destaca la imposición de amonestaciones y castigos ante el manejo de un conflicto, las acciones redundan en la reflexión docente pero no conlleva a la aplicación de nuevas herramientas, por lo que se puede decir, que existe la posibilidad de deficiencias en el manejo conductual.

Ante la existencia de un conflicto en el aula de clases Fernández (2018) propone las siguientes fases:

#### Fase 1. Diagnóstico

Implica conocer el problema, aclararlo y recoger toda la información posible. El autor recomienda utilizar la siguiente guía.

**Tabla 1.**

*Guía para la etapa de diagnóstico de un conflicto*

Diagnóstico del conflicto	Nombre:
Partes: Personas o grupos implicados	
Problema /cuestiones en disputa Antecedentes	
Percepción: Del problema, De su posible solución Del otro, De cómo sucedieron los hechos. Posiciones de cada uno Sentimientos hacia las personas implicadas Sentimientos por la situación que ha creado	

Fuente: Fernández, 2018

Como se observa en la tabla 1, el diagnóstico del conflicto implica investigar y describir detalladamente todos los antecedentes, percepciones y sentimientos de ambas partes.

## Fase 2. Tratamiento o intervención

Una vez que se tiene la información, el docente decide el tipo de intervención que realizará y determina si los implicados participarán en la decisión o no. Luego a través de un torbellino de ideas se genera alternativas de solución, ya sea de manera individual o en grupo. Seguido se selecciona la alternativa que se considere pertinente, se planifica y organiza la puesta en marcha de la misma; se elabora un plan de acción, una agenda, el contrato a firmar por las partes, así como un plan de contingencia.

## Fase 3. Evaluación

Una vez aplicado el plan de solución al conflicto, se le da seguimiento y finalmente se evalúa para determinar los logros y realizar los ajustes necesarios.

Para que los estudiantes adquieran el conocimiento para resolver conflictos, los docentes deben aplicar diversas herramientas y técnicas de enseñanza. Así lo sostiene Sánchez (2015) cuando dice:

A través de la utilización de herramientas pacíficas, los adultos pueden ayudar a la juventud a abordar sus problemas y a resolverlos apaciblemente, empleando, por ejemplo, técnicas de negociación y dinámicas de comunicación adecuadas, que les permitan estimular la expresión de las emociones e interpretar el lenguaje verbal de sus conductas. (p.80)

No obstante, el uso de diversas técnicas y el uso de la comunicación asertiva son la base para que en los centros educativos se logre los objetivos de resolver los conflictos de una manera pacífica y evidenciar así el logro del principio de la educación que hace referencia a aprender a convivir. Para lograr un buen manejo conductual el docente debe modificar conductas, a través de la aplicación de diversas estrategias.

#### 2.4.1. Modificación de conducta en el aula

Modificar la conducta, significa lograr cambios en la manera de actuar de un estudiante. Sobre el tema Ramos (2018) señala:

La modificación de conducta tiene como objetivo promover el cambio a través de técnicas de intervención psicológica para mejorar el comportamiento de las personas, de forma que desarrollen sus potencialidades y las oportunidades disponibles en su medio, optimicen su ambiente, y adopten actitudes valoraciones y conductas útiles para adaptarse a lo que no puede cambiarse. (p.381)

La modificación de conducta no se logra al azar, se requiere la aplicación de técnicas y estrategias que motiven al estudiante a potenciar sus habilidades, a valorarse y a respetar a los demás.

Existen estrategias de modificación de conducta, las cuales deben ajustarse a cada caso. Según Ramos (2018) la modificación de conducta se puede lograr a través de:

- ❖ El análisis conductual aplicado

Según la autora Ramos (2018), se le conoce como enfoque operante y consiste en la aplicación del análisis de la conducta; es decir se centra en la observación



de la conducta, la cual es controlada por el ambiente a través del condicionamiento operante.

❖ El aprendizaje social

Ramos (2018), considera que la conducta depende de los estímulos ambientales y que estos pueden influir en su modificación, pero se requiere de autorregulación y autocontrol. Se aplica el condicionamiento clásico y operante con el aprendizaje vicario y métodos de autorregulación.

❖ El cognitivo- conductual

Este enfoque considera que la modificación de conducta se logra a través de actividades cognitivas mediadoras y técnicas de reestructuración cognitiva, solución de problemas y entrenamiento auto instruccional.

❖ La conducta mediacional

Se aplica el condicionamiento clásico, utiliza procesos cognitivos a través de imágenes y la mediación verbal, es conveniente utilizar estrategias para lograr modificar o intervenir en las mismas.

A continuación, se describen algunas estrategias de manejo conductual en el aula.

#### 2.4.2. Métodos de resolución de conflictos en el aula de clases

El docente debe poseer una basta metodología con relación al manejo de conflictos en el aula de clases; puesto que los tipos y causas son variados. Lo

relevante es que el docente esté alerta ante cualquier situación que surja en la convivencia grupal.

La mayoría de los niños, no tienen las destrezas lingüísticas que los adultos y utilizan la conducta para comunicar sus sentimientos. Cada comportamiento trata de comunicar algo: por ejemplo, un berrinche puede comunicar miedo, frustración, aburrimiento o enojo. Un niño que sea perturbador y retador frente al profesorado puede estar asegurándose de llamar la atención para que no se olviden de él y lo pasen por alto. Les corresponde a los docentes investigar y entender lo que el niño pueda estar tratando de decirles y responder después en consecuencia (Hunter, 2016, p.52).

Para lograr encontrar acuerdos ante un conflicto, se requiere una serie de habilidades por parte del docente mediador y la aplicación de algunos métodos de resolución de conflictos. En el aula de clases es factible la negociación y mediación como estrategia en la resolución de conflicto. A continuación, se describe cada uno de ellos.

#### ❖ Negociación

Negociar en la resolución de conflicto significa ceder a cambio de algo favorable; es decir llegar a acuerdos para poner fin a un problema. Así lo enfatiza Ramos (2018) al decir: “La negociación es un hecho de la vida. Se trata de llegar a un acuerdo con alguien acerca de algo de interés común” (p.363).

En la negociación, el docente es el guía, surgen propuestas de acciones para resolver el conflicto, el docente puede opinar durante el proceso, sugerir para

seleccionar la medida que considera efectiva o beneficiosa y las partes se comprometen a cumplirlas.

Según Ramos (2018) la negociación se puede realizar en tres etapas:

- ❖ **Análisis:** En esta etapa se diagnostica la situación, se obtiene información y se organiza, se identifica los intereses de las partes involucradas y posibles sugerencias para llegar a un acuerdo.
- ❖ **Planeación:** Se cita a cada uno de los involucrados, se contempla sus intereses, opciones de solución y criterios.
- ❖ **Discusión:** Es el encuentro de los involucrados en el conflicto, en esta etapa se comunican, intercambian sentimientos, emociones. Ambas partes generan opciones de solución y acuerdan las pautas para resolver los intereses opuestos. (p.354)

Si no se logra solucionar el conflicto a través de la negociación, entonces se puede dar una mediación, proceso que se describe a continuación.

- ❖ **La mediación escolar**

En la mediación escolar, el docente puede ejercer como un guía que dirige el proceso, pero no sugiere medidas de solución, es decir no puede emitir su opinión. Su intervención debe inducir a las partes a proponer medidas de solución y son los mismos estudiantes, padres de familias o docentes, los que deben seleccionar una, la cual se comprometen a cumplir para dar fin al conflicto.

Sobre el tema Ortuño e Iglesias (2015) dicen:

Se entiende como metodología consistente en el diálogo que se realiza entre las partes implicadas y en presencia de un tercero imparcial que no debe proponer soluciones. La misión del tercero es la de facilitar el entendimiento y la comunicación entre los protagonistas que, en este caso, son miembros de la comunidad escolar. (p.30)

En la mediación participan de manera voluntaria los estudiantes en conflicto y existe un tercero denominado mediador, quien tiene la misión de guiar el proceso y propiciar la comunicación, sin exponer sus puntos de vistas.

La mediación es un proceso en donde prevalece principios como voluntariedad, confidencialidad y equidad, las partes en conflicto son los que proponen como solucionar el caso y que ninguno se vea afectado. Sobre la mediación escolar, Castro (2018), manifiesta:

Ha sido quizás una de las estrategias que ha tenido mayores repercusiones en la última década y consiste básicamente en utilizar un procedimiento de resolución de conflictos positivo, con la intervención de una tercera parte que ayuda a las dos que se encuentran en conflicto a alcanzar un acuerdo satisfactorio para éstas. Si no es adecuadamente acompañado por los adultos, puede provocar nuevos conflictos o escalar a violencias. (p.77)

Castro (2018) coincide con Ortuño e Iglesias (2015), al considerar que en la mediación escolar las partes encuentran solución al conflicto bajo la guía de una tercera persona que no propone solución, sólo es el guía que promueve el diálogo y la exposición de sentimientos.

El objetivo de la mediación escolar es netamente educativa tendiente a formar a los estudiantes con normas y herramientas para la convivencia y la paz, de tal manera que poco a poco desarrollen competencias que les permitan controlar la violencia a la hora de defender sus intereses y luchar por lo que creen es justo.

En la mediación escolar, los mediadores no necesariamente son los docentes, pueden ser los estudiantes formados como mediadores y sean ellos los que dirija el proceso. En esta dirección de ideas Boqué (2018), afirma: “La formación de alumnado mediador es, en definitiva, la semilla para que las nuevas generaciones puedan optar, en su vida adulta, por medios pacíficos y no adversariales de solución de conflictos”. (p.30)

De acuerdo con Bosqué (2018), al ofrecerle herramientas a los estudiantes desde edades tempranas, facilitan la construcción de una cultura de convivencia social.

Ortuño e Iglesias (2015), señala que la mediación se desarrolla a través de las siguientes fases:

- ❖ **Entrada:** Presentación y reglas de juego: El mediador utiliza un discurso de inicio, en el cual da la bienvenida, dirige la presentación de los participantes, establece las normas de la mediación y aclara los principios del proceso. Se debe crear un ambiente de confianza y respeto.
- ❖ **Cuéntame:** Relato de las partes: El mediador solicita a las partes expongan su versión de los hechos. La exposición se dirige a través de preguntas y aplicando la escucha activa, y la técnica de parafrasear, clarificar, reflejar, reformular y resumir.
- ❖ **Situarnos:** Pasar de las posiciones a los intereses. Reconocimiento de emociones: En esta fase el mediador induce a los participantes para que sean asertivos, se coloquen en la posición del otro, reflexione como se sentía y exponga emociones.

- ❖ Buscar soluciones (Lluvia de ideas): A través de una lluvia de ideas, las partes sugieren alrededor de 3 medidas de solución.
- ❖ Acordar: Redactar el Acuerdo: Las partes deben seleccionar del conjunto de alternativas una y redactar el acuerdo y firmarlo.

El mediador virtual es una alternativa que se puede aplicar en los centros educativos, así lo sostiene Boqué (2018):

Si bien lo propio de la mediación es el encuentro presencial, la familiaridad y la rapidez de acceso al correo electrónico, las videoconferencias, los juegos de simulación, el asesor virtual, en este caso, el mediador virtual, pueden ocupar un espacio en la detección y gestión de conflictos. (p.101)

En tiempos actuales la mediación en línea es un recurso valioso en los centros educativos, que permite la gestión de los conflictos de manera oportuna y segura.

#### 2.4.3. Técnicas de manejo conductual en el aula de clases

Las técnicas de manejo conductual son el conjunto de herramientas metodológicas y procedimientos organizados para enseñar a los estudiantes la resolución de conflictos de una manera asertiva y vivencial. Los docentes son los responsables de compartir con los estudiantes estas herramientas a fin de promover el desarrollo de habilidades en este tema. Sánchez (2015) al respecto dice:

Bajo la perspectiva de los estudios de paz, el profesor es quien tiene la responsabilidad de desarrollar metodologías de paz para abordar los conflictos con el fin de mejorarla convivencia en sus aulas. Es de suma importancia que los maestros y maestras proporcionen herramientas, habilidades y valores para el manejo de las diferencias, pues en la mayoría de los casos, los conflictos llegan a malos términos por falta de métodos adecuados para su manejo. (p.299)

Los docentes son los llamados a utilizar una serie de técnicas para crear habilidades y actitudes acordes a la cultura de paz, para lograr así un ambiente educativo de convivencia pacífica basada en el diálogo y el manejo de las emociones. Muchas veces las aulas de clases se destacan por ser un campo de batallas, debido a la carencia de destrezas en el docente para manejar las situaciones conflictivas. En el campo de la educación pueda que existan docentes que carecen de herramientas para hacer frente a los conflictos en el aula de clases, lo que les dificulta atender los conflictos de manera oportuna. Sobre el tema Castejón (2013) dice:

Últimamente el incremento de conflictos en las aulas se está convirtiendo en una realidad cada vez más frecuente. Ante estas situaciones muchos docentes e incluso los propios alumnos/as carecen de herramientas suficientes con que enfrentarse a estas nuevas situaciones que sin duda desbordan a los equipos educativos e influyen en la dinámica y desarrollo de las clases. (p.448)

Existen docentes carentes de herramientas para resolver los conflictos en el aula de clases, por ende, no tienen nada que ofrecer a los estudiantes y el aula de clases es una base de lucha, agresión de todo tipo y quejas por doquier.

A continuación, se describen algunas técnicas de manejo conductual que han dado buenos resultados a lo largo del tiempo en la transformación de las situaciones negativas en oportunidades de aprendizaje en el aula de clases.

#### ❖ Tiempo fuera

Esta estrategia consiste en aislar al estudiante por un determinado tiempo una vez que cometa la falta. Según Ramos (2018): “Es una forma de castigo donde el niño/a es retirado de la situación donde es reforzado por un corto intervalo de

tiempo y de manera inmediata a la presentación de la conducta disfuncional” (p.249).

Alsina et al. (2014) describe que la estrategia se desarrolla de la siguiente manera:

- ❖ Consiste en aislar al niño en un lugar carente de estímulos durante un periodo, después de que se dé una determinada conducta que queremos reducir (insultar, pegar, tener rabietas...).
- ❖ Previamente informaremos al niño bajo qué conductas, en qué lugar y cuánto tiempo deberá permanecer en el lugar determinado, y aplicaremos aproximadamente un minuto de tiempo por año de edad (no hay que superar los 5 o 7 minutos).
- ❖ La consigna que le da el maestro, tras producirse una de las conductas que queremos reducir, es “Pedro, siéntate en la silla y quédate en silencio. Únete a nosotros cuando estés en condiciones de no chillar” y una vez finalizado el tiempo: “Me alegra que quieras seguir las normas. Por favor, ven con nosotros”. (p.109).

#### ❖ Contratos de conducta

Consiste en un documento en donde se describe la conducta que el estudiante está dispuesto a erradicar a cambio de un reforzador. Los términos del contrato deben negociarse entre los involucrados los cuales deben firmar, también debe especificar las consecuencias de no cumplir con lo establecido y por último una



cláusula de privilegio adicionales que puede ganar si excede los acuerdos del contrato.

Sobre el tema Rodríguez y Méndez (2014), señalan: “Los términos del contrato se negocian activamente por las partes implicadas, llegando a un contenido final con el que deben estar de acuerdo todas las partes implicadas y que han de firmar”. (p.180)

#### ❖ Economía de fichas

La técnica economía de fichas, tal como lo dice su nombre consiste en el canje de fichas entre el estudiante y el docente, cuando ocurre una conducta deseada. Esta técnica se puede aplicar de manera individual o grupal. Con respecto al tema Rodríguez y Méndez (2014) indican:

La economía de fichas puede aplicarse tanto a nivel individual como en grupos y es posible su implementación para el desarrollo o la reducción de gran variedad de conductas. Así, la economía de fichas resulta muy útil en las intervenciones en grupos en ambientes institucionalizados como colegios. (p.178)

De la cita se infiere que si el docente utiliza esta técnica de manera correcta manteniendo la motivación en los estudiantes y utilizando los reforzadores pertinentes se obtiene buenos resultados.

Según Rodríguez y Méndez (2014) las fichas de economía tienen las siguientes ventajas:

- ❖ Se potencia el valor de los reforzadores.
- ❖ Se reduce la demora en el reforzamiento.
- ❖ Se individualiza y se flexibiliza el programa de reforzamiento (p.177)

## Fases de aplicación

Rodríguez y Méndez (2014) señalan que la técnica fichas de economía se aplica en dos fases, tales como:

Fase de implantación: Se elige el objetivo de la conducta a reforzar. Luego se elige el tipo de fichas, boletos, marcas, estrellas y finalmente se seleccionan los reforzadores de apoyo que se canjearán con las fichas de canje, se establecen las condiciones para el canje.

Fase de desvanecimiento de la economía de fichas: Se procede a la retirada gradual de las fichas. Para ellos el docente puede aumentar el tiempo entre las entregas de fichas, incrementar los criterios de obtención de fichas, reducir el número de fichas ganadas por la ejecución de las conductas objetivo y aumentar el número de fichas necesarias para ganar los reforzadores de apoyo. (p.179)

La aplicación de fichas puede realizarse de manera individual o grupal y deben ser el producto del proceso de planificación. Al respecto Masmitjá et al. (2015) dicen: “La estrategia de economía de fichas es un instrumento complejo que hay que planificar de manera cuidadosa si queremos que sea efectiva y que finalice con éxito” (p.209).

De acuerdo con los autores esta técnica debe aplicarse con mucho cuidado, porque si el estudiante pierde el interés o el docente pierde el control, no se logrará el objetivo.

## ❖ Sobre corrección

La sobre corrección es una técnica sencilla, que consiste en enseñar a controlar los impulsos o emociones negativas que pueden causar conflictos sustituyéndolo por una acción en su propio cuerpo. Al respecto Ramos (2018) dice:

Consiste en una reprimenda, una descripción de la conducta indeseable o la expresión de una regla de conducta que después es seguido de una práctica restitutiva o una práctica positiva (realizar actividades incompatibles con la conducta disfuncional como, por ejemplo, apretar los puños frente a tirarse de los pelos). (p.249)

Un ejemplo muy sencillo sobre la aplicación de la técnica lo describe el autor antes citado, en efectos ante el impulso de halar el cabello a un compañero, este es sustituido por la acción de apretar el puño.

Sobre el tema Rodríguez y Méndez (2014) dicen: “La sobre corrección es un procedimiento desarrollado por Foxx y Azrin (1972, 1973) que implica la administración contingente de consecuencias aversivas que se relacionan con el acto inapropiado al que siguen” (p. 173).

Los tres autores citados Ramos, Rodríguez y Méndez coinciden en que la técnica consiste en enseñar a los estudiantes retener una acción negativa que va en contra de las normas y sustituirla por una que no provoque conflictos en el grupo. Esta técnica requiere práctica constante de inteligencia emocional.

Rodríguez y Méndez (2014) describen el procedimiento para aplicar la estrategia en los siguientes términos:

- ❖ Los procedimientos de sobre corrección deben aplicarse tan rápido como sea posible después de la conducta problema.
- ❖ Hay que asegurarse de que la restitución y la práctica positiva recaen en aquellas conductas que son beneficiosas para el individuo.
- ❖ Mientras el individuo esté llevando a cabo actividades de sobre corrección no se le proporciona refuerzo, se recurre al empleo de la instrucción verbal o guía física.
- ❖ Resulta conveniente combinar la sobre corrección con el reforzamiento de conductas alternativas adecuadas y constructivas. (p.175).

Sin duda alguna, el docente juega un papel fundamental en la aplicación de esta técnica, requiere la disposición para estar pendiente de las acciones del estudiante y en el preciso momento orientarlo para que sustituya sus deseos. A fin de evitar conflictos.

- ❖ Programas integrales para prevenir la violencia escolar

La existencia de programas integrales en las aulas de clases es una técnica muy acertada, porque permite el seguimiento y evaluación de las acciones que se ejecuten a fin de tomar los correctivos pertinentes en su ejecución. Sobre el tema Castro (2017) sostiene: “Se trata de programas que adoptan una perspectiva multinivel. No están centradas en un único aspecto, sino que abordan la gestión, las normas, los valores, los comportamientos, las emociones, etc. “(p.77).

Según el autor, los programas para prevenir la violencia escolar refuerzan los valores, la inteligencia emocional y las conductas de los estudiantes, también se pueden incluir a los padres de familias y docentes.

#### ❖ Aulas de convivencia

El aula de convivencias es un espacio físico acondicionado con los recursos didácticos y actividades que permitan a los estudiantes cuya conducta no es la aceptada, puedan dedicar tiempo a la reflexión y trabajar el control emocional, Al respecto Tirado y Conde (2015) señalan:

Las aulas de convivencia resultan una novedosa alternativa para propiciar el desarrollo de actividades alternativas para aquellos alumnos o alumnas que, por presentar comportamientos disruptivos, se ven privados/as de continuar con el curso habitual de sus clases. Son una herramienta de trabajo para la formación del alumnado en convivencia, creando espacios de reflexión ante las actitudes disruptivas y fomentando actitudes empáticas. (p.34)

Tal como lo sostienen los autores Tirado y Conde, cuando por diversas razones los estudiantes son sancionados y no pueden permanecer en el aula de clases, en vez de enviarlos a casa o asignarles actividades de castigo, es recomendable brindarles atención en el aula de convivencia.

Como se infiere el aula de convivencia tienen múltiples fortalezas y debilidades, a continuación, se describen las que proponen los autores antes citados (Tirado y Conde, 2015):

#### Fortalezas del aula de convivencia

- ❖ Genera un espacio de reflexión
- ❖ Planifica y organiza los horarios y recursos del aula

- ❖ Establece programar acciones didácticas
- ❖ Requiere con personal responsable del aula
- ❖ Define los principios de actuación pedagógica del aula.

#### Debilidades del aula de convivencia

- ❖ Convertirse en un espacio donde el alumnado va a pasar el rato (Tirado y Conde, 2015.p.34).

La debilidad que presenta el aula de convivencia, según los autores Tirado y Conde, es muy acertada, ya que, si no se organiza correctamente las actividades con objetivos claros y firmes y el personal responsable no realiza sus funciones, el aula de convivencia se convierte en un aula de simple pasatiempo; y hasta es posible que los estudiantes repitan sus malas acciones con el deseo de ser enviado al aula y evitar sus deberes escolares.

Sobre el tema Segura, Muñoz y Del Mar (2016) expresan: “El aula de convivencia va dirigido a los alumnos que presentan dificultades de convivencia, sea por una conducta agresiva o por excesiva pasividad, indiferencia o timidez. Más que un aula de castigo, el aula de convivencia es una propuesta educativa” (p.17),

El aula de convivencia no es un aula de castigo, por el contrario, es un espacio en el cual se invita a estudiante con problemas de conducta a meditar sobre sus acciones y se les ofrece herramientas para que logre superar sus limitaciones.

#### ❖ Rincón de conflictos

En las escuelas multigrados se utilizan los rincones de aprendizaje como estrategia de enseñanza por lo que la implementación del rincón de conflictos es muy pertinente. Consiste en la asignación de un área con el fin de ejercitar en los estudiantes las acciones de resolución de conflictos. En este sentido Pérez y Gutiérrez (2016) dicen:

En segundo lugar, además de los momentos de clase en los que se interviene para abordar un conflicto, también está el rincón de los conflictos como un espacio para facilitar la autonomía y la ejercitación de las niñas y niños en las estrategias de resolución de conflictos. El rincón de los conflictos debe ser un lugar en el que haya cierta intimidad y en el que existan carteles que nos recuerden reglas o pasos para abordar los conflictos. (p.172)

Tal como lo señalan los autores Pérez y Gutiérrez, el rincón de los conflictos debe ser un área privada, provisto de material encaminado a recordar las normas de convivencia y estrategias de resolución de conflictos, puede contener material de lectura, cuentos o videos de cómo evitar el conflicto en el aula de clases.

#### ❖ Actos de reparación

Consiste en sentarse con el estudiante que ha provocado una situación conflictiva, después que los ánimos han bajado y dialogar sobre lo negativo de la conducta, y sus repercusiones. Al finalizar se le debe solicitar al niño que proponga acciones con las que él puede remediar el problema.

Omer (2018) sugiere un guion a utilizar en esta técnica la cual ha sido adaptada en los siguientes términos:

Esta mañana has pegado a un compañero. No estamos dispuestos a dejar que vuelva a ocurrir. Además, cuando haces daño a alguien, tienes que hacer algo que pueda compensarlo. Queremos ayudarte a pensar en cómo puedes hacer algo bueno para tu compañero y compensar el mal que has causado. Queremos ayudarte porque aún eres pequeño y necesitas ayuda. Pensemos juntos en alguna idea. (p.114)

En conjunto se debe buscar algo que pueda compensar la conducta negativa, si al estudiante no se le ocurre nada, el docente puede proponerle acciones como pedir disculpas personalmente, escribir una nota de arrepentimiento, hacer la promesa de no volver a lastimar, entre otros. Entonces el estudiante selecciona lo que desea hacer. Puede que ocurra que el estudiante desde el principio no acepte su responsabilidad y culpe a otros, o que no tenga la disposición de seleccionar una de las alternativas, entonces se le debe brindar tiempo y proponer otra fecha de reunión.

#### ❖ Escalas de apoyo

Consiste en grupos de apoyo al docente. Cuando el docente presenta una situación conflictiva con un estudiante o padre de familia puede acudir a los grupos de apoyo, organizados en niveles. Los grupos de apoyo se pueden clasificar en: primer nivel: El docente recibe el apoyo de otra persona ya sea docente o padre de familia. segundo nivel: Intervienen tres personas, un coordinador de nivel, el director y el docente del estudiante (Omer, 2018, p.134).

Las escalas de apoyo es una estrategia que promueve el trabajo en equipo y el compromiso del centro educativo; el cual les brinda seguridad a las partes involucradas en el conflicto. Sobre el tema Omer (2018) dice:



La escala de apoyo cambia la visión de ambos, profesorado y alumnado: el profesor se da cuenta de que sus dificultades no son solo un problema individual suyo y el alumno comprende que el profesor no se enfrenta a él en un duelo de dos, sino como representante de un equipo en acción que le apoya y le respalda. Hasta el alumno más reticente poco a poco se da cuenta que la red de apoyo al profesor no se va a desintegrar por su obstinación o sus pataletas, sino que permanecerá estrechamente unida frente a su actitud, con flexibilidad, pero con persistencia. (p 134)

Con la aplicación de esta estrategia, se logra modificar las conductas difíciles, puesto que se une en camarería un sin número de habilidades con un mismo fin. La escala de apoyo funciona positivamente, puesto que se involucra tanto a los docentes, como padres de familias y estudiantes, quienes ejercen como mediadores y negociadores en los conflictos Omer (2018).

#### 2.4.4. Medidas disciplinarias

La disciplina es el conjunto de normas establecidas en común acuerdo en los centros educativos de tal manera que se garantice el orden y seguridad de los estudiantes. Así lo señala Uruñuela (2018) cuando expresa: “La disciplina es el conjunto de normas que deben regir los comportamientos académicos y convivenciales en la escuela y, a la vez, como un plan de educación moral y cívica” (p.156).

La disciplina es la práctica de normas aprobadas y consideradas por la institución como correctas. Los conflictos son regulados en los diversos centros educativos con medidas disciplinarias aprobadas por todos los miembros de la comunidad educativa (docentes, padres de familias, estudiantes y miembro de la comunidad civil). Tal como lo señala Uruñuela (2018), las normas disciplinarias están encaminadas hacia la formación moral y cívica de los estudiantes, con la práctica

constante se convierten en pautas normales de convivencia social y dejan de ser normas obligatorias.

La institución regente de la educación establece de manera legal las normas disciplinarias que proponen los centros educativos, quienes deben garantizar su cumplimiento para el efectivo funcionamiento del centro educativo, el problema surge cuando se incumple en la aplicación de las normas acordadas o se es muy flexible en su aplicación. Sobre el tema Castro (2017) expresa:

La vida cotidiana en la escuela está condicionada (no determinada) de manera general por un conjunto de reglas, oficiales algunas e implícitas otras. La ausencia de normas de conducta o de disciplina razonables, o el hecho de que las existentes se apliquen de un modo superficial pueden hacer que la vida de alumnos y maestros se vea dificultada por las conductas agresivas que se produzcan en la escuela. (p.14)

La existencia de normas de disciplina conlleva que los docentes la apliquen de manera unificada hablando el mismo idioma, los conflictos surgen en este sentido porque algunos docentes son rígidos en su aplicación, sin embargo, existen otros flexibles o simplemente ignoran las normas para no tener problema con el padre de familia. Este tipo de ambiente lo que hace es agudizar la existencia de conflictos porque pueden desencadenar en acciones agresivas.

En los centros educativos es importante la existencia de normas claras y conocidas por todos los entes participantes en el proceso educativo. Al respecto Castro (2017) dice:

Con normas claras y en las que los alumnos participen. La convivencia no es algo estático, sino que se va construyendo día a día, fruto de las interacciones entre las personas de la comunidad educativa y, especialmente, en función de cómo los adultos, principalmente los y las docentes, dan respuesta a la multitud de retos con los que se enfrentan diariamente. (p.107)

La existencia de normas disciplinarias es la base para lograr la convivencia, y que la misma no se logra al azar, sino que por el contrario hay que unir esfuerzos, trabajar en equipo e ir la construyendo a lo largo del tiempo.

Las normas disciplinarias de un centro educativo, por lo general describen la forma como debe actuar el estudiante dentro y fuera del aula de clases, no obstante, incluye las sanciones a que se hace merecedor de incumplir en alguna de las pautas de conducta. Las sanciones tienen como objetivo persuadir al estudiante y lograr cambio de conducta. Al respecto Uruñuela, (2018) señala:

Las sanciones o castigos pueden adquirir muchas formas, pero todas tienen en común que son respuestas que buscan disminuir la frecuencia de la conducta que se trata de cambiar. Tratan de disuadir al alumno/a respecto de su conducta y de proteger los derechos de los demás a través de un efecto ejemplarizante. (p.165)

De acuerdo con Uruñuela, (2018), es necesario aplicar sanciones a los estudiantes que incumplan con las normas disciplinarias a fin de corregir conductas disruptivas. Las sanciones tratan de evitar que los estudiantes desobedezcan las normas y por ende aprendan que en todo grupo social se han establecido normas de convivencia para mantener las buenas costumbres, el respeto al derecho propio y al ajeno.

Sobre el mismo tema Castro (2017) sostiene: “La utilización de las sanciones como recurso cuando se producen infracciones a la norma es una de las prácticas que debemos analizar si pretendemos mejorar el clima social en las escuelas”.

De acuerdo con Castro (2017), al imponer medidas sancionadoras es importante que sean analizadas por todos los entes educativos a fin de que no atenten contra

los derechos de los niños y eliminar en lo posible que las mismas normas disciplinarias sean motivo de conflicto.

Las medidas disciplinarias en los centros educativos de Panamá constituyen un documento denominado reglamento interno, el cual debe tener como fundamento legal el decreto ejecutivo N° Decreto ejecutivo N° 142 del 4 de septiembre de 1997. (Gaceta oficial N° 23371). Dicho decreto establece en su artículo 5, los tipos de sanciones que reciben los estudiantes panameños al incurrir en faltas; entre ellas se destacan las amonestaciones escritas, suspensión de clases, traslado de centro educativo y la expulsión definitiva del centro educativo.

Según el decreto ejecutivo N° 142 del 4 de septiembre de 1997. (Gaceta oficial N°: 23371) el incumplimiento de las medidas disciplinarias en los centros educativos panameños acarrea las siguientes sanciones:

- ❖ Llamados de atención verbal

Los llamados de atención verbal, son la primera medida disciplinaria, por lo tanto, se aplica cuando el estudiante incurre por primera vez en una falta, la misma consiste en mantener un diálogo con el estudiante en el cual se le explica las razones por las que no debe repetir la conducta considerada inadecuada. Al respecto Castro (2017) dice: “Generalmente, en los casos donde las faltas son leves se prioriza el diálogo (p.18).

En el sistema educativo panameño, el decreto ejecutivo N°142 del 4 de septiembre de 1997. (Gaceta oficial N°: 23371), establece como causales de

llamados de atención verbal las conductas imprevistas que perturben el proceso de enseñanza y aprendizaje. (artículo 7)

- ❖ Llamados de atención escrito

En su artículo 8, el decreto ejecutivo N°142 del 4 de septiembre de 1997. (Gaceta oficial N°: 23371), establece como causales de llamados de atención escrito las siguientes:

- ❖ Circular por los pasillos del edificio escolar en horas laborables sin el permiso correspondiente.
- ❖ Escaparse de clases
- ❖ Ausencias y tardanzas injustificadas
- ❖ Irrespeto a los compañeros
- ❖ Falta de cooperación en las actividades escolares
- ❖ Uso incorrecto del uniforme
- ❖ Efectuar ruidos y escándalos en el área, predios y fuera del plantel.

- ❖ Suspensión de clases

El artículo 9 del decreto ejecutivo N°142 del 4 de septiembre de 1997. (Gaceta oficial N°: 23371), establece como causales de suspensión de 1 a 10 días lo siguiente:

- ❖ Salir del plantel en horas laborables sin autorización

- ❖ Agresión verbal mediante el uso de expresiones injuriosas, ofensivas e indignantes y gestos o mímicas que riñan con la moral contra autoridades educativas.
- ❖ Alterar el orden público
- ❖ Promover la participación en desórdenes callejeros
- ❖ Sustracción de documentos oficial del plantel educativo
- ❖ Portar armas de fuego, blanca o punzo cortante
- ❖ Agresión física, individual o colectiva siempre que no haya lesiones graves

Durante los días de suspensión el estudiante debe asistir al centro educativo sin derecho a participar en las actividades escolares puesto que se les asignará actividades comunitarias y de servicio social, tendientes a mejorar la conducta de manera supervisada.

Cuando la conducta se mantiene y se incurre en las faltas, entonces se procede a un traslado a otro centro educativo.

Debido a la implementación de las clases virtuales o a distancia, a través del resuelto N° 2324 del 28 de julio de 2020, el Ministerio de Educación adopta y reglamenta las normas de conducta en los centros educativos oficiales y particulares.

Entre las prohibiciones a los alumnos se describe el emitir comentarios ofensivos, discriminatorios, amenazas, calumnias e injurias de ningún tipo contra el docente o sus compañeros durante las clases y compartir los enlaces de las sesiones con

personas que no pertenezcan a su salón de clases. No podrán compartir información personal o familiar que no estén relacionados con los temas de las clases y publicar información ofensiva discriminatoria, vulgar, obscena, contenidos pornográficos o que atente contra la seguridad y privacidad de sus compañeros (artículo 6, numeral 2, resuelto N° 2324, 2020).

A los docentes se le prohíbe compartir las grabaciones o fotos de las sesiones virtuales en redes sociales sin autorizaciones de acudientes, y realizar sesiones de videoconferencias después de las 7:00 p.m., los días de semana, ni sesiones los fines de semana (artículo 7, numeral 2, resuelto N° 2324, 2020).

En el artículo 10 (resuelto N° 2324, 2020) se establece que, si los estudiantes incurren en violar las normas vigentes, se procede a la aplicación del régimen disciplinario (decreto ejecutivo N°142 del 4 de septiembre de 1997. (Gaceta oficial N°: 23371) y los docentes y de igual manera a los docentes que incurran en faltas se le aplicará todas las disposiciones legales, considerando el Código de Ética del Educador.

#### 2.4.5. Registro documental de los conflictos

Cuando ocurre un conflicto en el aula de clases, es recomendable que el docente registre de manera documental las acciones, primero como una forma de darle seguimiento a la conducta, para luego poseer las evidencias básicas para proponer programas de atención integral o modificación de conducta y evaluar los logros alcanzados. Así lo proponen Villarreal, Reyes y Solís (2015) cuando dicen:

El tener registro de las acciones que se realizan es una parte importante de la sistematización del trabajo, pues permite evaluar los logros y procesos, consultar alguna duda o recordar los acuerdos tomados y posibilita conformar un expediente de productos que dejan huella del trabajo del asesor. (p.125)

En efecto, el registro de los datos es importante porque se convierte en evidencias para analizar, evaluar, comparar y tomar decisiones. Además de que es información valiosa en el historial académico del estudiante para el seguimiento en niveles posteriores.

Existen múltiples técnicas de registro de los datos, le corresponde al docente su selección de acuerdo con sus necesidades. Sobre el tema, Omer (2018) :“Para llevar a la práctica el proceso de observación es necesario elaborar instrumentos que permitan el registro y sistematización de lo observado. (p.102).

Para registrar las conductas de los estudiantes, existen algunas herramientas sencillas que todo docente puede utilizar, entre ellas se destacan las siguientes:

- ❖ Fichas de observación

La ficha de observación consiste en un registro diario de conductas. Se puede utilizar el siguiente formato.



**Tabla 2.**

*Ficha de registro de datos observados*

Conductas	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
disruptivas					
Agresivas					
Antisociales					
Indisciplinarias					
De personalidad					

Fuente: Gómez, Mir y Serrats, 2016, p.100

Según Gómez, Mir y Serrats, (2016): el docente debe hacer las observaciones durante una semana a la misma hora y hacer el registro de estas. Para ello se anota debajo del día el nombre del estudiante que incurre en la conducta. Una vez detectados los problemas de conducta se aplican las técnicas pertinentes.

Para lograr identificar el tipo de conducta que mantiene el estudiante las autoras antes citadas, han establecido una serie de indicadores que orientan al docente durante sus observaciones en el aula de clases. A continuación, la tabla 3 describe la clasificación de las conductas disruptivas.

**Tabla 3.**

*Clasificación de las conductas disruptivas dentro del aula de clases*

Tipo de conducta	Indicadores
Agresivas	Agresiones verbales Apodos Venganzas Peleas Intimidaciones
Antisociales	Perturbador Faltar el respeto al maestro Respondón Mentiroso Tramposo Irrespetuoso
Indisciplinarias	Falta de puntualidad Interrumpir las explicaciones Charlatanería Jugar a desatiempo Impertinencias No seguir las normas Olvidarse de los trabajos Risas inapropiadas Hacerse notar
De personalidad	Hipersensibles Egocéntricos Hiperactivos Extrovertidos Introvertidos Envidiosos

Fuente: Gómez, Mir y Serrats, 2016, p.100

La clasificación de las conductas descritas en la tabla 3, facilitan la ubicación de los datos obtenidos a la hora de la observación de conductas en el aula de clases.

#### ❖ Informes

El informe consiste en un formato en el cual el docente plasma la conducta de los estudiantes, especificando las estrategias aplicadas, logros, fortalezas y debilidades, al igual que cualquier otro dato que el docente considere importante.

#### ❖ Registro anecdótico

Un registro anecdótico consiste en un cuaderno en donde se escribe todo lo observado en la conducta de los estudiantes.

Villarreal, Reyes y Solís (2015) indican:

Es la descripción de los acontecimientos que suceden. Consiste en registrar los hechos exactos, lo más pronto que se pueda después de que sucedieron, sin dar entrada a juicios y opiniones y es recomendable incluir comentarios sobre la situación observada. Para este registro es necesario manejar un cuaderno de observaciones. (p.102)

Según los autores el registro debe realizarse de manera cuidadosa e inmediata, de ello se infiere que al dejar pasar los días para registrar la información puede perderse información valiosa porque se olvidan detalles.

#### ❖ Listas de cotejo

Una lista de cotejo consiste en una tabla en la cual se describen los aspectos a observar en la conducta del estudiante, seguido de las opciones si y no. Al respecto Villarreal, Reyes y Solís (2015), señalan: “Serie de fases que expresan conductas, secuencias de acciones o resultados de trabajos, donde el observador registrará su existencia o ausencia “(p.102).

Al contar con la descripción de los aspectos a observar, el docente sólo debe marcar si la conducta se dio o no, es un instrumento sencillo, fácil de manejar por el docente, no requiere de mucha preparación.

#### ❖ Diario

El diario consiste en un cuaderno sencillo, en el cual el docente realiza las anotaciones sobre la conducta del estudiante. En este sentido Omer (2018) sostiene: “Como parte del proceso de anotación, se preparará un cuaderno con páginas extraíbles, con dos lados separados. Un lado del cuaderno servirá para anotar episodios problemáticos y el otro servirá para los positivos” (p.111).

De la cita se extrae que el cuaderno utilizado como diario debe organizarse en dos sesiones, en una se describe las conductas conflictivas y en la otra las conductas positivas, considerando que todo alumno tiene cualidades y acciones positivas, y no es factible en el trabajo de conducta hacer visible únicamente las negativas o conflictivas.

Es importante que, la descripción de las conductas conflictivas, el docente las realice de manera detallada y clara. Así lo señala Omer (2018) cuando continúa diciendo: “El diario incluirá una descripción detallada de las acciones, las palabras y las reacciones del agresor, así como las de la víctima” (p.111). Tal como lo expresa el autor, en el diario, no sólo se colocan las acciones del agresor, es necesario la descripción minuciosa de la respuesta de la víctima. Esto permitirá el conocimiento de la versión de ambas partes y un análisis profundo de la situación; lo que ayudará en la toma de decisiones.

**CAPÍTULO 3**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo de investigación

El estudio se desarrolló bajo el enfoque de investigación mixta; porque se recogió y analizaron los datos cuantitativos y cualitativos, los cuales se integraron para emitir un juicio de valor y lograr una mejor comprensión del fenómeno en estudio, tal como lo manifiesta Hernández, Fernández y Baptista (2014) cuando dicen:

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.534).

El enfoque mixto permite la combinación de los procesos de la investigación cuantitativa y cualitativa para generar metainferencias. En este sentido la investigación es cualitativa porque parte de que la información se recolecta y analiza al unísono, siguiendo un proceso inductivo, en el cual se puede regresar a etapas previas de ser necesario, los datos se obtienen a través de entrevistas y la observación de campo y se describen tal como ocurrieron, clasificadas en categorías, sin la manipulación de la realidad y fundamentadas en perspectivas interpretativas a profundidad.

El estudio es cuantitativo porque se sigue procesos rigurosos y secuenciales, se plantea un problema de investigación, se establece hipótesis y determinan variables, las cuales se miden y analizan por medio de métodos estadísticos y se representan mediante números, además los análisis de los datos se fundamentan en las predicciones iniciales y en las teorías previas para llegar a conclusiones o explicaciones relacionadas a las estrategias conductuales y sus efectos en el

abordaje de los conflictos. Finalmente, la información producto de la aplicación de ambos enfoques investigativos se analizará y se integrará para lograr el objetivo general del estudio.

La investigación bajo el enfoque mixto, tiene un diseño de ejecución secuencial; es decir en la primera fase se recolectan y analizan los datos cuantitativos, en la segunda fase se recolectan y analizan los datos cualitativos, luego se integran para llegar a las metainferencias. También se aplica el diseño de triangulación concurrente; ya que se pretende corroborar los resultados y realizar la validación cruzada entre datos cuantitativos y los cualitativos.

La investigación tiene un alcance descriptivo, correlacional y explicativo. El estudio es descriptivo; porque describe las estrategias conductuales y situaciones conflictivas que presentan los estudiantes. De acuerdo con Hernández y otros (2014): “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p.80).

De la cita anterior, se extrae que los estudios descriptivos detallan de manera imparcial el estatus quo del tópico objeto de estudio.

El estudio también es de tipo correlacional porque busca relacionar la variable estrategias conductuales en el abordaje de los conflictos en los centros educativos. En este sentido Hernández y otros dicen: “Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y

analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (p.81).

El estudio también es explicativo porque busca explicar los efectos de una variable sobre la otra.

### **3.2. Sujetos o Fuentes de Información**

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó fuentes materiales y humanas.

Dentro de las fuentes materiales se destacan: textos, investigaciones.

Las fuentes humanas la constituyen los docentes, estudiantes de cuarto, quinto y sexto grado de las escuelas multigrados y sus acudientes.

### **3.3. Definición, conceptual, instrumental y operacional de variables.**

Las variables de la investigación son las siguientes:

#### **Variable Dependiente: Los conflictos**

##### **Definición conceptual**

El conflicto es una situación de combate, pugna, choque, lucha, confrontación, divergencia, discrepancia u oposición entre dos o más individuos (Ponce, 2017, p.23).



### **Definición Instrumental**

Las dimensiones e indicadores permitieron la construcción de un cuestionario de 16 ítems, con las opciones de respuestas siempre (5), casi siempre (4), regularmente (3), casi nunca (2) y nunca (1). También permitió la elaboración de una pregunta abierta en la entrevista a los docentes. En la lista de cotejo utilizada en la observación de campo, se redactaron 8 aspectos a observar en las aulas multigrados. Con los mismo se da respuesta a los objetivos específicos tendientes a identificar las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13 y determinar las causas de las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13.

### **Definición operacional**

La variable dependiente los conflictos se define operacionalmente a través de 3 dimensiones con sus respectivos indicadores. La dimensión situaciones de conflictos se mide utilizando los indicadores conflicto de comunicación, conflicto de poder y conflictos de gestión académica.

La segunda dimensión causa de los conflictos se desdobra en indicadores tales como modelamiento de la conducta en el hogar, la aplicación de ajustes razonables educativos a los estudiantes con necesidades educativas especiales, falta de ayuda en casa en las actividades escolares, irrespeto al padre de familia por parte del docente, irrespeto al padre de familia por parte del personal administrativo.

La tercera dimensión actores involucrados en los conflictos contempla como indicadores docentes entre docente, estudiante entre estudiante, padres de familias entre docente, director entre docente y personal administrativo entre padres.

### **Variable independiente: Estrategias de manejo conductual**

#### **Definición conceptual**

Conjunto de técnicas, procedimientos y actividades tendientes a la modificación de la conducta dentro del centro educativo.

#### **Definición instrumental**

Las dimensiones e indicadores permitieron la construcción de un cuestionario de 11 ítems con las opciones de respuestas siempre (5), casi siempre (4), regularmente (3), casi unca (2) y nunca (1). Además 5 preguntas abiertas en la entrevista a los docentes y 3 preguntas abiertas en la entrevista al grupo focal de estudiantes. Además de 25 aspectos que se contemplan en la lista de cotejo utilizada en la observación de campo.

Con el mismo se dará respuesta a los objetivos específicos: describir las estrategias conductuales que aplican los docentes para abordar los conflictos en los centros educativos multigrados de la Zona escolar N° 13 y analizar la percepción que tienen los docentes y padres de familias sobre los beneficios de las estrategias conductuales aplicadas en el abordaje de los conflictos en los centros educativos.

## **Definición operacional**

La variable independiente “Estrategias de manejo conductual”, se define operacionalmente en las siguientes dimensiones: Técnicas de modificación de conducta, medidas disciplinarias, espacio disponible para abordar los conflictos, medio para abordar los conflictos, técnica para registrar los conflictos y potencial de la estrategia.

En la dimensión técnicas de modificación de conducta, se contempla como indicadores: Contratos de conducta, reparación del daño, economía de fichas, sobrecorrección, tiempo fuera, actos de reparación y escalas de apoyo. La dimensión medidas disciplinarias cuenta con los siguientes indicadores: suspensión de clases, llamados de atención verbal, llamados de atención escrito y orientaciones.

En la dimensión espacio disponible para abordar los conflictos, se miden los siguientes indicadores: Aula destinada para mediar conflictos, dirección del centro educativo y ninguno. La dimensión medios alternativos para afrontar los conflictos en la institución educativa contempla como indicadores la mediación escolar y la negociación. La dimensión medio para abordar los conflictos se desdobra en indicadores tales como: Reunión virtual, reunión presencial, llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, lo desconozco.

La dimensión registro documental de los conflictos se desdobra en los siguientes indicadores: Informes, cuadro de incidencias y registro anecdótico. La dimensión

potencial de las estrategias de manejo conductual, contempla como indicadores frecuencia de uso, procedimiento y resultados obtenidos en su aplicación.

### 3.4. Población

A continuación, la tabla 4, describe la población objeto de estudio.

**Tabla 4.**

*Población*

Centros Educativos	Estratos	Niveles educativos			TOTAL
		4°	5°	6°	
Escuela A	Estudiantes	12	7	11	30
	Padres de familias	12	7	11	30
	Docentes	1	1	1	3
Escuela B	Estudiantes	11	14	2	27
	Padres de familias	11	14	2	27
	Docentes	1		1	2
Escuela C	Estudiantes	9	7	5	21
	Padres de familias	9	7	5	21
	Docentes		1	1	2
Escuela D	Estudiantes	15	12	6	33
	Padres de familias	15	12	6	33
	Docentes	1		1	2
Escuela E	Estudiantes	2	2	1	5
	Padres de familias	2	2	1	5
	Docentes	1			1
Escuela F	Estudiantes	1	1	1	3
	Padres de familias	1	1	1	3
	Docentes	1			1
TOTAL		105	88	56	249

Fuente: Informe estadísticos de los centros educativos multigrados, 2021

La población del estudio la constituyen 249 sujetos, clasificados en los siguientes estratos: 119 estudiantes que cursan cuarto, quinto y sexto grado, con sus respectivos acudientes y 11 docentes de las escuelas multigrados

### **3.4.1 Muestra**

Para la recolección de los datos cuantitativos no se seleccionó muestra, se trabajó con la población total.

Para la recolección de los datos cualitativos se trabajó con los 11 docentes y una muestra de 40 estudiantes.

### **3.4.2 Tipo de Muestreo**

La muestra cualitativa de estudiantes fue seleccionada aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia, se seleccionó 10 estudiantes en cuatro escuelas multigrados, con el objetivo de profundizar en el fenómeno estudiado.

## **3.5 Métodos e instrumentos de investigación**

Para la recolección de la información se utilizó los siguientes instrumentos:

### **3.5.1. Cuestionario**

El cuestionario está dirigido a los docentes, estudiantes y padres de familias. Está estructurado con preguntas cerradas. En la primera columna se observa la

numeración, seguido aparecen los ítems con sus respectivas opciones de respuestas.

El cuestionario dirigido a los docentes contempla 27 ítems, el cuestionario dirigido a los estudiantes consta de 26 ítems y el cuestionario dirigido a los padres de familia consta de 27 ítems. Todos con opciones de respuestas propias de la escala de Likert.

Para verificar la confiabilidad, el cuestionario fue sometido a la opinión de 2 expertos en metodología de la investigación y 2 psicopedagogos Especialista en el tema. Posteriormente se aplicó una prueba piloto, se sometió al análisis estadístico a través de la prueba de Alfa de Cronbach; la cual mide la validez de constructos y al análisis factorial.

### **3.5.2. Guía de entrevista**

La guía de entrevista dirigida a los docentes consta de 6 preguntas abiertas, la guía de entrevista de los estudiantes consta de 3 preguntas abiertas. Ambas guías tienen el propósito de profundizar en algunos datos y analizar la percepción que tienen los docentes y estudiantes sobre los beneficios de las estrategias conductuales aplicadas en el abordaje de los conflictos en los centros educativos. Las mismas se desarrolló durante la segunda fase de la investigación.

### **3.5.3. Lista de cotejo**

En la observación de campo se utilizó una lista de cotejo, estructura en 4 columnas: En la primera columna se describen los aspectos a observar, en la segunda la opción de respuesta sí, en la tercera columna aparece la opción de respuestas no y finalmente observaciones. Se realizó 3 sesiones de observación en cada una de las escuelas multigrados, con una duración de 3 horas, tiempo de duración de las clases semi presenciales.

### **3.6. Tratamiento de la información**

Los datos cuantitativos se analizaron utilizando el software estadístico SPSS, los resultados se representaron en tablas describiendo la frecuencia absoluta y la frecuencia relativa. y gráficas descriptivas. Para comprobar las hipótesis se aplicó la prueba del Chi Cuadrado.

Los datos cualitativos se describen tal como ocurrieron en el campo utilizando cuadros descriptivos. Además, se utilizó el software Atlas. Ti9, para trabajar las unidades de análisis, establecer categorías y los códigos. Finalmente se identificó las categorías de mayor frecuencia (codificación axial) y se estableció relaciones entre ellas, cuyos resultados se presentan a través de elementos gráficos como el diagrama Sankey (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Los datos cuantitativos y los cualitativos se integrarán a través de la triangulación concurrente de datos para llegar a las metainferencias y dar respuestas a los

objetivos de la investigación. Para ello se describen los resultados obtenidos, seguido se procede a realizar las inferencias, comentarios y conclusiones apoyados en un fundamento teórico.



## **CAPÍTULO 4.**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

## **4. Análisis e interpretación de los Resultados.**

### **4.1.1 De las encuestas**

#### **Variable: Los conflictos**

La variable conflictos tiene como dimensiones: Situaciones de conflictos, causa de los conflictos y actores involucrados en los conflictos. Con ello se busca dar respuesta a los siguientes objetivos específicos:

- Identificar las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13
- Determinar las causas de las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13.

A continuación, los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los docentes y padres de familia.

#### **Dimensión: Situaciones de conflictos**

Dentro de la dimensión situaciones de conflicto se busca determinar si los mismos son de comunicación, de poder o de gestión académica. A continuación, los resultados obtenidos.

**Tabla 5.**

*Conflictos de comunicación según docentes y padres de familias. Escuelas multigrados. Zona escolar N°13. Bugaba, 2021*

Frecuencias	Docentes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR
Nunca	5	46	10	9
Casi nunca	4	36	5	4
Regularmente	2	18	45	38
Casi siempre			30	25
Siempre			29	24
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

FA: Frecuencia absoluta

FR: Frecuencia relativa

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

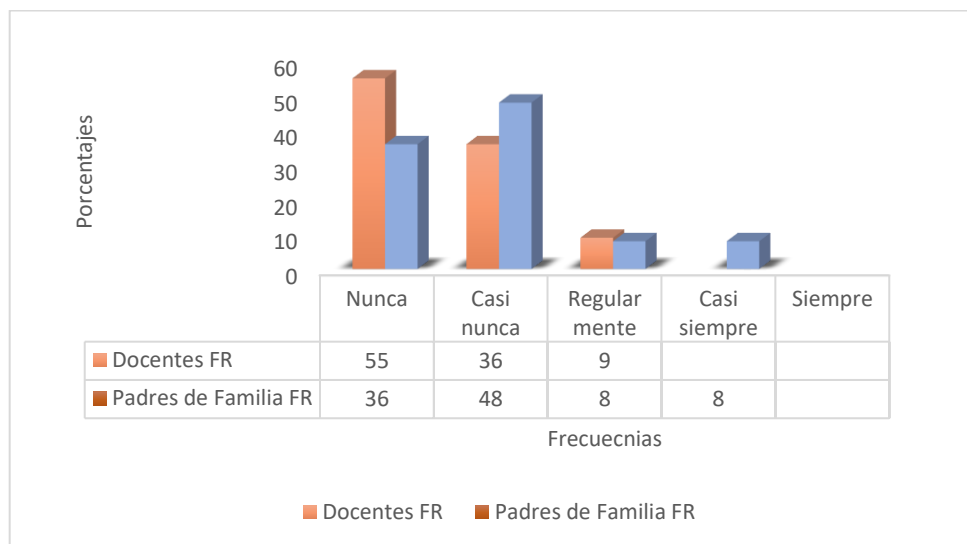
Existe discrepancia en la percepción de la existencia de conflictos de comunicación entre los docentes y padres de familias en las escuelas multigrados, una vez que los docentes en su mayoría señalaron que casi nunca se dan los mismos, mientras que los padres de familia manifestaron la existencia de este tipo de conflicto. Es común que los docentes tiendan por su autoridad a comprender que el conflicto es ineludible al ser humano por su condición de ser social que interacciona con otros seres humanos con los que discrepa, y que tienen intereses, percepciones, valores y necesidades contrapuestas (Jiménez Bautista y Beltrán Zambrano, 2019, p.21).

La existencia de barreras en la comunicación, de percepciones que desvirtúan el mensaje y crean ira, es uno de los indicadores del conflicto de poder, en los centros educativos a nivel nacional e internacional, como lo indica un estudio realizado en Guatemala (Orellana Colindres, 2017). En este mismo orden de

ideas, en Colombia, estudios indican que los docentes no son conscientes de los conflictos que provocan sus actitudes hostiles y falta de comunicación (Garzón Gómez, 2014); lo cual puede ser una explicación a este hallazgo.

**Figura 1.**

*Conflictos de poder debido a la retención de evaluaciones del estudiante, según docentes y padres de familias. Escuelas multigrados. Zona escolar N°13. Bugaba, 2021*



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

Los conflictos de poder debido a la retención de evaluaciones del estudiante muy poco ocurren en las escuelas multigrados en estudio, ya que el 55% de los docentes indican que nunca se han dado conflictos por la retención de evaluaciones, y el 48% de los padres de familias señalan que casi nunca, ocurren conflictos por este motivo. Sin embargo, existe un 9% de los docentes y un 8% de los padres que manifiestan que regularmente. Es positivo el hecho de que en la

mayoría de las escuelas multigrados objeto de estudio este tipo de situaciones conflictivas no ocurren.

La retención de calificaciones es una acción que se aplica en algunos centros educativos a nivel nacional e internacional a fin de obligar al padre de familia a cumplir con sus responsabilidades; con respecto al tema, en el 2019, en Colombia se publicó en el periódico El Universal que: “Un ministro de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) prevé declarar que las escuelas privadas no pueden retener los documentos de sus alumnos cuando éstos sean dados de baja por falta de pago de colegiaturas” (Lastiri, 2019).

Sobre el tema, en Chile se publicó que: “El criterio que la ley recoge es que los alumnos son dueños de los logros académicos obtenidos a lo largo del año, es decir, de sus calificaciones y de los ramos aprobados. No pueden, por lo tanto, ser afectados ni dañados en estos derechos por ninguna persona o autoridad” (MINEDUC, atención ciudadana, s.f).

Por su parte en México se señaló que: “En ningún caso, con motivo del cobro de colegiaturas o cualquier otra contraprestación, derivada de la educación que se imparta se realizarán acciones que atenten contra la dignidad y los derechos de los educandos, de manera especial de las niñas y niños, incluyendo la retención de documentos personales y académicos” (Ley General de Educación, artículo 146, s.f.).

Al respecto en Panamá, se, establece que se “sancionará al director que por cualquier motivo retenga boletines, créditos o impida el acceso al centro educativo

de los estudiantes” (Ley N°285, Gaceta Oficial Digital No. 29477-C, artículo 122, 2022). Esto indica que los docentes que, aunque en un menor porcentaje practican la retención de documentos, deben erradicar esta acción de manera obligatoria.

**Tabla 6**

*Conflictos de poder debido al bullying entre estudiante, según los docentes y padres de familia. Escuelas multigrados. Zona escolar N°13. Bugaba, 2021*

Frecuencias	Docentes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR
Nunca			20	17
Casi nunca	2	18	33	28
Regularmente	9	82	45	38
Casi siempre			15	12
Siempre			6	5
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

FA: Frecuencia absoluta

FR: Frecuencia relativa

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

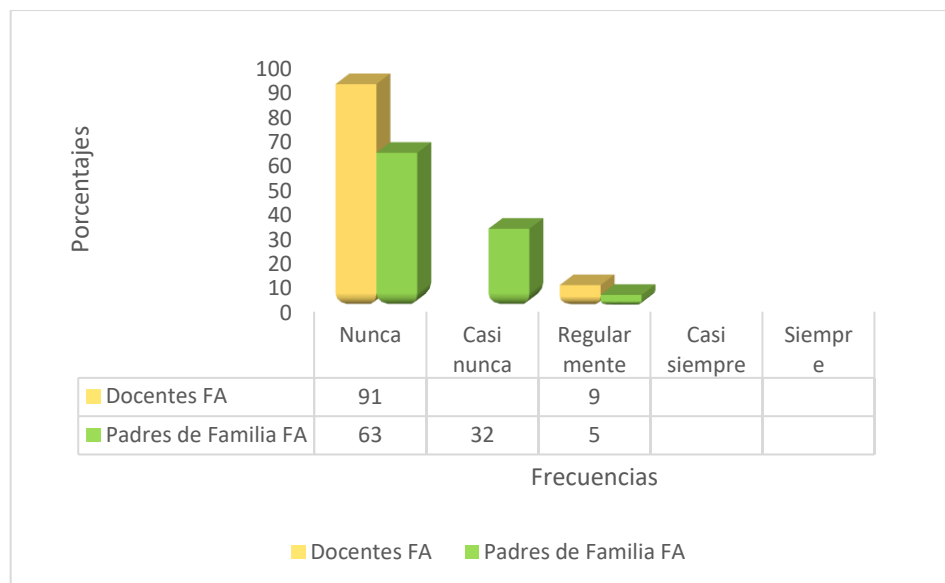
El 82% de los docentes y el 38% de los padres de familia exponen que regularmente ocurren conflictos por bullying, entre estudiantes. Esta situación es muy similar a lo que describen investigaciones en escuelas de Colombia, en la cual los estudiantes reportan ser víctimas de este por parte de sus compañeros (Díaz Gómez, Peña Cardona, Torres Quevedo y Cortés Lugo, 2021).

El bullying es un flagelo que azota a muchos grupos de niños y jóvenes en América Latina, según estudios de la UNICEF (2019), dejan serias secuelas emocionales

si se normaliza dentro de las aulas y no se trata a tiempo, también suele desencadenar en deserción escolar. Actualmente el aislamiento de los estudiantes debido a la pandemia ha limitado el desarrollo y fortalecimiento de las competencias sociales, es quizás una de las razones que contribuyen a que los estudiantes cuando asisten semi presencialmente a la escuela, liberen el estrés con burlas y humillación hacia sus compañeros, creando conflictos de poder y en consecuencia afectando la convivencia pacífica del aula.

**Figura 2.**

*Conflictos de poder debido a la intimidación del docente hacia el estudiante. Escuelas multigrados. Zona escolar N°13. Bugaba, 2021*



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

El 91% de los docentes y el 63% de los padres de familias señalan que nunca han surgido conflictos debido a la intimidación del docente hacia los estudiantes; lo cual se considera un factor positivo en el proceso de enseñanza y aprendizaje. El hecho de que los docentes de las escuelas multigrados eviten la intimidación de los estudiantes para lograr las metas propuestas; es un hallazgo importante puesto que se considera que la intimidación genera sentimientos negativos que se desbordan en conflictos de poder.

En concordancia con los resultados obtenidos, en un estudio realizado en España el acoso o intimidación del docente hacia el estudiante, es una circunstancia poco frecuente. De igual manera se identificó que son muy poco los docentes que reconocen que intimidan a los estudiantes aprovechando su poder (Amaya Monje, 2017). Una de las razones por lo que es poco frecuente en las escuelas multigrados, la intimidación del docente hacia el estudiante es que prevalece la autoridad protectora del docente.



**Tabla 7.**

*Conflictos de gestión académica debido a la entrega de trabajos realizados por el padre u otra persona. Escuelas multigrados. Zona escolar N°13. Bugaba, 2021*

Frecuencias	Docentes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR
Nunca	3	27	10	8
Casi nunca	3	27	15	13
Regularmente	1	10	38	32
Casi siempre	4	36	48	40
Siempre			8	7
Total	11	100	119	100

FA: Frecuencia absoluta

FR: Frecuencia relativa

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

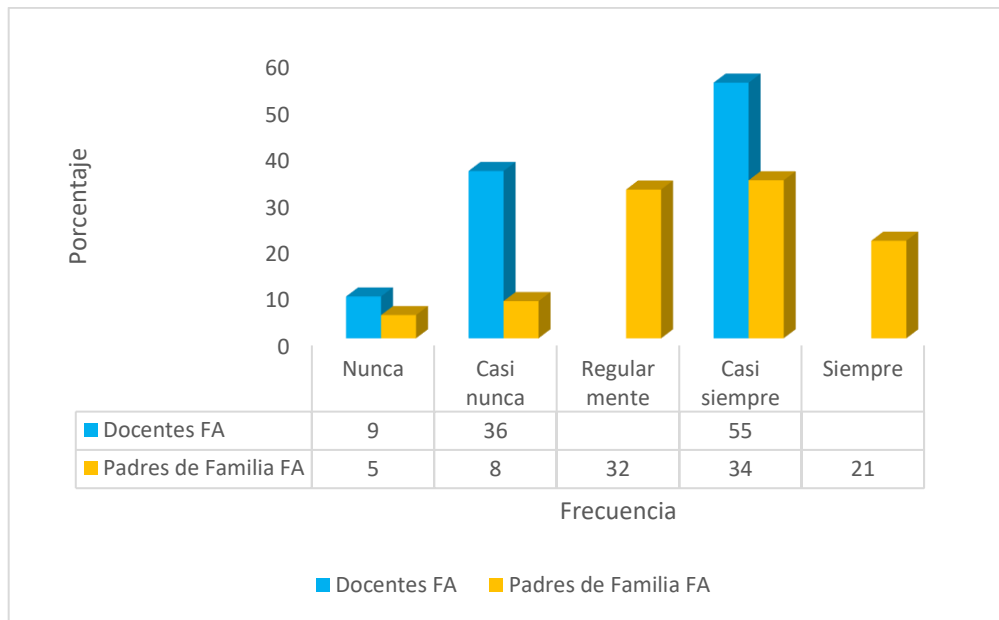
En la tabla se evidencia que el 36% de los docentes y el 40% de los padres de familias dicen que casi siempre surgen en las aulas multigrados de 4°, 5° y 6° conflictos de gestión académica; debido a que los padres u otras personas elaboran los trabajos de sus acudidos. En estos tiempos en la que la educación se desarrolla de manera semi presencial, la mayor parte de las actividades se desarrollan en casa, y aun el padre de familia no ha tomado conciencia de la importancia de que el estudiante aprenda y que su papel es orientarlo y no hacerle las actividades.

Los docentes de las escuelas multigrados han evidenciado la enorme diferencia de los trabajos realizados por los estudiantes en el aula de clase durante las jornadas presenciales y los realizados en casa durante los días de atención a distancia. Esta enorme diferencia es la que ha generado conflictos a la hora de

evaluar. La explicación a este hallazgo es, que algunos padres de familia se preocupan más por la calificación, que por el aprendizaje de sus hijos.

**Figura 3.**

*Conflictos de gestión académica debido a la entrega tardía de asignaciones por parte de los estudiantes. Escuelas multigrados. Zona 13, 2021*



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

La figura refleja que el 55% de los docentes y el 34% de los padres de familias señalan que casi siempre se dan conflictos por la entrega tardía de las asignaciones. Esta situación obedece a que el padre de familia y el estudiante suelen justificarse con la falta de recursos para activar el WhatsApp o la data y mantener la conectividad. La flexibilidad ha sido muy notoria en este aspecto, ya que se comprende que en tiempos de pandemia muchos hogares se han afectado por el desempleo; sin embargo, algunos docentes deben estar llamando y

solicitando a los padres las asignaciones una vez finalizado el trimestre, provocando malestares en los padres de familia.

Estudios realizados en Argentina señalan que dos de cada diez estudiantes no pudieron ser contactados por sus escuelas durante la pandemia y la mitad indica que no pudo entregar todos los trabajos prácticos pedidos (Linne, 2020, p.9). De lo anterior descrito, se infiere, que se confrontan los mismos conflictos por la entrega tardía de las asignaciones.

**Tabla 8.**

*Conflictos de gestión académica por el exceso de asignaciones. Escuelas multigrados. Zona 13, 2021*

Frecuencias	Docentes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR
Nunca			25	21
Casi nunca	2	18	15	13
Regularmente	8	73	45	38
Casi siempre	1	9	30	25
Siempre			4	3
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

FA: Frecuencia absoluta

FR: Frecuencia relativa

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

El 73% de los docentes y el 38% de los padres señalan que regularmente surgen conflictos por el exceso de asignaciones. Es normal que el padre de familia se sienta estresado, ansioso, han tenido que ejercer el rol de docente, leer los módulos o guías de aprendizaje y brindar las explicaciones a sus hijos, quizás

muchos de ellos desconocen algunos contenidos y terminan frustrados, considerando que son demasiadas asignaciones.

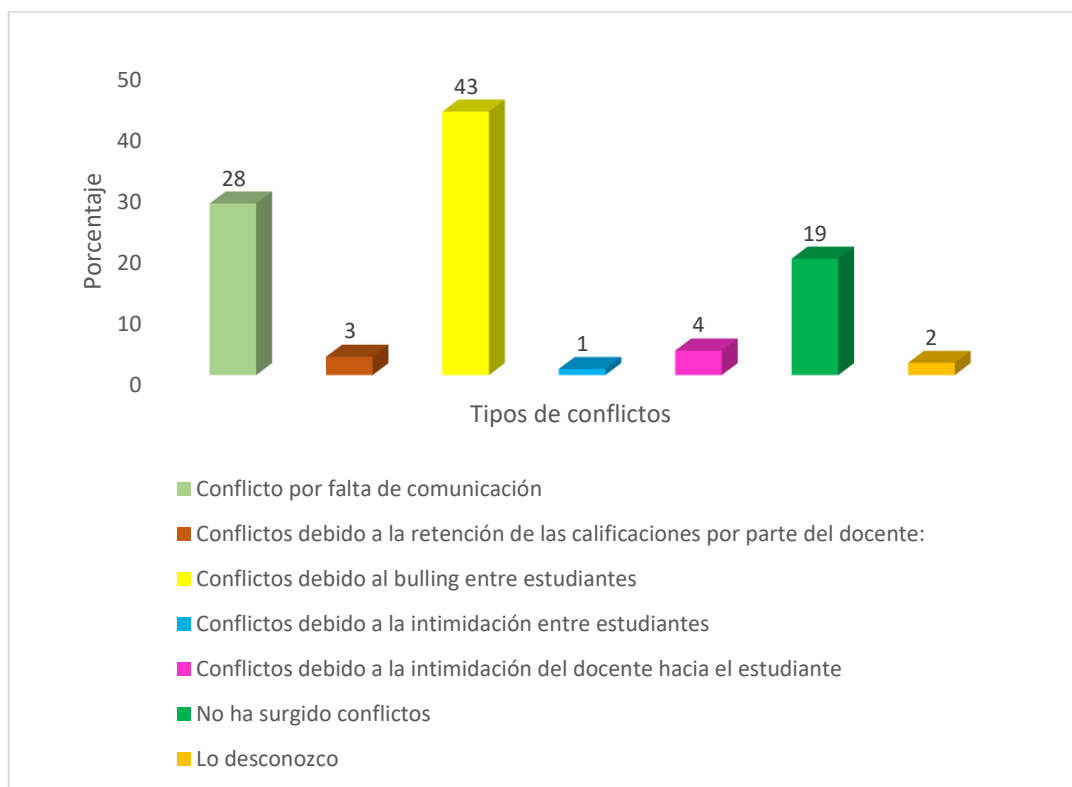
Por su parte, los docentes, tienen la presión de cumplir con un currículo priorizado, de ofrecer explicaciones durante las pocas horas semi presenciales, intentan abarcar en dos días todas las asignaturas, y muchas veces las explicaciones no son comprendidas por los estudiantes, llevando a los hogares incertidumbre y agobio por todas las asignaciones que deben cumplir.

Este tipo de conflicto es similar en todos los centros educativos tanto a nivel nacional como mundial. En este sentido en México, se mostró que el confinamiento fue una de las principales razones que afectó la salud mental de los estudiantes, aunado al exceso de trabajos escolares (Ramírez Castro y Velazco Capistrán, 2021).

Por su parte en Argentina, al igual que en Panamá, el papel del padre de familia cambió drásticamente, una vez que adquiere la responsabilidad de la construcción del conocimiento en sus hijos (Linne, 2020, p. 14), sintiéndose agotados, lo que provoca reclamos por el exceso de asignaciones.

**Figura 4.**

*Conflictos de comunicación y poder en las aulas de clases, según los estudiantes, escuelas multigrados, zona escolar 13. 2021*



Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de 4°, 5° y 6°. Escuelas multigrados, 2021

La figura refleja que el 28% de los estudiantes señalan que en sus aulas se dan conflictos por la falta de comunicación. El 43% de los estudiantes señala que surgen conflictos debido al bullying entre estudiantes. Los datos indican la existencia de conflictos poder debido a problemas en la comunicación y el bullying entre estudiantes y mismos coinciden con los datos proporcionados por los docentes y padres de familia objeto de este estudio, además a nivel mundial existe sobre el alto porcentaje de estudiantes que son víctimas de acoso escolar, los

cuales tienen más probabilidades de sentirse deprimidos, solos o ansiosos que sus compañeros y su autoestima es baja. A menudo los acosadores actúan de modo agresivo debido a la frustración, la humillación o la ira y en respuesta al ridículo social (UNESCO 2009,2014).

**Tabla 9.**

*Conflictos de gestión académica en las aulas de clases, escuelas multigrados, zona escolar 13. 2021*

Situaciones de conflictos	Frecuencia	Porcentaje
Conflictos debido a que el padre realiza las tareas de sus hijos	35	29
Conflictos por la entrega tardía de asignaciones por parte de los estudiantes	29	24
Conflictos por la inconformidad con las notas por parte de los padres	8	7
Conflictos con los padres por el exceso de tareas que asigna el docente	12	10
No ha surgido conflictos	9	8
Lo desconozco	2	2
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

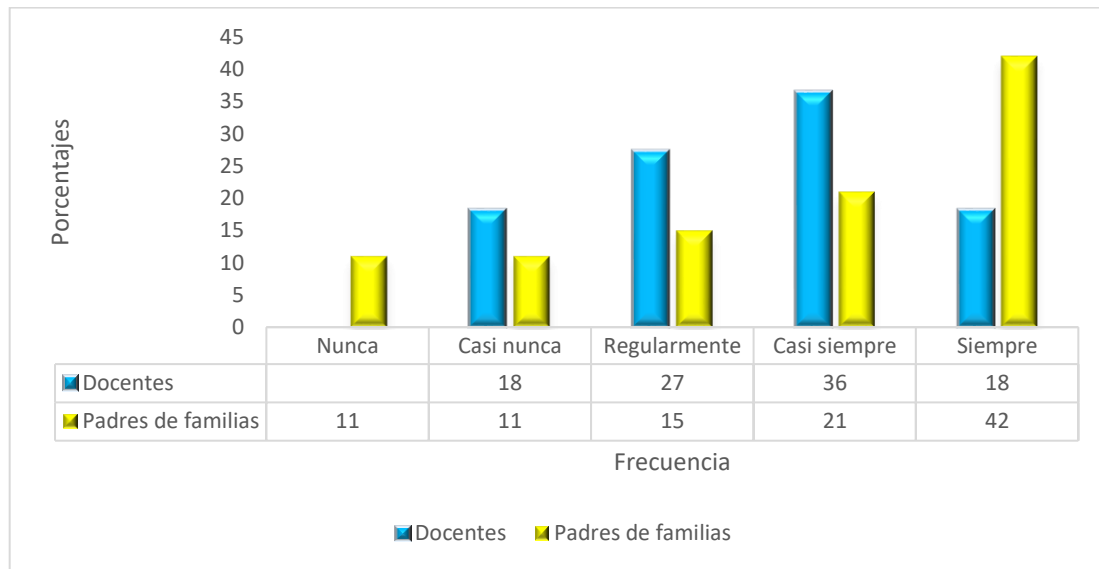
Fuente: Cuestionario aplicado a estudiantes de 4°, 5° y 6°. Escuelas multigrados, 2021

Según los datos, en las aulas multigrados se experimentan conflictos de gestión académica, debido a que el padre realiza las tareas de sus hijos, por la entrega tardía de asignaciones por parte de los estudiantes y al exceso de tareas que asigna el docente. Estos resultados concuerdan con los obtenidos con los docentes y padres de familia.

## Dimensión: Causas de los conflictos

**Figura 5.**

*Conflictos originados por el modelamiento de la conducta en el hogar. Según docentes y padres de familias. Escuelas multigrados, 2021*



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

La figura evidencia que el 36% de los docentes opinan que casi siempre surgen conflictos por el modelamiento de conducta del hogar, y el 42% de los padres indican que siempre ocurren conflictos por la conducta modelada del hogar. Esta situación indica que los conflictos por conductas reflejadas del hogar son comunes en todos los centros educativos a nivel nacional e internacional. En este sentido, en Argentina, Castro Santander (2018) señaló que “las conductas y emociones se aprenden” (p.119). Por su parte, Kaplan (2020) concluyó que la violencia es una expresión de la convivencia. Se aprende a convivir y también se aprende a naturalizar las relaciones violentas.

La existencia de conflictos por el reflejo de la conducta del hogar en el aula ha sido motivo de múltiples estudios en el campo científico, y todos coinciden en que la vida familiar del estudiante influye en el proceso de enseñanza y aprendizaje.

**Tabla 10.**

*Conflictos provocados por la aplicación de ajustes razonables educativos a los estudiantes con necesidades educativas especiales. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*

Frecuencias	Docentes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR
Nunca				
Casi nunca	3	27	23	19
Regularmente	3	27	36	30
Casi siempre	5	46	45	38
Siempre			15	13
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

FA: Frecuencia absoluta

FR: Frecuencia relativa

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

La atención a la diversidad ha sido el origen de diversos conflictos, por diferencia de opiniones, percepciones y estereotipos personalizados. Los mayores porcentajes indican que la aplicación de los ajustes razonables educativos, son causantes de conflictos en las aulas multigrados. Situación similar descrita en Argentina por Rocha (2019) cuando dice: “Existen otras dificultades que los docentes conocen muy bien, ligadas al contenido curricular y sus adaptaciones; las complicaciones en los apoyos profesionales; las insuficiencias de recursos



tecnológicos adaptados. Y a todos estos aspectos se agrega la lista de obstáculos personales y socioeconómicos del niño”.

El escenario descrito en Argentina es muy similar al de las escuelas multigrados analizadas, a esto se adiciona la falta de apoyo de algunos padres en las actividades escolares y el interés predominante de conservar el apoyo económico gubernamental que reciben por la condición de discapacidad. Los problemas de convivencia de los estudiantes ante la diversidad también es parte de la semilla que acrecienta los conflictos, muchos de los estudiantes con discapacidad se les dificulta cumplir con las normas dentro del aula de clases.

**Tabla 11.**

*Conflictos originados por la falta de ayuda en casa, según los docentes y acudientes. Escuelas multigrados. Zona 13, 2021*

Frecuencias	Docentes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR
Nunca	3	27	15	13
Casi nunca			8	7
Regularmente	2	18	39	33
Casi siempre	5	46	48	40
Siempre	1	9	9	7
Total	11	100	119	100

FA: Frecuencia absoluta

FR: Frecuencia relativa

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

En la tabla se describe que el 46% de los docentes y el 40% de los padres señalan que casi siempre surgen conflictos por la falta de ayuda en casa. Esta es una

queja histórica en el sistema educativo, que se ha profundizado en el año 2021 debido a la educación a distancia y semi presencial.

Debido a la pandemia, a nivel mundial los padres se han visto obligados a seguir y supervisar el aprendizaje de sus hijos en el hogar; sin embargo, existe un alto porcentaje que se les imposibilita debido a la falta de conocimiento, por el ausentarse del hogar por motivos laborales o simplemente por desinterés (UNESCO, 2020).

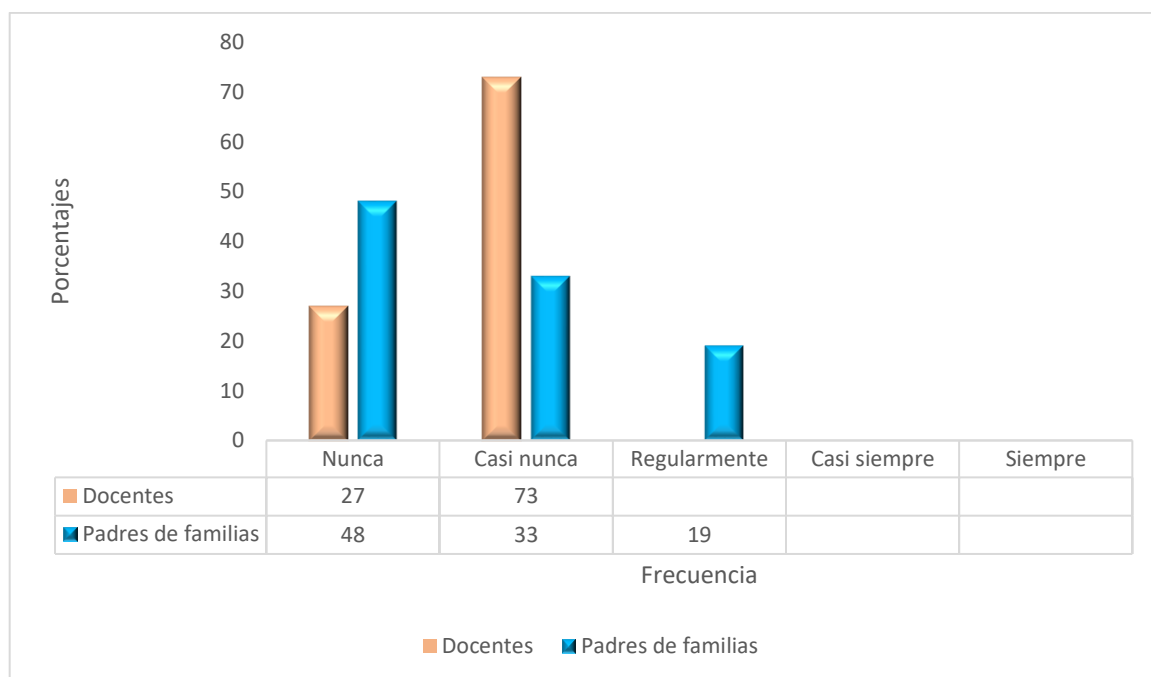
Resultados similares obtuvo Hurtado Talavera (2020) en un estudio realizado en Venezuela, ya que los docentes no reciben el suficiente apoyo por parte de la familia, debido a algunos factores, entre ellos la realidad académica de muchas familias que no poseen las herramientas y mucho menos, las estrategias para generar un proceso de aprendizaje.

La falta de ayuda en casa está íntimamente relacionada con los resultados obtenidos en el indicador conflictos por la entrega tardía de las asignaciones; se puede considerar que el primero es consecuencia del segundo. De igual manera los resultados coinciden con un estudio realizado en México, en donde se verificó que el éxito escolar depende del apoyo escolar que brindan los padres de familia a los hijos (Martínez Chairez, Torres Díaz y Ríos Cepeda, 2019, p.16).

En la triada del proceso de enseñanza y aprendizaje es fundamental la colaboración de los padres. Si uno de los actores deja de cumplir con su rol, será difícil el logro de resultados satisfactorios y la convivencia pacífica.

**Figura 6.**

*Conflictos originados por el irrespeto del docente hacia el padre de familia.  
Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

Según el 48% de los acudientes los conflictos no son originados por el irrespeto del docente hacia padre de familia. El 73% de los docentes señalan que casi nunca los conflictos son causados por el irrespeto de los docentes.

Algunos estudios indican que los padres de familias consideran que los docentes los tratan con respeto y mantienen una buena relación, tal es el caso de Colombia en donde Fuentes y Pérez Castro (2019) describieron en su estudio que el 64% de los padres de familia manifestaron mantener una relación de armonía con los docentes.

Los datos indican que, pese a que existen conflictos de comunicación (tabla 11) entre docentes y padres de familia, los docentes manejan las situaciones de una

manera asertiva de tal manera que los padres de familia no se han sentido irrespetados; lo cual es una fortaleza dentro de los centros educativos multigrados.

**Tabla 12.**

*Conflictos causados por el irrespeto al padre de familia por parte del personal administrativo. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*

Frecuencias	Docentes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR
Nunca	10	91	85	71
Casi nunca	1	9	34	29
Regularmente				
Casi siempre				
Siempre				
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

FA: Frecuencia absoluta

FR: Frecuencia relativa

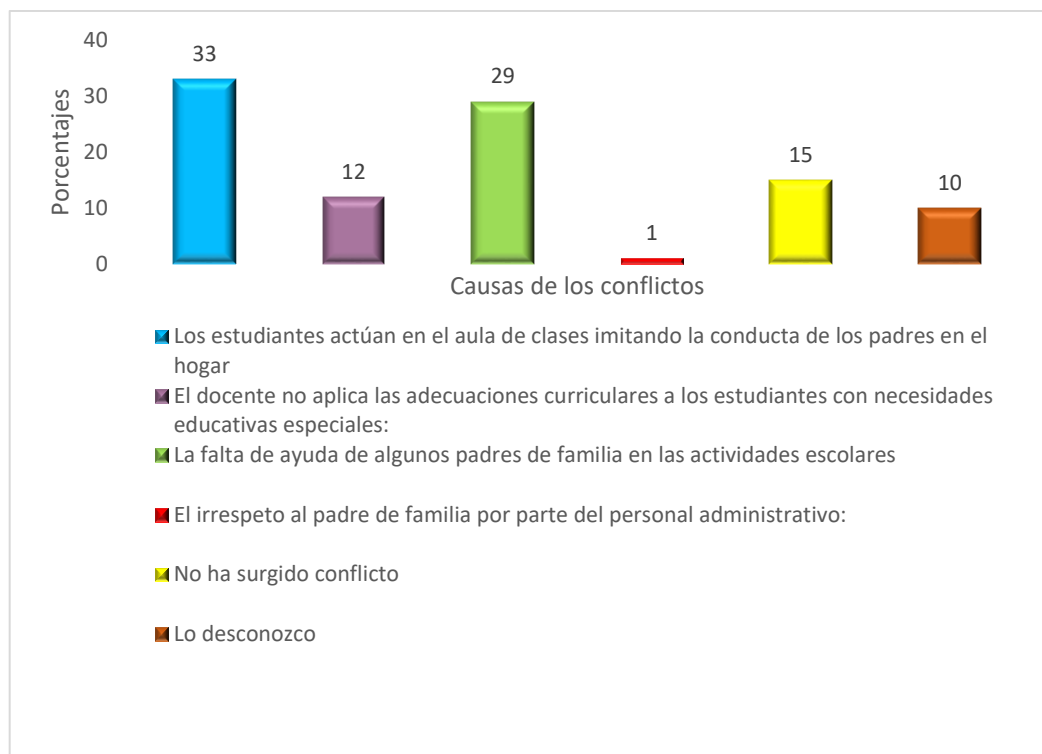
Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

Los datos indican que, en las escuelas multigrados en cuarto, quinto y sexto grado, durante la duración del estudio, no surgieron conflictos debido al irrespeto del personal administrativo hacia el padre de familia, a pesar de que como lo manifiesta Vera, Arias y Acosta (2016) “en todas las organizaciones en determinados momentos se generan conflictos entre sus miembros, por diversas formas, el ámbito educativo no está exento, pues se presentan conflictos ya sea entre estudiantes, docentes, directivos, obreros, representantes u otros, mediante situaciones y desavenencias...”

El hecho de que no se evidencia la existencia de conflictos causados por el irrespeto al padre de familia, por parte del personal administrativo; es positivo en los centros educativos. Esta situación puede obedecer a la poca oportunidad del padre de relacionarse con el personal administrativo en la educación a distancia, puesto que la comunicación ha sido directa con los docentes.

**Figura 7.**

*Causas de los conflictos según los estudiantes. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*



Fuente: Cuestionario aplicado a los estudiantes de 4°, 5° y 6° de las escuelas multigrados. Zona escolar N°13, 2021

El 33% de los estudiantes señalan que la causa de los conflictos que surgen en sus grupos es que los compañeros actúan en el aula de clases imitando la

conducta de los padres en el hogar. El 29% de los estudiantes indican que los conflictos surgen por la falta de ayuda de los padres en casa.

Tal como se observa, la causa de los conflictos se centra en que los estudiantes modelan la conducta del hogar y en la falta de apoyo de los padres de familia en las actividades escolares. Los resultados son congruentes con los datos proporcionados por los docentes y padres de familia. Por su parte, Castro (2017) señala: “Los conflictos graves entre padres e hijos generan problemas de conducta; el castigo severo físico o verbal moviliza respuestas agresivas” (p.44). En palabras de Castro, las conductas de los estudiantes dentro del aula de clases son el reflejo de las vivencias en el núcleo familiar.

### **Dimensión: Actores involucrados en los conflictos**

Esta dimensión tiene como indicadores: Docente entre docente, estudiante entre estudiante, padres de familias entre docente, director entre docente, personal administrativo entre padres, no ha surgido conflicto.

**Tabla 13.**

*Actores involucrados en los conflictos, según los docentes, estudiantes y padres de familias. Escuelas multigrados, Zona 13, 2021*

Frecuencias	Docentes		Estudiantes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Docente entre docente	2	18	11	9	25	21
Estudiante entre estudiante	3	27	28	24	26	22
Padres de familias entre docente	5	46	56	47	46	39
Director entre docente Personal administrativo entre padres	1	9	7	6	22	18
No ha surgido conflicto			17	14		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>119</b>	<b>100.0</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

FA: Frecuencia absoluta

FR: Frecuencia relativa

Fuente: Cuestionario aplicado a los docentes, estudiantes y padres de familias de 4°, 5° y 6°, escuelas multigrados, zona escolar 13, 2021

Los mayores porcentajes coinciden en los tres estratos (docentes, estudiantes y padres de familia) en que los conflictos ocurren con mayor frecuencia entre docentes y padres de familias, seguido entre estudiantes y con menor frecuencia ocurren entre docentes y director.

Un estudio en México reveló que los conflictos se dan con menor frecuencia con la figura del director porque son vistos como los encargados en la resolución de conflictos, estos tienen habilidades para manejar los conflictos, por su parte los docentes presentaron mayores porcentajes de conflictos y manifestaron que a

veces no saben cómo abordarlo (Rangel-Ledezma, Arzola-Franco, González-Ortiz, y Conchas-Ramírez, 2021).

En las escuelas multigrados analizadas, los docentes que a la vez realizan las funciones de director, son vistos como líderes y son los encargados de mediar antes los conflictos, por lo que desarrollan mayores competencias en el abordaje de los conflictos. Por su parte los docentes gestionan la acción docente e intentan resolver los conflictos, de no lograr acuerdos deben remitir la situación al director. Es entonces la razón de percepción positiva que se tienen de la figura del director.

Ante la existencia de conflictos entre todos los actores de la comunidad educativa, surge la necesidad de reflexionar y plantear la importancia de implementar estrategias innovadoras, que contribuyan a crear climas de armonía dentro del aula de clases.

### **Variable: Estrategias de manejo conductual**

La variable estrategias de manejo conductual se mide a través de las siguientes dimensiones: Técnicas de modificación de conducta, medidas disciplinarias, espacio disponible para abordar los conflictos, medios alternativos para abordar los conflictos, medio para abordar los conflictos, técnica para registrar los conflictos y potencial de las estrategias de manejo conductual.

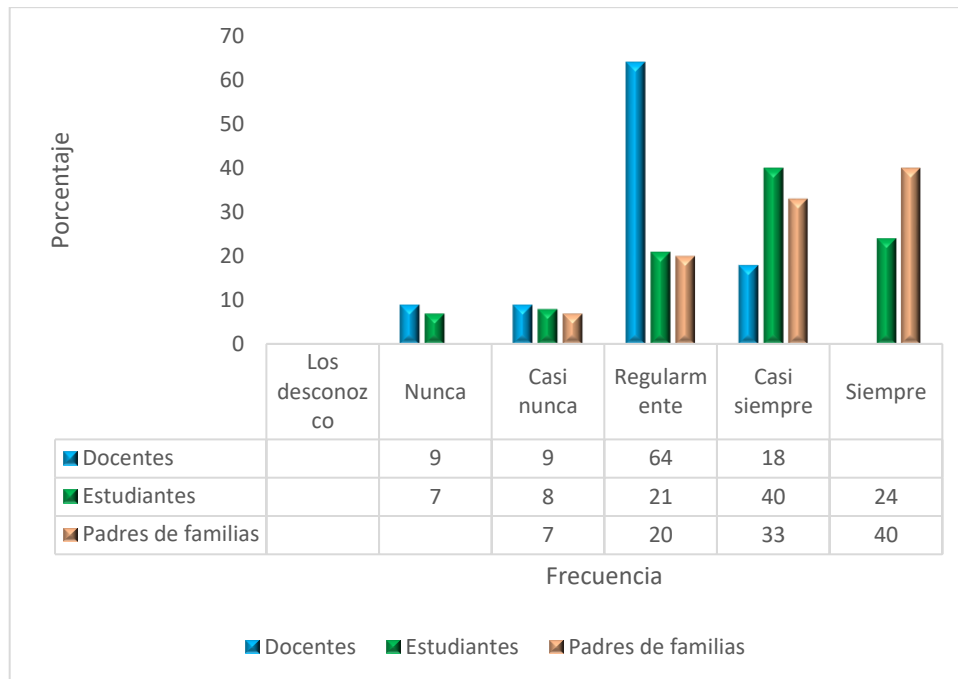
A continuación, se describe los resultados obtenidos.



**Dimensión: Técnicas de modificación de conducta**

**Figura 8.**

*Frecuencia en la que los docentes aplican técnicas de modificación de conducta. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, estudiantes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

Los mayores porcentajes reflejan que los docentes aplican técnicas de modificación de conducta en las aulas de clases, lo cual es sumamente importante al fortalecer la sana convivencia y la cultura de paz en los centros educativos. Los resultados difieren a los obtenidos por Alvarez-Ovallos, Gélvez-López y Mosquera-Téllez (2020) en el estudio realizado en una escuela rural multigrado de Colombia, en el cual concluyen que “la intervención docente en la mediación

de los conflictos no es regular, ni obedece a criterios unificados por medio de estrategias debidamente estructuradas”.

Este hallazgo es la vía para profundizar en el tema a fin de conocer las técnicas que se aplican los docentes y contrastar lo descrito por Boqué (2018) al señalar que cuando surge un conflicto en los centros educativos, lo único que puede esperarse es una reflexión por parte del tutor o tutora, una amonestación y, si cabe una sanción que condena la conducta negativa desde afuera.

### **Dimensión: Medidas disciplinarias**

**Tabla 14.**

*Frecuencia en la que los docentes aplican medidas disciplinarias. Escuelas multigrados, 2021*

Frecuencias	Docentes		Estudiantes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Nunca			8	7		
Casi nunca	2	18	10	8	8	7
Regularmente	2	18	25	21	24	20
Casi siempre	3	27	47	40	39	33
Siempre	4	37	29	24	48	40
Total	11	100	119	100	119	100

\*FA (Frecuencia absoluta)      FR (frecuencia relativa)

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, estudiantes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021.

Según los datos, en las aulas de 4°, 5° y 6° los docentes aplican medidas disciplinarias; lo cual es necesario para mantener un clima de sana convivencia y fortalecer el respeto hacia las normas establecidas.

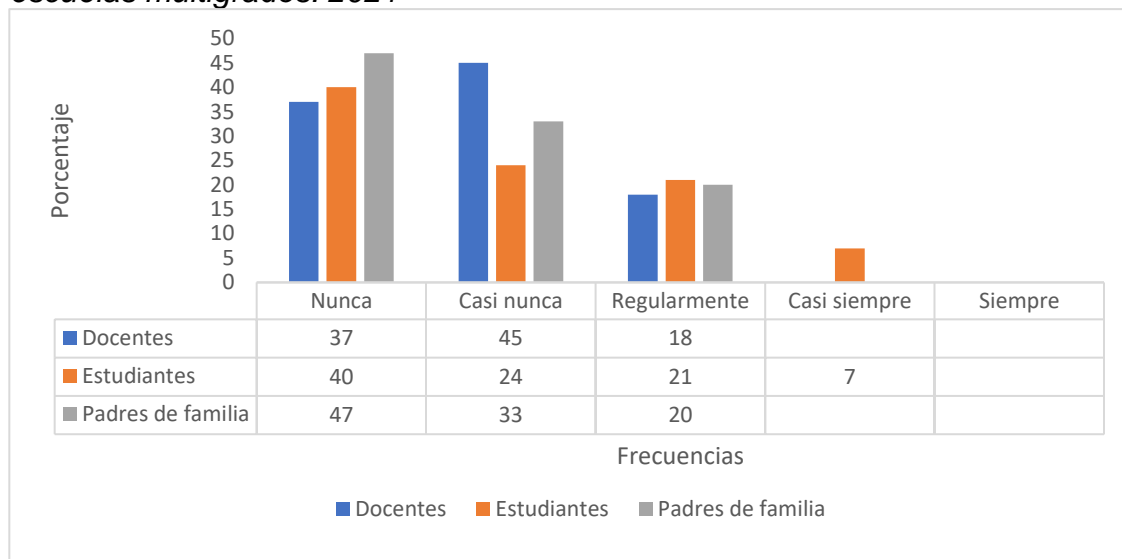
En esta fase, los resultados obtenidos son diferentes a los de Alvarez-Ovallos, Gélvez-López y Mosquera-Téllez (2020), estos en su estudio señalaron lo siguiente: “se evidencia bajo manejo de estrategias disciplinarias para la normalización de clases por parte de algunos docentes”.

Es necesario conocer las medidas disciplinarias que aplican los docentes a fin de analizarlas y determinar su efectividad, así lo manifestó Castro (2017), “la ausencia de normas de conducta o de disciplina razonables, o el hecho de que las existentes se apliquen de un modo superficial pueden hacer que la vida de alumnos y maestros se vea dificultada por las conductas agresivas que se produzcan en la escuela”.

**Dimensión: Disponibilidad de un espacio especial para abordar los conflictos**

**Figura 9.**

*Disponibilidad de un espacio físico especial para el abordaje de los conflictos, escuelas multigrados. 2021*



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, estudiantes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

El 45% de los docentes señalaron que casi nunca disponen de un espacio especial para abordar los conflictos, el 47% de los padres de familias y el 40% de los estudiantes señalan que nunca. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje de la población objeto de estudio que indican que si poseen un espacio.

Los datos indican que en la mayoría de los centros educativos multigrados no existe un espacio físico especial para el abordaje de los conflictos. Es importante contar con un espacio con las condiciones de privacidad que permita el abordaje correcto de los conflictos en los centros educativos; ya que motiva a una

comunicación asertiva y la práctica de los procesos de mediación en la solución de conflictos.

Países que cuentan con dicho espacio en los centros educativos han logrado avanzar en el abordaje de los conflictos; tal es el caso de España en donde la Universidad Internacional Valenciana (VIU) implementó en 2010 un programa piloto sobre Aulas de Convivencia, el cual consiste en un aula en donde docentes y estudiantes logran mediar y encontrar soluciones disminuyendo las conductas que afectan la convivencia escolar (Serrano Sarmiento., Tormo Irún y Granados Alós, 2011).

### **Dimensión: Medios alternativos para abordar los conflictos**

**Tabla 15.**

*Frecuencia con la que los docentes aplican la mediación como medio alternativo para afrontar los conflictos. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*

Frecuencias	Docentes		Estudiantes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Lo desconozco			74	62	48	40
Nunca	2	18	2	2	8	7
Casi nunca	1	9	5	4	39	33
Regularmente	2	18	12	10	24	20
Casi siempre	1	9	9	8		
Siempre	5	46	17	14		
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>119</b>	<b>100</b>	<b>119</b>	<b>100</b>

\*FA (Frecuencia absoluta) FR (frecuencia relativa)

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, estudiantes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

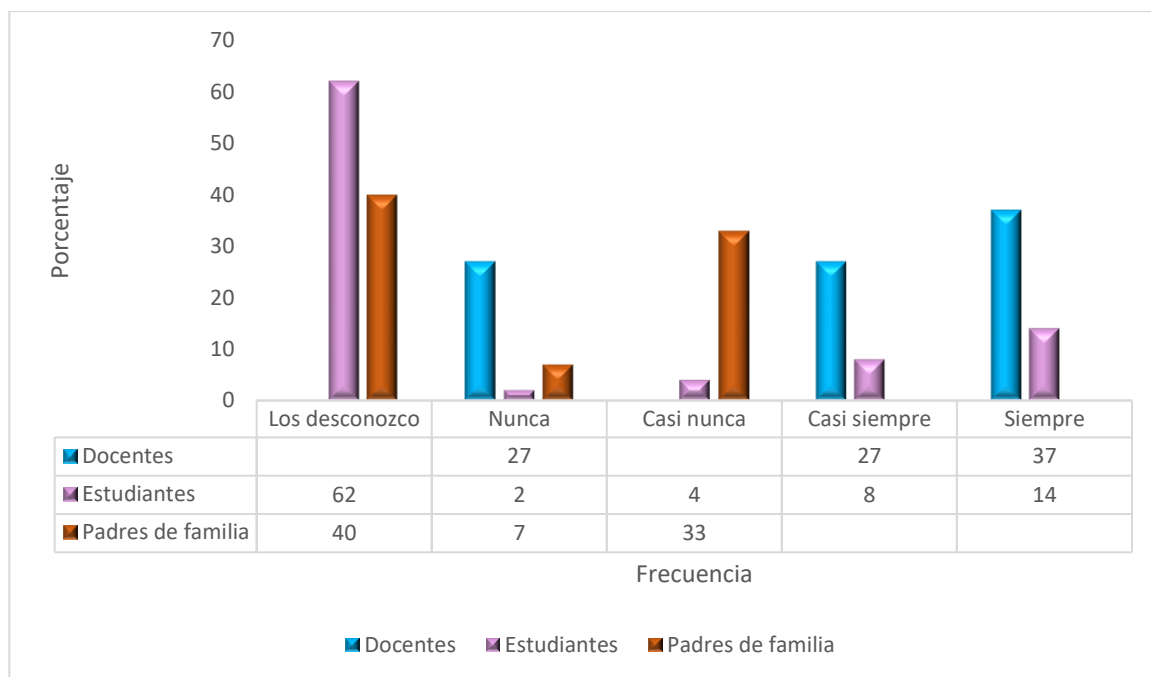
Según los porcentajes adquiridos, la mayor cantidad de estudiantes y padres de familia desconocen si se aplica o no el proceso de mediación en el centro educativo. No obstante, los docentes en su mayoría expresan que siempre aplican la mediación. La discrepancia de datos es la base para ampliar este indicador; ya que en estudios realizados en otros escenarios geográficos tales como Colombia, se evidenció que “el estado actual de la mediación escolar en el sector rural es bastante precario, puesto que su aplicación se limita a esporádicos casos pilotos que no han sido replicados de manera masiva en beneficio de la misma comunidad educativa. (Blanco Grimaldo, Contreras Nuncira, Contreras Bautista, Fajardo Pascagaza y Céspedes Prieto, 2020).

Es quizás lo que sucede en las escuelas multigrados objetos de este estudio, los docentes tienen la noción de los procesos de la mediación escolar, pero su aplicación es reducida, no es un programa institucionalizado y se aplica de manera silenciosa solo algunas fases.

Sin embargo, países en los que se aplica la mediación, tal como en España han concluido que es un medio muy valioso en la resolución de conflicto y que se debe considerar la posibilidad de que toda comunidad educativa reciba formación en este tema y se logre crear los equipos de mediación (Viana-Orta, 2018, p.12). El proceso de mediación como tal, requiere una serie de reglas y fases que hay que desarrollar, además de una serie de habilidades y práctica de técnicas por parte del mediador; para que las partes involucradas lleguen a acuerdos favorables para todos.

**Figura 10.**

*Frecuencia* en la que los docentes aplican la negociación como medio alternativo para afrontar los conflictos, escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, estudiantes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

Con relación a la aplicación del proceso de negociación en los centros educativos, el 62% de los estudiantes y el 40% de los padres de familia indican que desconocen si se aplica o no. El 37% de los docentes y el 14% de los estudiantes indican que siempre se aplica el proceso de negociación.

La mayoría de los estudiantes y padres de familia señalan desconocer sobre su aplicación; se evidencia una porción de la población que indica que se aplica. La discrepancia de opiniones es similar a lo que acontece en Colombia, estudio realizado evidenció que “aunque la actitud de los docentes que acudieron al

ejercicio de negociación fue comprensiva, dispuesta al diálogo y a la solución de la diferencia; algunos manifiestan no considerar que determinadas situaciones constituyeran conflicto, denotando falencias en la conceptualización del mismo, en su comprensión y, por tanto, seguramente en su tratamiento cotidiano” (Cruz, Romero, 2018).

Por lo antes descrito se considera que el desconocimiento de lo que conlleva la aplicación de la negociación como medio alternativo en la solución de conflictos, puede ser el puente que diferencia las opiniones en la población objeto de estudio.

### **Dimensión: Medio para abordar los conflictos**

**Tabla 16.**

*Medios que utilizan los docentes en los centros educativos multigrados para abordar los conflictos, zona escolar N°13, 2021*

Medio para abordar los conflictos	DOCENTES		ESTUDIANTES		PADRES DE FAMILIA	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Reunión virtual						
Llamadas telefónicas	1	9	14	12	23	19
Mensajes de WhatsApp			37	31	34	29
Reunión presencial	10	91	57	48	53	45
Lo desconozco			11	9	9	7
Total	11	100	119	100	119	100

\*FA (Frecuencia absoluta)

FR(frecuencia relativa)

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, estudiantes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021



Los mayores porcentajes indican que los conflictos se abordan en primera instancia a través de reuniones presenciales, mensajes de WhatsApp y finalmente a través de llamadas telefónicas. Sin duda en tiempos de pandemia, se introdujeron a nivel mundial nuevas formas de comunicación entre docentes y padres de familia.

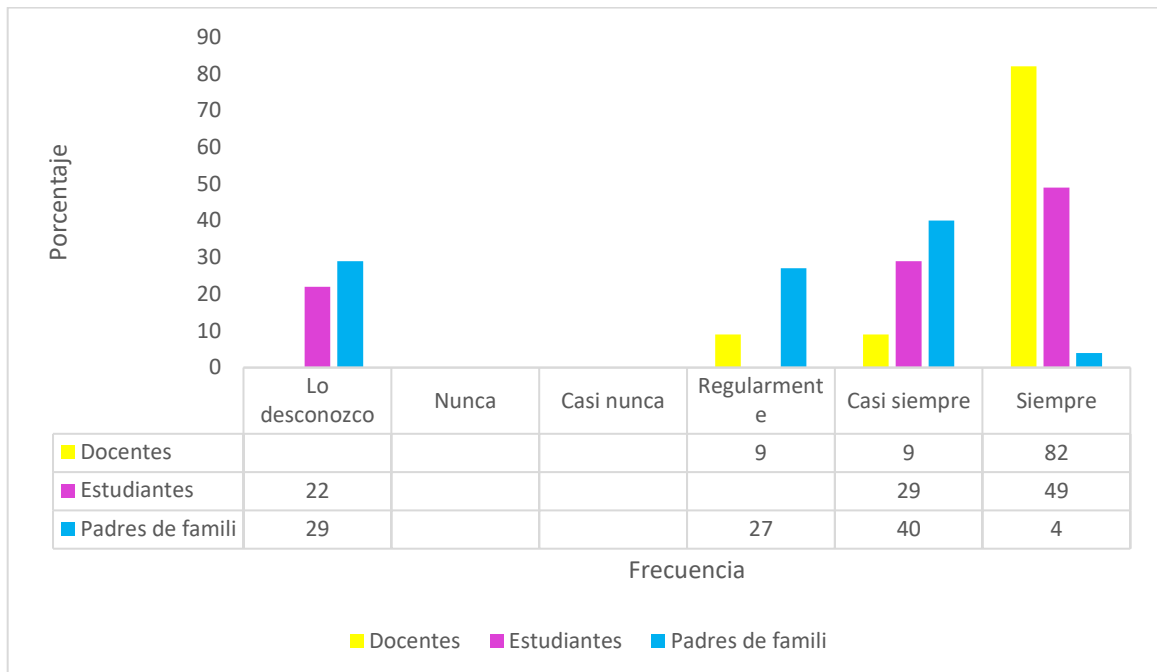
Los resultados obtenidos difieren a los de un estudio realizado en Ecuador por Andrade Gómez (2021) quien identificó en la escuela objeto de estudio que solo el 17% de los docentes a veces realizan reuniones con los padres de familia y el 83% nunca convocan a reuniones.

La existencia de conflictos en los centros educativos exige la comunicación constante del docente con el padre de familia, aunque esta acción esté limitada por las medidas de bioseguridad que establecen aforos determinados, es positivo el hecho de que se busquen otros medios de comunicación, como los que utilizan los docentes multigrados.

## Dimensión: Registro documental de los conflictos

**Figura 11.**

*Registro documental de los conflictos por parte de los docentes. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*



Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, estudiantes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

Con relación al registro de los casos en conflicto, el 82% de los docentes, el 49% de los estudiantes, dicen que los docentes siempre registran los casos de conflictos, el 40% de los padres señalan que casi siempre lo hacen.

Los datos, evidencian que los docentes en las escuelas multigrados llevan un registro de los casos de conflictos que surgen en las aulas; proceso que se replica

en centros educativos de otros países como México en donde el comportamiento de los estudiantes es monitoreado y registrado por los docentes en un formato que contempla el nombre del estudiante y la categoría del incidente. (Perales Franco, 2019).

El registro de los datos es favorable en el seguimiento y aplicación de programas de modificación de conducta.

### **Dimensión: Potencial de las estrategias de manejo conductual**

**Tabla 17.**

*Percepción de la efectividad de las estrategias de modificación de conducta aplicadas. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*

Percepción	Docentes		Estudiantes		Padres de Familia	
	*FA	*FR	FA	FR	FA	FR
Efectivas	9	82	93	78	45	38
Poco efectivas	2	18	20	17	10	8
No efectivas			6	5	64	54
Total	11	100	119	100	119	100

\*FA (Frecuencia absoluta)                      \*FR(frecuencia relativa)

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, estudiantes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021

Según los datos obtenidos, el 82% de los docentes, el 78% de los estudiantes y el 38% de los padres de familia opinan que las estrategias de modificación de conducta aplicadas son efectivas. Sin embargo, un hallazgo importante es el

hecho de que el 54% de los padres de familias opinan que las estrategias de modificación de conducta no son efectivas.

La discrepancia en la percepción sobre la efectividad de las estrategias de modificación de conducta aplicadas coincide con lo expuesto por Alvarez-Ovallos, Gévez-López y Mosquera-Téllez (2020) cuando concluyen que el grado de intervención de los docentes frente al conflicto es variable; en algunos casos, intervienen pocas veces, en otros son muy activos dando soluciones en el momento de los sucesos. Lo expuesto por los autores es quizás el motivo que explica la discrepancia en esta dimensión.

#### **4.1.2 De las entrevistas**

La entrevista se le aplicó a los docentes y a cuatro grupos focales, conformado por diez estudiantes cada uno, con el objetivo de ampliar la información obtenida a través de la encuesta y analizar la percepción que tienen los docentes, estudiantes y padres de familias sobre los beneficios de las estrategias conductuales aplicadas en el abordaje de los conflictos en los centros educativos. A continuación, los resultados obtenidos en la entrevista al grupo focal de estudiantes.

A través de la aplicación del cuestionario se identificó que los docentes aplican estrategias y medidas disciplinarias para abordar los conflictos y lograr la modificación de conducta, pero quedó el vacío de conocer dichas estrategias; por lo que se formula la pregunta 1 en la entrevista.

**Pregunta 1: ¿Cómo resuelve tu docente los conflictos que se presentan con los estudiantes en el aula de clases? Explica**

**Cuadro descriptivo 1**

*Estrategias de resolución de conflictos y medidas disciplinarias. Grupo focales. Escuelas multigrados, 2021*

N°	Documento	Citas	Códigos
1	ESCUELA A	E1: De manera que le bajan puntos. E2: Querella a nuestros papás. E3: Hablándole, dándole un buen consejo. E4: Corregir al estudiante verbal. E5: Nos deja sin recreo. E6: Hablando con sus padres y el estudiante E7: Dialoga con los padres. E8: Hablando con amor y respeto. E9: Llama a los padres y los estudiantes y se conversa. E10: Hace llamados de atención.	Baja puntos Solicita al acudiente Ofrece consejos Llamados de atención verbal Elimina el recreo
2	ESCUELA B	E1: Nos dice que los conflictos no son buenos, que los evitemos E2: Hablando con el padre de familia E3: Hablando con el estudiante y diciéndole lo que está mal E4: No se E5: Hace preguntas sobre el conflicto para solucionarlo E6: Les habla y les explica cuál es la manera adecuada de escuchar las clases. E7: Hace llamado de atención E8: Les hace sugerencias y corrige en hora de clase E9: Desconozco ya que en el grupo no hay problemas E10: Llamado de atención verbal	Ofrece consejos Solicita al acudiente Lo desconoce Mediación Llamados de atención verbal
3	ESCUELA C	E1: Ninguna, no se. E2: Llamado de atención al estudiante en privado E3: Llama la atención de manera adecuada al estudiante que esté haciendo algo indebido durante la clase. E4: Le dice que no se levántate del puesto E5: Llama la atención en el momento E6: Llama a nuestros acudientes E7: Pide orden E8: Nos aconseja E9: Si. Habla con el padre de familia E10: Nos pide ser puntuales	Lo desconoce Llamados de atención verbal Solicita no levantarse del puesto Solicita al acudiente Solicita orden Ofrece consejos Solicita puntualidad
4	ESCUELA D	E1: No da consejos, Un buen consejero E2: La verdad utiliza más el diálogo habla con nosotros y llegamos y expresamos como soluciones para arreglar lo que haya pasado E3: Bueno ella solo habla con un estudiante y Padre de familia y ahí van hablando y la maestra le va diciendo las cosas Si hay algún problema la maestra habla con los padres de familia y arreglan los conflictos. E4: Habla fuerte E5: Solo regaña E6: Habla cm el estudiante E7: Pide que alguien apunte el que se porta mal E8: Llamado de atención. E9: Con un llamado de atención E10: Llamados de atención	Ofrece consejos Mediación Solicita al acudiente Llamados de atención verbal Asigna líderes en el grupo

Fuente: Entrevista aplicada a los grupos focales de estudiantes, escuelas multigrados, 2021

Los estudiantes de las cuatro escuelas, que participaron de los grupos focales tienen puntos de coincidencia con relación a las estrategias de modificación de conducta y medidas disciplinarias. Dos de las medidas disciplinarias expuesta son similares a las señas por estudiantes en Ecuador: “Dejar sin recreo y citar a los acudientes” (Zhinin, 2018).

Algunas de las medidas aplicadas por los docentes pueden ser el resultado de algunos tipos de conflictos, tal es el caso del conflicto de poder (eliminar el recreo, solicitar que no se levanten del puesto). A este tipo de medidas disciplinarias Ivarez-Ovallos, Gélvez-López y Mosquera-Téllez (2020) la consideran en su estudio, “evidencia de bajo manejo de estrategias disciplinarias para normalización de clases por parte de algunos docentes”.

También, se identifican algunas manifestaciones de la existencia de conflicto de gestión académica tales como el solicitar orden, puntualidad y que presten atención a la clase.

En el centro educativo B y D, se hace los intentos por aplicar el proceso de mediación como medio alternativo para resolver los conflictos. La búsqueda de estrategias de solución entre las partes involucradas forma parte de la fase de mediación. Es muy importante que los centros educativos, apliquen la mediación como medio alterno en la solución de conflictos. Sobre el tema Ivarez-Ovallos, Gélvez-López y Mosquera-Téllez (2020) señalan que se requiere formular e implementar una propuesta de formación de mediadores escolares, como estrategia para buscar una reducción significativa de diferentes tipos de conflicto.

Las estrategias restantes que indican los estudiantes ofrecen soluciones momentáneas ante los conflictos, y algunas no ejercen una función significativa. Dentro de las medidas disciplinarias que se aplica está el llamado de atención verbal, el cual está estipulado en el decreto ejecutivo N°142 del 4 de septiembre de 1997, (Gaceta oficial N°: 23371) en el artículo 7. Lo cual es un indicador de que los docentes tienen conocimiento de este y realizan de alguna manera acciones para su aplicación.

Esta medida disciplinaria es aplicada igualmente en Ecuador y la investigadora Zhinin (2018), recomienda que debe ir acompañada del conocimiento de las normas disciplinarias en la escuela, hogar y sociedad en general. Se considera relevante la observación, puesto que, si el estudiante desconoce las normas o no existen normas claras, difícilmente se le podrá inculcar su cumplimiento.

**Pregunta 2. ¿Dispone tu docente de un espacio físico o lugar en la escuela para abordar los conflictos que surgen en el grupo? ¿Explique cuál?**

La pregunta 2, corresponde a la variable estrategias conductuales, la misma fue elaborada con la finalidad de corroborar las respuestas obtenidas en el cuestionario, donde la mayoría de los estudiantes indicaron que no poseen un área especial para abordar los conflictos, sin embargo, un pequeño porcentaje manifestó que si disponían de un espacio físico y se pretende identificarlo.

## Cuadro descriptivo 2

*Disposición de un espacio físico para abordar los conflictos. Grupo focales de estudiantes. Escuelas multigrados, 2021*

N°	Documento	Citas	Códigos
1	ESCUELA A	E1: No, se utiliza el salón E2: No, se utiliza el salón E3: El salón E4: Salón de clase E5: Si el salón de clases E6: Nos aconseja en el salón E7: Si un salón E8: Salón E9: Si tiene su espacio dentro del aula de clases E10: En la dirección	Salón de clases La dirección
2	ESCUELA B	E1: Si, el salón E2: El salón de computación E3: No tengo conocimiento E4: No E5: No E6: Sí la dirección E7: No, en el aula de clases E8: No en el salón. E9: Utiliza un rancho de espera que está en el patio E10: No E11: No E12: No se	Salón de clases Salón de informática Lo desconoce No tiene La dirección Rancho
3	ESCUELA C	E1: En su área de trabajo E2: No se E3: No se E 4: Lo desconozco E5: Lo desconozco E 6: No, utiliza el aula E7: En el aula E8: Dentro de la misma aula de clases. E9: No hay E10: Llamadas personales	Salón de clases Lo desconoce No tiene
4	ESCUELA D	E1: No se E2: Si en el salón E3: Si en el salón E4: Si en el salón E5: Si en la dirección E6: No E7: No E8: El aula de clases. E9: No hay E10: En nuestra es escuela hay espacio de comunicación	Lo desconoce Salón de clases La dirección No tiene

Fuente: Entrevista aplicada a los grupos focales de estudiantes, escuelas multigrados, 2021



Tal como se observa en el cuadro descriptivo 2, los códigos mantienen una estrecha relación en las respuestas de los estudiantes en los cuatro grupos focales, el porcentaje de los estudiantes que manifiestan que cuentan con un lugar para abordar los conflictos señalan que es el aula, la dirección e incluso un rancho, por lo que se puede corroborar que en los centros educativos no se poseen un espacio específico y acondicionado para abordar los conflictos.

Este hallazgo guarda mucha relación con lo identificado en Colombia por Blanco Grimaldo, Contreras Nuncira, Contreras Bautista, Fajardo Pascagaza y Céspedes Prieto (2020) al señalar en su estudio que “el accionar de la mediación escolar como mecanismo para la resolución de conflictos en la educación rural está limitado porque no existen herramientas, espacios y formación profesional...”.

En tres centros educativos los estudiantes señalan que utilizan la dirección, sin embargo, las escuelas multigrados carecen de un lugar específico para la dirección, el aula de clases del docente encargado de la dirección es a lo que se le denomina dirección; por lo tanto, no reúne los requisitos para abordar los conflictos. El uso del rancho ubicado el patio de la escuela tampoco es apropiado para el abordaje de conflictos puesto que la privacidad y el ambiente son desfavorables.

Sobre el tema lvarez-Ovallos, Gélvez-López y Mosquera-Téllez (2020) señalan: “En el contexto específico de las comunidades rurales, se observa que, tanto al interior del aula, como fuera de ella, existen constantes conflictos de convivencia, los cuales no se gestionan debidamente” . La baja matrícula en los centros educativos multigrados limita los recursos, por lo que no existen aulas

destinadas a la mediación de los conflictos; lo cual es un factor negativo en la resolución de estos; una vez que la privacidad y el ambiente de empatía y libre de ruidos, deben prevalecer a la hora de buscar alternativas.

Con el objetivo de profundizar en la percepción que tienen los estudiantes sobre la efectividad de las estrategias de manejo conductual aplicadas se lanzó la siguiente pregunta:

**Pregunta 3. ¿Consideras efectivas las estrategias que aplica tu docente para resolver los conflictos en tu aula?  
¿Por qué?**

### Cuadro descriptivo 3

*Percepción de los estudiantes sobre la efectividad de las estrategias que aplica el docente para resolver los conflictos en el aula. Grupo focales. Escuelas multigrados, 2021*

N°	Documento	Citas	Códigos
1	ESCUELA A	E1: Si por qué son buenas medidas E2: Si E3: Si nos enseña a perdonar E4: Así el niño se abstiene de hacer algo mal E5: Si E6: Si porque así estamos ocupados E7: No se le hace nada a los estudiantes. E8: No porque tiene que hablar con todos sobre la conducta de sus hijos. E9: Si E10: Si	Efectivas No efectivas

Continuación del cuadro descriptivo 3

N°	Documento	Citas	Códigos
3	ESCUELA C	E1: Si ..el estudiante es más aplicado y pone más atención E2: Porque primero se corrige al estudiante E3: Si E4: No se E5: Si me gusta porque arregla los conflictos fáciles y rápidos E6: Si porque los niños han mejorado su comportamiento. E7: Si trata de conversar con los estudiantes y han captado mensaje E8: No se E9: Si E10: Si	Efectivas No efectivas Lo desconoce
4	ESCUELA D	E1: Se ha tratado de una manera formal, y que el estudiante maneje su comportamiento de manera correcta, y no se sigan dando estas situaciones. E2: Si la comunicación es la mejor forma de resolver conflictos E3: Si E4: No se E5: Porque es excelente E6: No se E7: Si E8: Si E9: No. No hacen caso E10. Si gracias a eso hemos aprendido como solucionar posibles percances que se nos aparezcan en el camino	Efectivas Lo desconoce No efectivas

Fuente: Entrevista aplicada a los grupos focales de estudiantes, escuelas multigrados, 2021

Tal como se observa en el cuadro narrativo, las respuestas de los estudiantes coinciden con la proporcionada en el cuestionario. En el cuadro se observa claramente que el código “efectivas” tiene prevalencia, lo que significa que en su mayoría los estudiantes perciben las estrategias aplicadas por sus maestros como efectivas en la modificación de conducta. Igual ocurre en Chile, Andrades-Moya (2021) señala: “Los estudiantes consideran efectivas las estrategias porque modifican conductas por un tiempo corto (no más de un mes)”; (p.16). Un aspecto interesante del estudio es el hecho de considerar que la efectividad de las

estrategias de modificación de conducta depende de la madurez de los estudiantes.

Sin duda alguna la madurez de los estudiantes les permite valorar de manera objetiva los hechos. Esto explica las razones de la controversia que se infiere en este tema y es el hecho de considerar efectivas las estrategias sin embargo los conflictos por agresiones entre compañeros, el incumplimiento de asignaciones, la falta de comunicación, continúan día a día.

### **Resultados obtenidos en la entrevista a los docentes**

Las respuestas proporcionadas además de identificar el tipo de conflicto, permitió corroborar los actores involucrados en los mismos.

#### **La pregunta 1: ¿Qué conflictos han surgido en el aula de clases?**

La pregunta 1, formulada a los docentes en la entrevista pertenece a la variable conflictos. A continuación, el cuadro descriptivo 4.

## Cuadro descriptivo 4

*Tipos de conflictos y actores involucrados. Escuelas multigrados, zona escolar N°13*

ID	Citas	Códigos	Familias	
			Tipos de conflictos	Actores involucrados
1	Han surgido conflictos con los padres de familia, por peleas entre sus hijos, le gusta mucho ponerse sobre nombre y hasta ofenderse.	Bulling	Conflicto de poder	Padres de familia Estudiantes
2	Hemos tenido conflicto con unos padres de familia debido a que ellos tienen problemas personales y no desean que sus hijos se relacionen en la escuela. Y ellos deben trabajar en equipo	Problemas personales entre padres de familia.		Padres de familia
3	Tengo conflictos con los padres porque dicen que soy muy dura, que no doy oportunidades, les explico que sus hijos deben aprender a ser responsables, por cada día de atraso pierden 5 puntos en puntualidad. Deben aprender a entregar las asignaciones a tiempo.	Bajar puntos por la entrega tardía de trabajos.		Padres de familia
4	El conflicto que tengo horita mismo es con un estudiante, cuyos padres se están separando y están peleando la custodia. Me llama uno y el otro para pedir que no le entregue documentos ni información del estudiante.	Desacuerdo entre padres.	Conflicto de comunicación	Estudiante
5	He tenido conflicto con una compañera que le gusta meterse en mi trabajo y dejarme mal ante los padres de familia.	Le gusta meterse en mi trabajo		Entre docentes
6	Conflictos con los padres, porque se molestan cuando se les llama y se les indica que deben muchas asignaciones y luego no desean que sus hijos sean mal evaluados.	Incumplimiento de las asignaciones	Conflicto de gestión académica	Padres de familia
7	Yo tengo un estudiante que a la fecha no me ha entregado ningún trabajo, llamo a la abuela, porque vive con la abuela, y es por gusto, ya me cansé. Que puedo hacer ante ese caso	Incumplimiento de las asignaciones.		Estudiante
8	Mis conflictos son con los padres de familia, no quieren cumplir con sus deberes...	Incumplimiento de las asignaciones		Padres de familia

Continuación del cuadro descriptivo 4.

ID	Citas	Códigos	Familias	
			Tipos de conflictos	Actores involucrados
9	Mis conflictos son con los estudiantes porque no cumplen con sus asignaciones, otros los padres le hacen los trabajos, sin darse cuenta el daño que le hacen.	Incumplimiento de las asignaciones. Los padres realizan las asignaciones.		Estudiantes Padres de familia
10	Mi dolor de cabeza son los estudiantes con NEE, que no hacen nada de lo que les asigno y sus padres quieren que ganen cinco.	Incumplimiento en los deberes		Padres de familia
11	Mi conflicto es con los estudiantes, tienen mala conducta, no hacen caso, me canso de hablarles, hablo con el padre y es por gusto, no sé qué hacer.	Indisciplina de estudiantes		Estudiantes Padres de familia

Fuente: Entrevista aplicada a los docentes, escuelas multigrados, 2021

De la información proporcionada por los docentes se puede extraer que los docentes enfrentan conflictos de comunicación, poder y gestión académica, siendo estos últimos los de mayor incidencia. En las situaciones de conflictos se ven involucrados en primera instancia los docentes y padres de familias, luego estudiantes entre estudiantes y algunas veces entre docentes. Los datos coinciden con los obtenidos en el cuestionario (tabla 13).

En relación con la variable estrategias conductuales, se buscó corroborar y profundizar sobre las técnicas de modificación de conducta aplicadas, el registro de casos, las medidas disciplinarias aplicadas, el procedimiento del proceso de mediación y la percepción de los docentes sobre la efectividad de las estrategias aplicadas. A continuación, los datos obtenidos:

**Pregunta 2. ¿Qué técnicas de modificación de conducta aplica en el aula de clases?**

**Cuadro descriptivo 5**

*Técnicas de modificación de conducta aplicadas por los docentes. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*

ID	Citas	Códigos
1	Yo aplico el diálogo constante, todos los días le hablo, es mi rutina, les oriento. Le digo las cosas buenas y malas, ellos ya están grande y deben aprender a conducirse.	Orientación
2	Me gusta mucho desarrollar dentro de mi metodología el juego de roles, con eso esos analizan casos, proponen soluciones. Leen historias de valores, de superación personal. Para ver si así cambian.	Juego de roles
3	Tengo algunos estudiantes tan mal portados, que no hacen nada, que yo los amenazo y les digo que no van al receso si no me entregan la actividad, y así corren.	Eliminación del recreo
4	Mi estrategia es la de respirar profundo y contar hasta 10, cuando veo tantas cosas que me desagradan en algunos niños y que los culpables son los padres. Como no tiene la culpa lo que hago es que me doy un tipo fuera del aula, tomo agua y regreso entonces a orientarlos.	Tiempo fuera
5	Trato de estar en constante comunicación con los padres, les indico como deben hablar con sus hijos y corregirlos, que el castigo físico no es bueno, al contrario, empeora las cosas, el chico se ponen más rebelde. Oriento a los niños también.	Comunicación con los padres. Orientación
6	Estrategia muchas. La comunicación, sobre todo con los que tienen problemas, los asigno como jefes del grupo para que se sientan importante y se animen a trabajar.	Asignación de jefes de grupo
7	Yo tengo un cuadernito, donde voy anotando todas las cosas que hacen, les pido que firmen, llamo a los padres y dialogo con ellos.	Comunicación con los padres
8	Yo tomé un curso de mediación y trato de aplicar algunas cosas que me acuerdo con ellos. Los reúno, les pido que me indiquen los motivos que los lleva a ser irresponsables, les pregunto que creen ellos que van a lograr en un futuro si continúan así. Cuando ya veo que se están entristeciendo de todo lo que dicen, trato de motivarlos preguntándoles cómo podemos mejorar, ellos y que me digan también que debo hacer yo como maestra. Salen cosas interesantes. A veces es por gusto, pero sigo, parezco radio.	Mediación
9	Yo he tratado de usar la comunicación con los padres, para que comprendan que le están haciendo daño a sus propios hijos. Hablo con ellos cada vez que sea necesario.	Comunicación con los padres
10	A mí me gusta usar, el cuadro de valores, ahí ellos mismos se colocan una estrellita cuando hacen algo bien.	Cuadro de valores
11	Yo uso el cuaderno de confidencias para que ellos escriban sus problemas, sus pensamientos, luego me lo entregan y les hablo con mucho cariño, los oriento	Cuaderno de confidencias

Fuente: Entrevista aplicada a los docentes, escuelas multigrados, 2021

Los docentes entrevistados señalaron como técnicas de modificación de conducta utilizadas en el aula de clase: la orientación, comunicación con los padres,

eliminación del recreo, tiempo fuera, asignación de jefes de grupo, mediación, cuadro de valores y el cuaderno de confidencias; lo que indica que existe cierta confusión en el concepto de métodos alternos para la resolución de conflictos (mediación, negociación), técnicas de manejo conductual (tiempo fuera, cuadro de valores, cuaderno confidencias) y medidas disciplinarias (comunicación con los padres, eliminación del recreo, asignación de jefes de grupo).

Por su parte en México, un estudio concluye que la combinación del contrato de contingencias, la economía de fichas y el costo de respuestas, son efectivos en la modificación de la conducta... (Amador-Salinas, González Rivera y Pérez Martínez, 2021).

**Pregunta 3: ¿Lleva un registro de los casos de conflicto? ¿Explique cómo lo hace?**

### **Cuadro descriptivo 6**

*Instrumentos de registro de situaciones de conflicto utilizados por los docentes. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*

ID	Citas	Códigos
1	Sí yo tengo una página de incidencias, donde escribo todo lo que sucede en el algo y lo guardo en el expediente de los estudiantes como informe del caso.	Informe
2	Yo tengo en mi portafolio una sección de registro de incidencias, donde anoto los que me entregan las asignaciones y los que no. Es un cuadro donde solo coloco gancho a los que entregan y una rayita a los que no.	Cuaderno de incidencias
3	Yo tengo en mi portafolio un registro anecdótico, donde llevo todo anotado.	Registro anecdótico
4	Yo realizo informes y los anexo en el expediente de los estudiantes.	Informes
5	Si registro todo lo que sucede en mi aula, ya sea positivo o negativos. Los conflictos, las necesidades de mis estudiantes. Tengo un cuaderno de incidencias	Cuaderno de incidencias



### Continuación del cuadro descriptivo 6

ID	CITAS	CÓDIGOS
6	Llevo un registro a través de informes de cada caso que se presenta ya sea con los estudiantes o con los padres de familias. Los informes los anexo al expediente de los estudiantes.	Informes
7	Yo registro los casos que se presentan en una sección de mi portafolio, que le asignado como nombre incidencias	Cuaderno de incidencias
8	Me gusta llevar en mi cuaderno el registro anecdótico. Anoto todos los acontecimientos o situaciones que se presentan y se los comunico a los padres y ellos me firman de enterado.	Registro anecdótico
9	No llevo ningún registro, es porque no se me han presentado casos relevantes.	No se lleva registros
10	Yo llevo un registro anecdótico digital. Ahí anoto todas las incidencias, todos los problemas con mis estudiantes y padres de familias.	Registro anecdótico
11	Yo uso el cuaderno de incidencias, ahí anoto todo con detalle. Incluso los estudiantes y padres de familias me firman de enterado.	Cuaderno de incidencias

Fuente: Entrevista aplicada a los docentes, escuelas multigrados, 2021

Los docentes manifiestan que llevan un registro de las situaciones conflictivas; lo cual corrobora la información proporcionada en el cuestionario. El instrumento más utilizado es el cuaderno de incidencias, luego el registro anecdótico y el informe.

El cuaderno de incidencias, el registro anecdótico y el informe son instrumentos de gran ayuda en las aulas multigrados, porque permiten dar seguimiento a los casos, verificar los efectos de las estrategias aplicadas, emitir juicios de valor y tomar decisiones basados en la observación.

Sobre el tema Omer (2018) dice: “Para llevar a la práctica el proceso de observación es necesario elaborar instrumentos que permitan el registro y sistematización de lo observado.

En palabras de Omer, el manejo conductual utiliza la observación como fase importante, por lo que se requiere registros.

#### Pregunta 4: ¿Qué medidas disciplinarias aplica en el aula de clases?

#### Cuadro descriptivo 7

*Medidas disciplinarias aplicadas por los docentes. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*

ID	Citas	Códigos
1	Aplico por lo general llamados de atención verbal, citas al acudiente, oriento a los estudiantes y padres de familia, realizo informes escritos.	Llamados de atención verbal
2	Generalmente llamados de atención verbal y orientación.	Llamados de atención verbal
3	Para mantener la disciplina, me gusta orientar a los niños, explicarle las consecuencias de no actuar, correctamente. También realizo llamados de atención verbal.	Llamados de atención verbal
4	Hablar, hablar y hablar, orientar a los niños y a los padres.	Orientación
5	Orientar a los padres y a los niños, llamados de atención verbal.	Orientación, Llamados de atención verbal
6	Oriento en exceso tanto a los estudiantes como a los padres de familia. A veces debo ser más dura y les quito lo que más les duele, el recreo, al hacerlo, ellos mismos están pendiente de la disciplina y recordando las normas prohibidas en el aula.	Orientación Eliminación del recreo
7	Llamados de atención verbal, no se puede hacer más.	Llamados de atención verbal
8	Llamados de atención verbal y escritos.	Llamados de atención verbal y escrito
9	Llamados de atención verbal, luego escritos.	Llamados de atención verbal y escrito
10	Orientar a los niños y padres para que tomen conciencia de la importancia de la disciplina	Orientación
11	Orientar a los niños, llamados de atención y de vez en cuando eliminar el recreo, es efectiva esta última medida.	Orientación, llamados de atención verbal, eliminación del recreo.

Fuente: Entrevista aplicada a los docentes, escuelas multigrados, 2021

Los docentes señalan que utilizan llamados de atención verbal y escritos, la orientación; siendo las medidas disciplinarias usuales en las escuelas multigrados. Sólo un docente señala la eliminación del recreo como medida de presión para mantener la disciplina. Los datos coinciden con los proporcionados en el

cuestionario y difieren de los resultados obtenidos en el estudio realizado por Andrade Gómez (2021) en Ecuador en donde el 67% de los docentes afirman que el castigo es el único medio para mejorar las conductas disruptivas.

Los llamados de atención verbal y escritos son medidas legales, aprobadas por el Ministerio de Educación, ante faltas leves de los estudiantes, no obstante, el castigo físico está prohibido.

Esta situación es muy similar a lo acontecido en Colombia, en un estudio se evidencia que los docentes también aplican sanciones disciplinarias a estudiantes con conductas hostiles o comportamientos de difícil manejo, tales como rebajas de calificaciones, realizan llamados de atención verbal, anotaciones en libro de disciplina, llamados a padres de familia. Dicho estudio concluye en que son estrategias poco efectivas (Ivarez-Ovallos, Gélvez-López. y Mosquera-Téllez, 2020).

Igual hallazgo se experimenta en República Dominicana, en donde los docentes aplican modelos conductistas como sanciones para mantener el orden, pero no proporcionan herramientas efectivas que induzcan a un verdadero aprendizaje. (Balbuena y Vargas, 2019).

En la tabla 15, se describe que los docentes señalan que emplean la mediación para resolver conflictos, pero difiere de la respuesta de los padres de familias, para profundizar en este tema se formula la pregunta 5. A continuación, los resultados obtenidos.

## Pregunta 5: ¿Qué procedimiento realiza para mediar ante los conflictos?

### Cuadro descriptivo 8

*Procedimientos aplicados por los docentes para mediar ante los conflictos.*

*Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021*

ID	Citas	Códigos
1	Como docente siempre estamos mediando, intentando resolver los conflictos, yo cito al padre de familia, le expongo lo acontecido, ya sea de indisciplina, de incumplimiento de asignaciones. Luego explico al padre las consecuencias de la situación, solicito su apoyo antes de llegar a situaciones que les afectaría, como una mala evaluación o una X en el boletín.	Exposición de motivos Exposición de consecuencias Solicitud de apoyo en casa
2	Yo reúno a las partes, les explico las consecuencias de seguir practicando ya sea la indisciplina o falta en algunos de los compromisos académicos. Luego me firman el informe y establezco las medidas a seguir, por lo general estas medidas están encaminadas a mejorar la conducta, a entregar a tiempo. Los estudiantes me firman el compromiso también.	Exposición de motivos Exposición de consecuencias Firma de acuerdos
3	Reúno a los involucrados, les explico las consecuencias de la situación, y les solicito que ellos mismos establezcan las medidas de solución. Y les solicito a comprometerse con el cumplimiento de lo establecido.	Exposición de motivos. Exposición de consecuencias. Búsqueda de estrategias de solución en conjunto. Establecimiento de compromisos.
4	Los estudiantes se reúnen y se les pide que escriban sus promesas de mejora. A veces cumplen, otros no.	Establecimiento de compromisos.
5	Intentamos estar pendiente de las situaciones de los estudiantes, buscar solución a tiempo antes de que las cosas avancen y se agraven. Es mejor buscar solución a tiempo.	Búsqueda de estrategias de solución.
6	Me gusta pedirles a los mismos estudiantes que se comprometan a cumplir las normas del aula, las normas de conducta y practica de valores.	Establecimiento de compromisos.
7	Cito a los padres de familia, les presento las faltas, les explico el porqué de mi molestia. Los escucho, luego redacto un acta y ellos me firman con el compromiso de orientar a sus hijos en casa.	Exposición de motivos Exposición de consecuencias. Firma de compromisos.
8	Me gusta dialogar con el padre, por eso es lo primero que hago, citarlos. Los escucho, les explico mi forma de ver el caso. Entre ambos, buscamos una solución y les solicito fiel cumplimiento con los acuerdos.	Exposición de motivos. Exposición de consecuencias. Búsqueda de estrategias de solución en conjunto. Establecimiento de compromisos.
9	Me gusta reunirme con los estudiantes, presentarles la condición o la situación de conflicto, luego ellos cada uno expone su punto de vista y deben proponer medidas de solución. Entre todos seleccionamos por votación la mejor estrategia y se les solicita el fiel cumplimiento	Exposición de motivos. Búsqueda de estrategias de solución en conjunto. Selección de la mejor estrategia. Establecimiento de compromisos.
10	Me gusta orientar con mucha frecuencia a los estudiantes, trabajamos valores, a veces debo hacer llamados de atención verbales.	Exposición de motivos Exposición de consecuencias.
11	Lo más que podemos hacer es realizar llamados de atención verbal y escritos, citar a los acudientes y dialogar con ellos.	Exposición de motivos Exposición de consecuencias.

Fuente: Entrevista aplicada a los docentes, escuelas multigrados, 2021

Los docentes multigrados aplican diversos procedimientos al mediar en los conflictos, entre ellos se destacan la exposición de motivos, exposición de consecuencias, búsqueda de estrategias de solución en conjunto, establecimiento y firma de compromisos.

Los procedimientos aplicados por los docentes forman parte de las fases del proceso de mediación formal, sin embargo, para lograr su efectividad es notoria la ausencia de algunas fases claves tales como la escucha activa de las partes en la aclaración del problema, porque se describe que solo el docente es el que expone y los demás escuchan sin tener la oportunidad de expresar sus posturas. Lo antes expuesto lleva a la reflexión de que aún hay que luchar en los centros educativos por desarrollar estrategias de convivencia pacífica. Sobre el tema Viana-Orta (2018) señala: “sería deseable que en todos los centros educativos dispusieran de un servicio de mediación que pudiera ser utilizado por todos los miembros de la comunidad educativa: profesorado, alumnado, madres y padres y personal de administración y servicios”.

Los autores continúan considerando la mediación escolar como una excelente alternativa en la solución de conflictos por lo que surge la necesidad de profundizar en este tema.

**Pregunta 6: ¿Considera efectivas las estrategias que aplica para resolver los conflictos en su aula? ¿Por qué?**

**Cuadro descriptivo 9**

Percepción de los docentes sobre la efectividad de las estrategias de resolución de los conflictos. Escuelas multigrados, zona escolar N°13, 2021

ID	Citas	Código
1	Los niños son niños. Uno les habla y al día siguiente ellos actúan como si nada. Los conflictos siempre surgen. Así que creo que no hay estrategia efectiva, ellos son impredecibles.	No efectivas
2	Pienso que sí.	Efectivas
3	Sí, ... por lo menos me han permitido momentos de convivencia pacífica.	Efectivas
4	Considero que, si son efectivas, muchos han mejorado. Aunque los irresponsables continúan igual, en casa son iguales	Efectivas
5	Regularmente, a veces no basta con hablar, pero como docentes no podemos hacer más. Los padres deben cumplir con sus funciones en casa.	Poco efectivas
6	Si son efectivas. La orientación y comunicación es la mejor herramienta en la solución de conflictos.	Efectivas
7	Sí son efectivas.	Efectivas
8	Si son efectivas. Se ha visto que el padre irresponsable sigue igual, pero muchos evidencian mejoras	Efectivas
9	Si la mediación es efectiva	Efectivas
10	Sí la comunicación es efectiva en todo momento	Efectivas
11	Sí ha sido efectiva, los padres ayudan en casa mucho. Los que no lo hacen, son una minoría.	Efectivas

Fuente: Entrevista aplicada a los docentes, escuelas multigrados, 2021

Los docentes tienen la percepción de que las estrategias que aplican son efectivas. La información es semejante a la proporcionada en el cuestionario, también a lo encontrado por Andrades-Moya (2021) en Chile en donde los docentes “también expresan que las sanciones formativas han sido efectivas y que los estudiantes cambian sus conductas”

Por lo regular los docentes consideran que su accionar docente es efectivo y responde a las necesidades de cada uno de los estudiantes.

### 4.1.3 De las observaciones

A continuación, se describe los resultados obtenidos en la observación de campo.

#### Cuadro descriptivo 10

Aspectos identificados durante la observación en las escuelas multigrados. Zona escolar N°13. 2021

Aspectos observados	Escuela A	Escuela B	Escuela C	Escuela D	Escuela E	Escuela F
Situaciones de conflictos	Falsas percepciones (comunicación). Bajo nivel de comunicación (comunicación). Bullying (poder).	Bajo nivel de comunicación (comunicación). Bullying (poder)	Trabajos realizados por el padre u otra persona. (gestión académica). Entrega tardía de asignaciones. (gestión académica).	Trabajos realizados por el padre u otra persona. (gestión académica). Entrega tardía de asignaciones. (gestión académica).	Trabajos realizados por el padre u otra persona. (gestión académica). Entrega tardía de asignaciones. (gestión académica).	Trabajos realizados por el padre u otra persona. (gestión académica). Entrega tardía de asignaciones. (gestión académica).
Medidas disciplinarias	Llamados de atención verbal Llamados de atención escrito Orientaciones	Llamados de atención verbal Orientaciones	Llamados de atención verbal Orientaciones	Llamados de atención verbal Llamados de atención escrito Orientaciones	Llamados de atención verbal Orientaciones	Llamados de atención verbal Orientaciones
Actores involucrados en el conflicto	Estudiantes Padres de familias	Estudiantes Padres de familias	Estudiantes Padres de familias	Estudiantes Padres de familias	Estudiantes Padres de familias	Estudiantes Padres de familias
Lugar utilizado para abordar los conflictos:	Aula de clases	Aula de clases	Aula de clases	Aula de clases	Aula de clases	Aula de clases

Continuación del cuadro descriptivo 10

Aspectos observados	Escuela A	Escuela B	Escuela C	Escuela D	Escuela E	Escuela F
Técnicas de manejo conductual	Economía de fichas Juego de roles	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Contratos de conducta	Ninguna
Proceso de mediación	Los involucrados propusieron soluciones Lograron llegar a un acuerdo	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Lograron llegar a un acuerdo Se redactó el acuerdo	Lograron llegar a un acuerdo
Registro documental	Informe	Cuaderno de incidencias	Registro anecdótico	Informes Cuaderno de incidencias	Cuaderno de incidencias	Informes Registro anecdótico

Fuente: Lista de cotejo aplicada en la observación de campo. Escuelas multigrados, zona escolar 13, 2021

A través del proceso de observación se logró confirmar los datos proporcionados por los sujetos objeto de estudio.

El cuadro narrativo describe de una manera sintetizada, los principales hallazgos relacionados con los indicadores de interés.

Con relación a las técnicas de manejo conductual, se observó la aplicación de la economía de fichas, dicha técnica también fue identificada por Godoy Rodríguez (2019) y concluyó en que “permite al alumno mantenerse al tanto de su propia conducta y de la tarea, y por tanto seguir indicaciones, logrando así un patrón funcional entre los antecedentes (instrucciones) – conducta- y las consecuencias (en la economía de fichas)”.



Por otro lado, Gómez y Cuña (2017) señalan que el contrato de conducta “es un reflejo del diálogo y negociación al que han llegado previamente maestro y alumno. En el contrato se determinarán las conductas que se quieren regular así como las consecuencias que tendrán para el alumno” .

Las técnicas de manejo conductual identificadas en el aula de clases son también de gran beneficio con otras regiones del mundo.

,

.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## CONCLUSIONES

A continuación, se presenta las conclusiones del estudio producto del análisis y triangulación de datos a fin de dar respuesta a los objetivos específicos, preguntas de investigación y al objetivo general.

- Para dar respuesta al primer objetivo específico, se puede indicar que en los centros multigrados se reporta una alta frecuencia de situaciones conflictivas de gestión académica debido a la entrega de trabajos realizados por el padre u otra persona, la entrega tardía de asignaciones por parte de los estudiantes y el exceso de asignaciones.
- Regularmente se vivencia conflictos de poder como el bullying entre estudiantes. Por otro lado, surgen con poca frecuencia los conflictos de comunicación, los conflictos de poder debido a la retención de calificaciones como medida de presión por parte del docente hacia el padre de familia y la intimidación del docente hacia el estudiante.
- Es bajo el reporte de la existencia de bullying; lo cual se puede explicar por las pocas horas de convivencia obligadas por la atención semi presencial dentro del aula de clases o por la poca atención al problema.
- Las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados objeto de estudio tienen sus causas en el modelamiento de la conducta en el hogar, la aplicación de ajustes razonables educativos a los estudiantes con necesidades educativas especiales y la falta de ayuda en casa.

- Se identificó que dentro de las estrategias utilizadas para solucionar los conflictos se destaca las técnicas de modificación de conducta tales como juego de roles, tiempo fuera, cuadro de valores, economía de fichas y como medio alternativo se hacen los intentos para aplicar la mediación.
- Los docentes aplican medidas disciplinarias, entre ellas: bajan puntos, solicitan al acudiente, realizan llamados de atención verbal, eliminan el recreo, ofrecen consejos y solicitan no levantarse del puesto, el orden y la puntualidad.
- No se cuenta con un espacio acondicionado para tal fin, el cual es un factor poco favorable.
- Los docentes llevan un registro de los casos de conflictos, para ello elaboran informes, registros anecdóticos y cuaderno de incidencias.
- Los estudiantes, padres de familia y docentes tienen la percepción que las estrategias conductuales aplicadas en el abordaje de los conflictos en los centros educativos son beneficiosas, una minoría las perciben muy flexibles y poco efectivas.
- Al analizar los datos y contrastarlos con los fundamentos teóricos, se logra emitir un juicio de valor sobre la efectividad de las estrategias de manejo conductual aplicadas por los docentes dando respuesta al objetivo general del estudio, de esta manera se concluye que las estrategias son poco efectivas, partiendo del hecho de que las técnicas de modificación de conducta son escasas, que las medidas

disciplinarias que se manejan, suelen ser la causa de los conflictos, por lo que agravan la situación.

- Por lo antes descrito se acepta la hipótesis nula que dice que las estrategias conductuales aplicadas por los docentes no tienen efectos en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados.

## RECOMENDACIONES

Es importante aplicar estrategias de manejo conductual en el abordaje de los conflictos dentro del aula de clases, por lo que se recomienda lo siguiente:

### **A los docentes**

- Identificar de manera oportuna los tipos de conflictos y sus causas con el fin de buscar soluciones inmediatas.
- Comprender la diferencia entre técnicas de manejo conductual y medidas disciplinarias.
- Implementar múltiples técnicas de manejo conductual tales como
  - Evitar las medidas disciplinarias coercitivas que se utiliza a la fecha e innovar en el manejo de la disciplina aplicando las normas legales existentes.
  - Organizar el semillero de mediadores utilizando la guía de formación.
  - Contemplar el tema de la mediación en los talleres de escuela para padres a fin de lograr la sensibilización sobre su importancia y se conozca el procedimiento completo.

### **Al Ministerio de Educación**

- Capacitar a los docentes en el proceso de mediación escolar.

- Aprobar la organización en los centros educativos, de los semilleros de mediadores como medida innovadora para resolver los conflictos.
- Implementar en el currículo los procesos de mediación escolar como parte de la cultura para la paz.
- Implementar la guía producto del aporte de la investigación.

#### **A la Universidad Autónoma de Chiriquí**

- Organizar y ofertar a los docentes diplomados y seminarios sobre mediación escolar y estrategias de manejo conductual.
- Implementar en el currículo de formación docente cursos de mediación escolar como medio alternativo en la resolución de conflictos.

## BIBLIOGRAFÍA

### Consultadas

- Arriaza Balmón, M. (s.f). Guía práctica de análisis de datos. Junta de Andalucía.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C.y Baptista Lucio, M. (2014), Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Munch Galindo, L. (2009). Métodos y técnicas de Investigación. Editorial TRILLAS.
- Muñoz Rojas, A. (2016). La Investigación Cualitativa Práctica desde Atlas.ti. Editorial USTA.
- Ríos Ramírez, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Editorial: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Tognetta, L. R. P. y Vinha, T. P. (2021). Cuando una escuela es democrática: las normas, las reglas y las asambleas escolares. Narcea Ediciones.

### Citadas

- Aguilar Pineda K. I., Velepucha Paredes Y. F. (2021) *Autoridad Parental y Respuesta Académica en un Niño con conductas disruptivas*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Machala de Ecuador]. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/17152/1/AUTORIDAD%20PARENTAL%20Y%20RESPUESTA%20ACAD%c3%89MICA%20EN%20UN%20NI%c3%91O%20CON%20CONDUCTAS%20DISRUPTIVAS%20%281%29%20-%20Yuleidy%20Fabiola%20Velepucha%20Paredes.pdf>
- Álvarez-Ovallos, A., Gélvez-López, A. y Mosquera-Téllez, J. (2020). Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes* 20 9(2) 5-15 .... [https://www.researchgate.net/publication/345492762\\_Conflicto\\_Escolar\\_en\\_la\\_Educacion\\_Rural\\_del\\_Nororiente\\_de\\_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/345492762_Conflicto_Escolar_en_la_Educacion_Rural_del_Nororiente_de_Colombia)
- Amador-Salinas, J., González Rivera, V. y Pérez Martínez, G. (2021). Disminución de conductas disruptivas en clases usando técnicas conductuales, deporte y motivación. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social*, 7(1), 68-85. <https://cuvd.unam.mx/revistas/index.php/rdpcs/article/view/332/732>
- Amaya Monje, C. (2017). Alternativas no violentas generadas por la comunidad educativa ante el acoso escolar que afecta a los estudiantes en su diversidad. [Tesis de maestría. UNED, Colombia]. [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Clamaya/AMAYA\\_MONJE\\_ClaraLucia\\_Tesis.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Clamaya/AMAYA_MONJE_ClaraLucia_Tesis.pdf)



- Andrade Gómez, B. (2021). Desarrollo profesional del docente en la atención a Estudiantes con conductas disruptivas de 4to año de Educación básica. [Trabajo de suficiencia profesional de Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5429/TRSUFICIENCIA\\_ERAZO%20GUTIERREZ%20DARLYN.pdf?sequence=1&isAllo wed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5429/TRSUFICIENCIA_ERAZO%20GUTIERREZ%20DARLYN.pdf?sequence=1&isAllo wed=y)
- Andrades-Moya, J. (2021). Percepción de estudiantes y profesores jefes sobre la eficacia de sanciones formativas: estudio de caso. *Revista Brasileira de Educação*, 26. <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/R88bbg94NppjRNMmnvLSX3L/?lang=es&format=pdf>
- Álvarez, N. (2018). Propuesta metodológica: Técnicas de modificación de conducta para mejorar comportamientos de niños de 5 a 6 años en la unidad educativa Príncipe de Paz, 2017-2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15703/1/UPS-CT007703.pdf>
- Álvarez Romero, M. y Ponce, C. (2017). Desarrollo socioafectivo e intervención con familias. Bloques 1, 2 y 3: MF1032\_3 (2a. ed.). IC Editorial.
- Arroyo, A., Amador, J. y Alsina, G. (2014). Déficit de atención y trastornos de conducta. Editorial UOC.
- Balbuena, L. y Vargas, P. (2019). Convivencia escolar desde las voces de los estudiantes del nivel primario. *Revista Internacional de Aprendizaje en Educación Superior*, 6(2), 53-65. [https://www.researchgate.net/profile/Leilany-Balbuena/publication/341044884\\_Convivencia\\_escolar\\_desde\\_las\\_voces\\_de\\_los\\_estudiantes\\_del\\_Nivel\\_Primario/links/60835bbe881fa114b423c06d/Convivencia-escolar-desde-las-voces-de-los-estudiantes-del-Nivel-Primario.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Leilany-Balbuena/publication/341044884_Convivencia_escolar_desde_las_voces_de_los_estudiantes_del_Nivel_Primario/links/60835bbe881fa114b423c06d/Convivencia-escolar-desde-las-voces-de-los-estudiantes-del-Nivel-Primario.pdf)
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020). La educación en tiempos del coronavirus: Los sistemas educativos de América Latina y el Caribe. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Como-garantizar-la-educacion-inclusiva-en-emergencia-para-estudiantes-con-discapacidad.pdf>
- Balarezo Chiriboga, L. (2017). Psicoterapia, asesoramiento y consejería (2a. ed.). Editorial de la Pontificia Universidad Católica.

- Berástegui, A. y Halty, A. (2021). Aprender seguros: principios y estrategias para construir escuelas que cuidan. Narcea Ediciones.
- Bofarull, I. D. (II.) y Camps Bansell, J. (II.) (2019). Habilidades para la vida: familia y escuela. Madrid, Dykinson.
- Boggino, N. y De la Vega, E. (2013). Diversidad, aprendizaje e integración en contextos escolares: cómo prevenir y abordar problemas escolares en el aprendizaje y en la conducta. Homo Sapiens Ediciones.
- Boqué, M. (2018). La mediación va a la escuela. Narcea Ediciones
- Bustos, L. (2003). Convivencia escolar y resolución de conflictos. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de La Pampa. Argentina]. [http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tesis/h\\_buscon511.pdf](http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/rdata/tesis/h_buscon511.pdf)
- Blanco Grimaldo, S. Y., Contreras Nuncira, A. M., Contreras Bautista, H. T., Fajardo Pascagaza, E. y Céspedes Prieto, N. E. (2020). La mediación escolar rural y su potencial en el fomento de la mediación policial. *Revista Boletín Redipe*, 9(10), 94–113. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1090/998>
- Cascales-Martínez, A., Gomariz. M. y Paco Simón, A. (2020). *Revista de Medios y Educación*. (58), 71-89. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/334818242.pdf>
- Cambil Hernández, M. y Romero Sánchez, G. (2018). La educación para la paz como herramienta para la conservación del patrimonio cultural.
- Campos Y., Jurado, F. y Rivera, M. (2017). Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda [tesis de Post grado, Fundación Universitaria Los Libertadores].
- Castejón, J. et al. (2013). *Psicología de la educación*, San Vicente (Alicante): Editorial ECU.
- Castillo, Carbonell, M. y Bretones, P. (2014). Acción social y educativa en contextos escolares. Editorial UOC.
- Castro Santander, A. (2017). Bullying blando, bullying duro y cyberbullying: Las conductas adictivas y los nuevos consumos culturales. Homo Sapiens Ediciones.
- Castro Santander, A. (2018). Escuelas emocionalmente inteligentes: la revolución educativa necesaria. Homo Sapiens Ediciones.

- Centro de Estudio y Acción Social Panameño (CEASPA) (2012). Estudio de patrones de convivencia escolar en Panamá. <https://www.unicef.org/panama/media/836/file/Estudio%20de%20Patrones%20de%20Convivencia%20Escolar.pdf>
- CEPAL-UNESCO (agosto 2020) Informe: La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf)
- Chacón, L., Elizondo, y., Fernández, M., Triana, J. y Umaña, E. (2012). Abordaje docente y administrativo de los conflictos estudiantiles en el campo de la educación secundaria. *Revista Científica Digital: Gestión Educación*, 1(1), 1-29. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu/article/view/8609>
- Cruz-Romero, C. (2018). La argumentación en los procesos de resolución de conflictos escolares. PROSPECTIVA. *Revista De Trabajo Social E Intervención Social, Colombia* (25), 141–162. [https://doi.org/10.25100/prts.v0i25.5957tp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-12132018000100141](https://doi.org/10.25100/prts.v0i25.5957tp://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-12132018000100141)
- Decreto Ejecutivo N° 393 de 2015 (2015, 14 de septiembre). Asamblea Nacional, N° 27870-B. [https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/27870\\_B/GacetaNo\\_27870b\\_20150917.pdf](https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/27870_B/GacetaNo_27870b_20150917.pdf)
- Decreto ejecutivo N° 142 de 1997. (1997, 4 de septiembre). Gaceta oficial N°: 23371. [https://meduca.gob.pa/sites/default/files/2016-01/1997\\_dec\\_00142.pdf](https://meduca.gob.pa/sites/default/files/2016-01/1997_dec_00142.pdf)
- Del Pozo, F. (2018). Educación para la paz: Conflictos y construcción de cultura de paz desde las escuelas, las familias y las comunidades. Editorial Dykinson, S.L.
- Díaz Gómez, A., Peña Cardona, N., Torres Quevedo, F. y Cortés Lugo, F. (2021). Relación de prácticas de crianza y violencia escolar asociadas a características sociodemográficas en estudiantes. *Revista Alternativas, Psicología*, (46). Recuperado de <https://www.alternativas.me/attachments/article/251/Relaci%C3%B3n%20de%20pr%C3%A1cticas%20de%20crianza%20y%20violencia%20escolar.pdf>
- Díaz Mejía, H. y Quiñones Urbano, E. (2018). Sujeto, símbolo y educación: Convivencia y conflicto escolar. Editorial UOC.

- Díaz, R. (agosto 2020). Desconectar Igualdad: experiencias sobre el impacto en la educación rural de Jujuy en tiempos de pandemia. *Question/Cuestión*, 2, (66), 1-16. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/105450>
- Durán, L. y Mercado, L. (2018). Práctica pedagógica: Su relación con la prevención y mitigación del conflicto escolar. [Tesis de Licenciatura, Universidad de la Costa Cuc. Colombia]. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/2920/1143166182%20-%201043876914.pdf?sequence=2>
- Fernández, I. (2018). Guía para la convivencia en el aula. Wolters Kluwer editorial
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (1989). Convención Internacional de los Derechos del Niño. <https://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>
- Fontalvo, Y. y Ventura, A. (2021) Comunicación efectiva: estrategia de mediación para el fortalecimiento del diálogo entre docentes y padres de familia. [Tesis de Maestría, Universidad de La Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/7965?show=full>
- Fuentes, L. y Pérez Castro, L. (2019). Convivencia escolar: Una mirada desde las familias. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21(1), 61-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6773126>
- Garzón Gómez, M. (2014). Importancia de la actitud del docente en el proceso de aprendizaje. [Tesis de especialista en pedagogía, Universidad Pedagógica Nacional de Bogotá]. <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/571/TO-17150.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Godoy Rodríguez, G. (2019). Efecto de un programa conductual de capacitación a profesores sobre el manejo de conductas agresivas en alumnos de primaria. (Tesis de maestría, Universidad Veracruzana). <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/49694/GodoyRodriguezGabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, M. del C., y Cuña, A. (2017). Estrategias de intervención en conductas disruptivas. *Educação Por Escrito*, 8(2), 278-293. <https://revistaseletronicas.pucrs.br/index.php/porescrito/article/view/27976>
- Gómez, S., Etchegorry, M., Cambursano, M., Azar E., Luque, D., Enrico, R., Marrul, M. (2017). Psicopedagogía: indagaciones e intervenciones. Editorial Brujas.

- Gómez, T., Mir, V. y Serrats M. (2016). Propuesta de Intervención en el aula de clases. Técnicas para lograr un clima favorable en la clase. Narcea S.A Ediciones.
- González, R. (2017). Estrategias para abordar los conflictos en el aula de clase. [tesis de Maestría, Universidad de Antioquia]. [https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL\\_esPA806PA806&biw=1093&bih=526&ei=cBZLXbL5Gcey5gKxIJigAg&q=investigacion+sobre+estrategias+docentes+en+el+avordaje+de+conflictos+escolares&oq=investigacion+sobre+estrategias+docentes+en+el+avordaje+de+conflictos+escolares&gs\\_l=psy-ab.12...11807.22006..24483...0.0..1.310.6273.0j36j2j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j35i39j33i10.Cxs-t\\_y81E4&ved=](https://www.google.com/search?rlz=1C1SQJL_esPA806PA806&biw=1093&bih=526&ei=cBZLXbL5Gcey5gKxIJigAg&q=investigacion+sobre+estrategias+docentes+en+el+avordaje+de+conflictos+escolares&oq=investigacion+sobre+estrategias+docentes+en+el+avordaje+de+conflictos+escolares&gs_l=psy-ab.12...11807.22006..24483...0.0..1.310.6273.0j36j2j1.....0....1..gws-wiz.....0i71j35i39j33i10.Cxs-t_y81E4&ved=)
- Hunter, C. (2016). Comprender y mejorar la conducta trabajando en grupo: Una metodología centrada en el alumno. Narcea Ediciones.
- Hurtado Talavera, F. (julio - agosto 2020). La educación en tiempos de pandemia: los desafíos de la escuela del siglo XXI. *Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales* (44) 176-187. [https://www.grupocieg.org/archivos\\_revista/Ed.44\(176-187\)%20Hurtado%20Tavalera\\_articulo\\_id650.pdf](https://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.44(176-187)%20Hurtado%20Tavalera_articulo_id650.pdf)
- Ivarez-Ovallos, A., Gélvez-López, A. y Mosquera-Téllez, J. (2020). Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 9(2), 5-15. <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/135/359>
- Jiménez, L. (2018). Arte para la convivencia y educación para la paz. Editorial FCE Fondo de cultura económica.
- Jiménez Bautista, F. y Beltrán Zambrano, R. (2019). Gestión de conflictos. Dykinson.
- Kaplan, C. V. (2020). La vida en las escuelas: esperanzas y desencantos de la convivencia escolar. Homo Sapiens Ediciones.
- Ley General de Educación. México (publicado el 30 de septiembre de 2019). Ministerio de Educación. [https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Programas/VIH/LeyesNormasReglamentos/Leyes/LeyesFederales/Ley\\_GE.pdf](https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Programas/VIH/LeyesNormasReglamentos/Leyes/LeyesFederales/Ley_GE.pdf)
- Ley General de Educación. Chile. Ministerio de Educación. <https://ayudamineduc.cl/ficha/retencion-de-documentos-5>

- Linne, J. (2020). La educación del siglo XXI en tiempos de pandemia. Conicet, Argentina. <https://www.redalyc.org/journal/145/14565924008/>
- Martín, Moreno, E. (2015). Gestión de conflictos y procesos de mediación. IC Editorial.
- Masmitjá, G., Saumell, C., Arroyo, A., Amador, J., Mena, B., Salat, L., Badia, M., Mas, B. y Contreras, C. (2015). Déficit de atención y trastornos de conducta. Editorial UOC.
- Martínez Chairez, G., Torres Díaz M. y Ríos Cepeda, V. (2019). El contexto familiar y su vinculación con el rendimiento académico. *Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 11( ), 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/5216/521662150008/>
- Maya Monje, C. (2017). Alternativas no violentas generadas por la comunidad educativa ante el acoso escolar que afecta a los estudiantes en su diversidad. [tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia, España]. <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:Educacion-Clamaya>
- Ministerio de Educación (2021). Orientación para el retorno a clases: Modalidad semi presencial. Panamá.
- Ministerio de Educación (2020). Resuelto 2324 del 28 de julio del 2020. <https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTemp/29079/79651.pdf>
- Ministerio de Educación (2018). Seminario Taller: Integrando saberes para una praxis de calidad en las escuelas multigrados. Panamá.
- Omer, H. (2018). La nueva autoridad: Familia, escuela, comunidad. Ediciones Morata S.L.
- Orellana Colindres, S. (2017). La Comunicación entre padres, maestros y alumnos de la Escuela Oficial Primaria Mixta No. 467, Jornada Matutina, Aldea La Pascua, zona 18, municipio de Guatemala. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos, Guatemala]. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16\\_1606.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1606.pdf)
- Ortuño, E. (2015). La mediación escolar: Formación para profesores. Región de Murcia Consejería de Educación y Universidades.
- Palacios, García de la Rosa, R. (2018). Intervención socioeducativa con adolescentes en conflicto: Educar desde el encuentro. Narcea Ediciones.
- Palacio, S. (2017). Estrategia pedagógica para la promoción de cultura de paz y derechos humanos en una institución educativa. (Tesis de Maestría, Universidad Javeriana, Colombia).

[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8333/Estrategia\\_pedagogica\\_promocion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8333/Estrategia_pedagogica_promocion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Perales Franco, C. (Mar-2019). El registro de incidentes de violencia como política de convivencia escolar en México. *Psicoperspectivas*, 18 (1), 1-12. [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242019000100132&script=sci\\_arttext&lng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-69242019000100132&script=sci_arttext&lng=en)
- Pérez Serrano, G. y de Guzmán Puya, M. (2014). Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento. Narcea Ediciones.
- Pérez-Archundia, E. y Gutiérrez-Méndez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Revista Ra Ximhai*, 12 (3), 163-180.
- Pérez, M. (2016-2017). Gestión de conflictos en el aula: Investigación e intervención para alumnos de 6º de primaria. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Sevilla]. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/63521/P%C3%A9rez%20Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez-Ugena, M. (2020). El uso on-line de la mediación, servicio de solución de conflictos: un instrumento para las situaciones de crisis. Dykinson
- Hernández, M. (27 de noviembre de 2019). Escuelas privadas no pueden retener papeles de alumnos: SCJN. *El universal* <https://www.eluniversal.com.mx/nacion/corte-declara-que-escuelas-privadas-no-pueden-retener-papeles-de-alumnos>
- Pisera, A. (Comp.) (2019). Lo que puede una escuela: una construcción sin modelos. Buenos Aires, Miño y Dávila.
- Ponce, Alburquerque, J. (2017). Conflictos escolares: Justicia y mediación. Editorial Reus.
- Ponce Alburquerque, J. (2017). Familia, conflictos familiares y mediación. Editorial Reus.
- Proyecto de cooperación en seguridad con Panamá (2018). Elaboración de un Estudio transversal sobre la conflictividad e intimidación escolar entre pares y factores de riesgo de violencia en la población estudiantil de las Escuelas intervenidas por el Proyecto Juntos por Una Comunidad sin Violencia y la reorientación del modelo de intervención de acuerdo a los hallazgos del estudio. Panamá. <https://www.seguridadciudadana.gob.pa/wp-content/uploads/2017/06/RESULTADOS-DEL-ESTUDIO-TRANSVERSAL-SOBRE-CONFLICTIVIDAD-E-INTIMIDACION-ESCOLAR.pdf>
- Ramos, P. (2018). El educador: intervención en la problemática social actual (2a. ed.), Editorial ICB.

- Ramírez Castro, I., Velazco Capistrán, D. (2021). Lo que dejó el covid-19 en la salud mental de los estudiantes. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina* (5) 6, 1-19. <https://ciencialatina.org/ind>
- Rangel-Ledezma, Y., Arzola-Franco, D., González-Ortiz, A. y Conchas-Ramírez, M. (2021). Manejo de conflictos y atención a las necesidades de los centros educativos en educación primaria. *Cultura, Educación y Sociedad*, 12(1), 133-150. <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/2946/3128>
- Resuelto ministerial N°2588-A (2018, 30 de mayo). Protocolo para la detección, atención, referencias y seguimiento de casos de niños y adolescentes en circunstancias especialmente difíciles dentro del sistema educativo panameño. <https://www.seguridadciudadana.gob.pa/wp-content/uploads/2017/06/nl68yd5xvwic7QJbAmea.pdf>
- Rivero, M. (2016). Fundamentos para la prevención en la escuela. Wanceulen Editorial.
- Rodicio-García, M. y Cortizas, M. (2011). El acoso escolar: Diagnóstico y prevención. Editorial Biblioteca Nueva.
- Rodríguez, J. y Méndez F. (2014). Técnicas de modificación de conducta. Editorial Biblioteca Nueva.S.L.
- Rocha, M. (2019). Infancias en la escuela: discapacidad, detenciones y tropiezos en la experiencia infantil. Rosario, Homo Sapiens Ediciones.
- Ruiz Medina, M. (2013). Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán. México.
- Sánchez Cardona, M. (2016). Educación para la cultura de paz: Una aproximación psicopedagógica. Ediciones USTA.
- Sánchez García-Arista, M. L. (2021). Del cerebro hostil al cerebro inteligente: neurociencia, conflicto y mediación. Editorial Reus.
- Sandoval Barros, E. (2021) Pedagogía para la Paz en la Formación Profesional Integral de jóvenes en instituciones técnicas y tecnológicas. [Tesis Doctoral, Universidad Simón Bolívar]. <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/9215>
- Sáenz, P. (2017). Estrategias que aplican los docentes para la prevención del acoso entre estudiantes en una institución educativa. SMP. 2016. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6000/Saenz\\_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6000/Saenz_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Secretaría de Educación del Gobierno del Estado de México (2013). Manual para docentes mexicanos: Aprender a vivir en una cultura de paz. <https://fondodeculturaeconomica.com/PDF/Caja%20de%20herramientas/Manual%20para%20docentes%20mexiquenses.%20Aprender%20a%20vivir%20en%20paz.pdf>
- Segura. M., Muñoz, A. y Del Mar, M. (2016). El aula de convivencia: materiales educativos para su buen funcionamiento. Narcea S.A ediciones.
- Solá, D. (2014). Educar Sin Maltratar. Tyndale House Publishers.
- Tirado, R. y Conde. S. (2015). Relaciones entre algunas acciones preventivas sobre la convivencia escolar en centros de buenas prácticas. *Estudios sobre educación* 29, 9-59. <https://search.proquest.com/docview/1737513941/fulltextPDF/50877422EDBC43A6PQ/7?accountid=119821>
- Tuñón, T. (2013). Las situaciones conflictivas y su incidencia en la convivencia escolar *Revista de investigaciones de la Universidad del Istmo. Panamá.* 3 (3) 39-49.
- UNESCO (2009-2014). Poner fin a la violencia en la escuela: Guía para los docentes. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000184162\\_spa?10=null&queryId=2f9b1a37-9819-4f9b-8198-35c27eff95ee](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000184162_spa?10=null&queryId=2f9b1a37-9819-4f9b-8198-35c27eff95ee)
- UNESCO (2020). La educación en un mundo tras la COVID: Nueve ideas para la acción pública. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373717\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373717_spa) UNICEF (2019). Bullying en el ambiente escolar: qué es y cómo afrontarlo. <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/media/1651/file/Publicaci%C3%B3n%20%7C%20Bullying%20en%20el%20ambiente%20escolar.pdf>
- Uruñuela, P. (2018). La gestión del aula: Todo lo que me hubiera gustado saber cuándo empecé a dar clase. Narcea Ediciones.
- Valenzuela Zapata, V. (2021). Análisis sobre la percepción de las familias acerca de la educación en tiempos de pandemia y la relación familia escuela en un contexto presencial y virtual. [Tesis de Licenciatura, Universidad Alberto Hurtado, Chile]. <https://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/24910/PDIFValenzuela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Viana-Orta, M. (2014). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación* 271 ISSN: 1130-2496, 25 (2) 271-291

Villarreal, A., Reyes, B. y Solís, A. (2015). Asesoramiento académico en el aula. Pearson Educación.

Zhinin, L. (2018). Causas que inciden en los problemas disciplinarios de niños y niñas de quinto en la escuela de Educación Básica Julio Matovelle en el período 2017-2018 [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16021/1/UPS-CT007769.pdf>

## **ANEXOS**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
CUESTIONARIO

Dirigido a Docentes

Objetivo: Recopilar información para el estudio Estrategias de manejo conductual y sus efectos en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados. Zona escolar N°13. Distrito de Bugaba. 2021.

Indicaciones: Lea detenidamente los ítems. Luego marque una X en la columna que corresponda a su respuesta. Su respuesta es confidencial.

N°	Variable: Conflictos
Dimensión: Situaciones de conflictos	
1	Se ha originado en su aula de clases conflictos por la falta de comunicación: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
2	Con qué frecuencia surgen en su aula de clases conflictos debido a la retención de evaluaciones del estudiante: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
3	Con qué frecuencia surgen en su aula de clases conflictos debido al bullying entre estudiante: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
4	Con qué frecuencia surgen en su aula de clases conflictos debido a la intimidación entre estudiantes: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
5	Con qué frecuencia surgen en su aula de clases conflictos debido a la intimidación del docente hacia el estudiante: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
6	Con qué frecuencia surgen en su aula de clases conflictos entre el docente y padre de familia: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
7	Ha experimentado conflictos debido a trabajos realizados por el padre u otra persona: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
8	Ha tenido conflictos por la entrega tardía de asignaciones por parte de los estudiantes: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
9	Ha presentado conflictos por la inconformidad con las evaluaciones por parte de los acudientes: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
10	Ha presentado conflictos con los padres por el exceso de asignaciones: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
Dimensión: Causas de los conflictos	
11	Los conflictos experimentados tienen como causa el modelamiento de la conducta en el hogar: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
12	Los conflictos en el aula han surgido por desacuerdos en la aplicación de adecuaciones curriculares a los estudiantes con necesidades educativas especiales: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
13	Los conflictos experimentados se han originado por la falta de ayuda de los padres de familia en casa: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____

14	Han surgido en su aula conflictos por el irrespeto al padre de familia por parte del docente: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
15	Han surgido conflicto en su aula de clases por el irrespeto al padre de familia por parte del personal administrativo: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
<b>Dimensión: Actores involucrados en los conflictos</b>	
16	Quiénes son los involucrados en los conflictos existentes en su centro educativo
	Docente entre docente
	Estudiante entre estudiante
	Padres de familias entre docente
	Director entre docente
	Personal administrativo entre padres de familias
	Otros_ Especifique
<b>Variable: Estrategias de manejo conductual</b>	
<b>Dimensión: Técnicas de modificación de conducta</b>	
17	Aplica usted técnicas de modificación de conducta: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____  Especifique:
<b>Dimensión: Medidas disciplinarias</b>	
18	Aplica en su aula de clases medidas disciplinarias: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____  Especifique:
<b>Variable: Estrategias de manejo conductual</b>	
<b>Dimensión: Medios alternativos para afrontar los conflictos en la institución educativa</b>	
19	Aplica usted la mediación escolar como medio alternativo para afrontar los conflictos: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
20	Aplica usted la negociación como medio alternativo para afrontar los conflictos: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
<b>Dimensión: Espacio disponible para abordar los conflictos</b>	
21	Dispone usted de un espacio físico para abordar los conflictos que surgen: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____  Especifique
<b>Dimensión: Medio para abordar los conflictos</b>	
22	Dispone usted de un medio para abordar los conflictos con los padres o estudiantes : Reunión virtual Llamadas telefónicas Mensajes en el wasap Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____ Especifique:
<b>Dimensión: Registro documental de los conflictos</b>	
23	Utiliza usted las Fichas de observación para registrar los conflictos que surgen en su aula Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
24	Utiliza usted el registro anecdótico para registrar los conflictos que surgen en su aula: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____

25	Utiliza usted la lista de cotejo para registrar los conflictos que surgen en su aula Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
	Dimensión: Potencial de la estrategia
26	Aplica en su aula de clases estrategias de manejo conductual: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
27	Considera usted efectivas las estrategias de manejo conductual aplicadas en su aula: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
CUESTIONARIO

Dirigido a Estudiantes de cuarto, quinto y sexto grado

Objetivo: Recopilar información para el estudio Estrategias de manejo conductual y sus efectos en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados. Zona escolar N°13. Distrito de Bugaba. 2021.

Indicaciones: Lea detenidamente los ítems. Luego marque una X en la columna que corresponda a su respuesta. Su respuesta es confidencial.

N°	Variable: Conflictos
	<b>Dimensión: Situaciones de conflictos</b>
1	Se ha originado en su grupo de clases conflictos por la falta de comunicación: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
2	Se ha dado en tu grupo de clases conflictos debido a la retención de las calificaciones por parte del docente: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
3	Ha surgido en tu grupo de clases conflictos debido al bullying entre estudiantes: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
4	Ha surgido en tu grupo de clases conflictos debido a la intimidación entre estudiantes: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
5	Ha surgido en tu grupo de clases conflictos debido a la intimidación del docente hacia el estudiante: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
6	Ha surgido en tu grupo de clases conflictos entre el docente y padre de familia: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
7	Ha surgido en tu grupo de clases conflictos debido a que el padre realiza las tareas de sus hijos: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
8	Ha surgido en tu grupo de clases conflictos por la entrega tardía de asignaciones por parte de los estudiantes: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
9	Ha surgido en tu grupo de clases conflictos por la inconformidad con las notas por parte de los padres: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
10	Ha surgido en tu grupo de clases conflictos con los padres por el exceso de tareas que asigna el docente: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
	<b>Dimensión: Causas de los conflictos</b>
11	Los estudiantes actúan en el aula de clases imitando la conducta de los padres en el hogar: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
12	Han surgido en tu grupo de clases conflictos con el docente debido a la aplicación de adecuaciones curriculares a los estudiantes con necesidades educativas especiales:

	Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
13	Se han originado conflictos en tu grupo de clases por la falta de ayuda de los padres de familia en casa: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
14	Han surgido en tu grupo conflictos por el irrespeto al padre de familia por parte del docente: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
15	Han surgido conflicto en tu grupo de clases por el irrespeto al padre de familia por parte del personal administrativo: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
<b>Dimensión: Actores involucrados en los conflictos</b>	
16	Quiénes son los involucrados en los conflictos existentes en tu centro educativo
	Docente entre docente
	Estudiante entre estudiante
	Padres de familias entre docente
	Director entre docente
	Personal administrativo entre padres de familias Otros_ Especifique
N°	<b>Variable: Estrategias de manejo conductual</b>
<b>Dimensión: Técnicas de modificación de conducta</b>	
17	De los siguientes instrumentos cuál utiliza tu docente para registrar los conflictos que surgen en el aula: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
18	Utiliza tu docente la técnica de actos de reparación para modificar conducta: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
19	Utiliza tu docente otra técnica de modificación de conducta: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____ Especifique:
<b>Dimensión Medidas disciplinarias</b>	
	Aplica tu docente medidas disciplinarias: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____  Especifique
<b>Dimensión: Medios alternativos para afrontar los conflictos en la institución educativa</b>	
20	Tu docente ha aplicado la mediación escolar como medio alternativo para afrontar los conflictos: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
21	Tu docente ha aplicado la negociación como medio alternativo para afrontar los conflictos: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
<b>Dimensión: Espacio disponible para abordar los conflictos</b>	
22	Dispone tu docente de un espacio físico o lugar para abordar los conflictos que surgen en el grupo: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____ Especifique:
23	<b>Dimensión:</b> De los siguientes medios, cuál utiliza tu docente para resolver los conflictos



	Reunión virtual Llamadas telefónicas Mensajes de WhatsApp
24	Dimensión: Registro documental Registra tu docente en algún documento los conflictos que surgen en el aula: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
	Dimensión: Potencial de la estrategia
25	Aplica tu docente en el aula de clases estrategias de manejo conductual: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____ Especifique
26	Consideras efectivas las estrategias de manejo conductual aplicadas en tu aula: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
CUESTIONARIO

Dirigido a Padres de familia

Objetivo: Recopilar información para el estudio Estrategias de manejo conductual y sus efectos en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados. Zona escolar N°13. Distrito de Bugaba. 2021.

Indicaciones: Lea detenidamente los ítems. Luego marque una X en la columna que corresponda a su respuesta. Su respuesta es confidencial.

N°	Variable: Conflictos
Dimensión: Situaciones de conflictos	
1	Se ha originado en su aula de clases de su hijo (a) conflictos por la falta de comunicación: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
2	Con qué frecuencia surgen en el aula de clases de su acudido (a) conflictos debido a la retención de evaluaciones del estudiante: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
3	Con qué frecuencia surgen en el aula de clases de su acudido (a) conflictos debido al bullying entre estudiante: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
4	Con qué frecuencia surgen en el aula de clases de su acudido (a) conflictos debido a la intimidación entre estudiantes: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
5	Con qué frecuencia surgen en el aula de clases de su acudido (a) conflictos debido a la intimidación del docente hacia el estudiante: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
6	Con qué frecuencia surgen en el aula de clases de su acudido (a) conflictos entre el docente y padre de familia: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
7	Ha presentado conflictos con el docente debido a que usted le ha ayudado a su acudido (a) a realizar las asignaciones: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
8	Ha tenido conflictos con el docente por la entrega tardía de asignaciones por parte de su acudido (a): Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
9	Ha presentado conflictos con el docente por la inconformidad con las evaluaciones de su acudido (a) Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
10	Ha presentado conflictos con el docente de su acudido (a) por el exceso de asignaciones: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____

Dimensión: Causas de los conflictos	
11	Los conflictos que surgen en el aula de clases de su acudido (a) tienen como causa que el estudiante imita la conducta de los padres en el hogar: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
12	Los conflictos en el aula han surgido por desacuerdos en la aplicación de adecuaciones curriculares a los estudiantes con necesidades educativas especiales: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
13	Los conflictos experimentados en el aula de clases de su acudido (a) se han originado por la falta de ayuda de los padres de familia en casa: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
14	Han surgido en el aula de su acudido (a) conflictos por el irrespeto al padre de familia por parte del docente: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
15	Han surgido en el aula de su acudido (a) conflicto por el irrespeto al padre de familia por parte del personal administrativo: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____
Dimensión: Actores involucrados en los conflictos	
16	Quiénes son los involucrados en los conflictos existentes en el aula de clases de su acudido (a)
	Docente entre docente
	Estudiante entre estudiante
	Padres de familias entre docente
	Director entre docente
	Personal administrativo entre padres de familias
Otros_ Especifique	
Variable: Estrategias de manejo conductual	
Dimensión: Técnicas de modificación de conducta	
17	Aplica el docente de su acudido (a) técnicas de modificación de conducta: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____  Especifique:
Dimensión: Medidas disciplinarias	
18	Aplica el docente de su acudido (a) medidas disciplinarias: Siempre ____ Casi siempre ____ Regularmente ____ Casi Nunca ____ Nunca ____  Especifique:

N°	Variable: Estrategias de manejo conductual
	Dimensión: Medios alternativos para afrontar los conflictos en la institución educativa
19	Aplica el docente de su acudido (a) la mediación escolar como medio alternativo para afrontar los conflictos: Siempre ___ Casi siempre ___ Regularmente ___ Casi Nunca ___ Nunca ___
20	Aplica el docente de su acudido (a) la negociación como medio alternativo para afrontar los conflictos: Siempre ___ Casi siempre ___ Regularmente ___ Casi Nunca ___ Nunca ___
	Dimensión: Espacio disponible para abordar los conflictos
21	Dispone el docente de su acudido (a) de un espacio físico para abordar los conflictos que surgen: Siempre ___ Casi siempre ___ Regularmente ___ Casi Nunca ___ Nunca ___ Especifique
	Dimensión: Medio para abordar los conflictos
22	Dispone el docente de su acudido (a) un medio para abordar los conflictos con los padres o estudiantes : Siempre ___ Casi siempre ___ Regularmente ___ Casi Nunca ___ Nunca ___ Especifique:
23	Dimensión: Registro documental de los conflictos Utiliza el docente de su acudido (a) las Fichas de observación para registrar los conflictos que surgen en su aula Siempre ___ Casi siempre ___ Regularmente ___ Casi Nunca ___ Nunca ___
24	Utiliza el docente de su acudido (a) el registro anecdótico para registrar los conflictos que surgen en su aula: Siempre ___ Casi siempre ___ Regularmente ___ Casi Nunca ___ Nunca ___
25	Utiliza el docente de su acudido (a) la lista de cotejo para registrar los conflictos que surgen en su aula Siempre ___ Casi siempre ___ Regularmente ___ Casi Nunca ___ Nunca ___
	Dimensión: Potencial de la estrategia
26	Aplica el docente de su acudido (a) estrategias de manejo conductual: Siempre ___ Casi siempre ___ Regularmente ___ Casi Nunca ___ Nunca ___
27	Considera usted efectivas las estrategias de manejo conductual aplicadas en el aula de su acudido (a): Siempre ___ Casi siempre ___ Regularmente ___ Casi Nunca ___ Nunca ___

Gracias por su colaboración

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Analizar la percepción que tienen los docentes y acudientes sobre los beneficios de las estrategias conductuales aplicadas en el abordaje de los conflictos en los centros educativos.

Dirigido a Docentes

N°	ITEMS
<b>VARIABLE: LOS CONFLICTOS</b>	
1	¿Qué conflictos han surgido en el aula de clases?
2	¿Cuáles son las causas de los conflictos?
<b>VARIABLE: ESTRATEGIAS CONDUCTUALES</b>	
3	¿Qué se hace para resolver los conflictos en el aula de clases?
4	¿Cuáles han sido los resultados de las estrategias utilizadas para resolver los conflictos?
5	¿Consideran que se han utilizado las estrategias adecuadas?
6	¿Qué medidas disciplinarias se aplican ante un conflicto?
7	¿Han observado mejorías con las medidas aplicadas? Por qué

### Cronograma de actividades

Objetivos	Actividad	Duración en meses	Meses												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Identificar por nivel y sexo las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13	Aplicación del cuestionario a docentes	1													
	Entrevista al grupo focal de docentes y padres de familia	1													
	Realización de observación de campo	1													
	Registro de los hechos tal como ocurren en los centros educativos	1													
	Tabulación de los datos obtenidos	1													
	Análisis de la información obtenida	1													
	Organización de los resultados por sexo y nivel														

Objetivos	Actividad	Duración en meses	Meses														
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
Determinar las causas de las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados de la zona escolar N°13.	Entrevista al grupo focal de docentes y padres de familias	1															
	Tabulación de los datos obtenidos en el cuestionario y entrevista a los grupos focales	1															
	Análisis de los datos obtenidos																
Describir las estrategias conductuales que aplican los docentes para abordar los conflictos en los centros educativos multigrados de la Zona escolar N° 13	Aplicación de instrumentos de recolección de datos	1															
	Tabulación de los datos	1															
	Representación de los datos de manera gráfica	1															
	Elaboración de la descripción de estrategias conductuales	1															
Analizar la percepción que tienen los docentes y acudientes sobre los beneficios de las estrategias conductuales aplicadas en el abordaje de los conflictos en los centros educativos	Categorización de los datos obtenidos en la entrevista a los padres de familias	1															
	Análisis de los códigos y categorías	1															
	Representación de los datos en cuadros narrativos	1															

## **APOORTE DE LA INVESTIGACIÓN**





**SEMILLERO DE MEDIADORES**

Promoviendo la resolución de conflictos para una cultura de paz

loreno

# Contenido

<u>Contenido</u> .....	1
<u>Introducción</u> .....	2
<u>Antecedentes</u> .....	4
<u>Justificación</u> .....	5
<u>Objetivos del Proyecto</u> .....	7
<u>Objetivo General</u> .....	7
<u>Objetivos específicos</u> .....	7
<u>Descripción del proyecto</u> .....	8
<u>Población beneficiada</u> .....	8
<u>Resultados</u> .....	9
<u>Programación y hoja de ruta para la implementación del semillero de mediadores</u> .....	11
<u>Metodología</u> .....	11
<u>Actividades y tareas fundamentales para la implementación del proyecto Creando semilleros de mediación para una cultura de paz</u> .....	12
<u>Hoja de ruta para la implementación del proyecto Creando semilleros de mediación para una cultura de paz</u> .....	14
<u>Perfil del estudiante mediador</u> .....	15
<u>Recursos materiales básicos que requiere</u> .....	16
<u>Organización espacio-temporal</u> .....	19
<u>Programa para la formación del semillero de mediadores</u> .....	24
<u>Programación analítica de la formación del semillero de mediadores</u> .....	24
<u>BIBLIOGRAFÍA</u> .....	62

## Introducción

Actualmente los centros educativos se han caracterizado por la existencia de múltiples conflictos, y no cuentan con las herramientas necesarias para resolverlos. Por lo general se utiliza las sanciones o la orientación como vía para apaciguar el conflicto, por lo que en muchas ocasiones el conflicto se mantiene y se profundiza perjudicando el ambiente escolar. Lo que evidencia la necesidad de crear de un centro de mediación escolar.

El proyecto creando semilleros de mediación para una cultura de paz, en las escuelas multigrados tiene como objetivo promover la cultura de paz a través del proceso de mediación escolar, con la firme convicción de que será de grandes beneficiosos para la comunidad educativa.

Los semilleros de mediadores atenderán de manera planificada los casos de mediación que surjan entre los pares en el centro educativo. El abordaje de estos conflictos a través de las técnicas de mediación generará una escuela diferente; ya que la mediación es un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercer estudiante denominado mediador, es neutral, no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo.

El proyecto que se presenta a continuación tiene la siguiente estructura: En primera instancia se describen los antecedentes, luego la justificación, seguido los objetivos (general y específicos). Consta de dos partes: La primera sobre la programación y hoja de ruta para la implementación del semillero de mediadores y la segunda parte describe la guía didáctica para el proceso de formación de los mediadores. Finalmente aparece la bibliografía utilizada y los anexos.

Esperamos poder contribuir en la promoción de una cultura de paz en el centro educativo y en el restablecimiento de la comunicación entre quienes seguirán relacionados en el futuro.

## **Antecedentes**

La mediación escolar surgió hace unos treinta años en Estados Unidos, como respuesta a la creciente violencia existente en las escuelas. En los años 1960 y 1970, activistas religiosos y pacifistas comenzaron a comprender la importancia de enseñar a los chicos técnicas y habilidades para resolver conflictos. En esa época, las maestras comenzaron a incorporar esta enseñanza dentro de los planes de estudios, pero sus esfuerzos fueron aislados y desorganizados.

En 1981, los Educadores para la Responsabilidad Social organizaron actividades independientes en una asociación nacional. En 1984, alrededor de cincuenta educadores de Estados Unidos y mediadores comunitarios se encontraron para discutir la iniciación de programas de resolución de conflictos en la escuela. Los participantes quisieron tener una red como soporte internacional, y crearon la Academia Nacional para Mediadores en Educación (NAME).

La mediación escolar de Estados Unidos se extendió a todos los lugares del mundo; ya que el conflicto siempre existe en los centros educativos. En Panamá se realizan los primeros pasos para implementarla en los centros educativos; no obstante, aún se carece de un fundamento legal específico que reglamente el funcionamiento de un centro de mediación escolar.

En vías de promover la mediación escolar en la provincia de Chiriquí, se propone la implementación de los semilleros de mediadores en las escuelas multigrados. El contexto que rodea la escuela se caracteriza por múltiples problemas sociales y económicos lo cual afecta el proceso de enseñanza y aprendizaje.

## **Justificación**

Los conflictos son parte de la vida, pero el manejo y la resolución oportuna son el motor en la promoción de la cultura de paz. Si a los estudiantes se les enseña los principios y etapas de la mediación, se puede sembrar las bases para forjar una cultura de paz, no sólo en las escuelas sino también en sus hogares y comunidad. Por lo que se considera de gran importancia educativa y social la formación de estudiantes en la mediación escolar desde los primeros niveles de educación básica general.

La mediación escolar es un método alternativo en la resolución de conflictos cuyo objetivo es buscar y facilitar la comunicación entre las partes, mediante la intervención de un tercero denominado mediador; a fin de lograr un acuerdo.

Las actividades que se presentan en esta guía, están encaminadas a formar el semillero de mediadores en los centros educativos, a promover la comunicación entre los pares de una manera efectiva, incentivar la reflexión y fortalecer la generación de alternativas de solución al conflicto. Se considera que al promover la mediación se crea un ambiente de armonía y cualquier conflicto se puede solucionar en beneficio de los estudiantes, docentes y padres de familias.

El proyecto creando semilleros de mediación para una cultura de paz se fundamenta en la Constitución de la república de Panamá, en el artículo 92 que dice: “La educación debe atender el desarrollo armónico e integral del educando dentro de la convivencia social, en los aspectos físicos, intelectual, moral, estético y cívico y debe procurar su capacitación para el trabajo útil propio y en beneficio del colectivo.”

El proyecto proporciona a los estudiantes las herramientas para lograr una convivencia social pacífica y el trabajo útil en beneficio propio y del colectivo compuesto por sus compañeros de clases.

La Ley 47 orgánica de Educación, modificada por la Ley 34 del 6 de julio de 1995, establece como uno de los fines de la educación panameña: “Garantizar el desarrollo de la conciencia social a favor de la paz, la tolerancia y la concertación como medios de entendimiento entre los seres humanos, pueblos y naciones”. En este sentido el programa busca crear la capacidad crítica, reflexiva para proponer y tomar decisiones en beneficio común y a favor de la paz, la tolerancia y comunicación entre los estudiantes a fin de resolver de manera armoniosa los conflictos que se presenten.

La finalidad de la mediación escolar es, ante todo, educativa. Se forma en el conflicto, la convivencia y la paz equipando a chicos y chicas de todas las edades con competencias que les permitan renunciar a la violencia a la hora de defender sus intereses y luchar por sus objetivos desde una posición crítica y comprometida (Boqué, 2018, p.63).

## **Objetivos del Proyecto**

### Objetivo General

- Promover en los centros educativos la cultura de paz a través de los semilleros de mediadores.
- Desarrollar en los estudiantes las competencias de resolución de conflictos dentro del aula escolar.

### Objetivos específicos

- Sensibilizar a los docentes, estudiantes y padres de familia sobre la importancia de la mediación como estrategia en la resolución de conflictos.
- Seleccionar a los estudiantes con el perfil de mediadores en los centros educativos.
- Capacitar a los estudiantes mediadores y docentes coordinadores sobre el proceso de mediación escolar.
- Aplicar el proceso de mediación en los centros educativos en busca de la solución de los conflictos.



## **Descripción del proyecto**

El proyecto Creando semilleros de mediación para una cultura de paz busca ofrecer a los docentes multigrados una estrategia que contribuya en la solución de los conflictos que se presentan en el día a día.

El proyecto contiene dos aportes:

1. Programación y hoja de ruta para la implementación del semillero de mediadores.

Contiene actividades y tareas fundamentales para la implementación del “Semillero de mediadores”, además de la descripción de la hoja de ruta a seguir.

2. Guía para la formación del semillero de mediadores.

Comprende la programación analítica a desarrollar durante las sesiones de formación del semillero y una guía didáctica para el uso de los docentes con el fin de aportar un granito de arena en esta importante meta.

## **Población beneficiada**

Directa

- Estudiantes
- Docentes

Indirecta

- Personal administrativo
- Padres de familia

## Resultados

Con la implementación del proyecto creando semilleros de mediación para una cultura de paz, se espera los siguientes resultados:

- Fomentar una cultura de paz, a través de la concienciación de toda la comunidad educativa, la cual adquirirá los conocimientos básicos del proceso de mediación a fin de implementarlo y fortalecer la convivencia pacífica dentro y fuera del centro educativo, logrando así disminuir el alto porcentaje de violencia.
- Resolver con éxito los conflictos que existan en el centro educativo.
- Formar un docente y un estudiante independiente, capaz de resolver las situaciones conflictivas de la vida diaria, a través de la autorreflexión y la generación de propuestas de solución.

# Programación y Hoja de Ruta

**Implementación del  
semillero de mediadores.**



## **Programación y hoja de ruta para la implementación del semillero de mediadores**

### Metodología

En la implementación del semillero de mediadores se aplicará una metodología participativa, basada en el diálogo constante y la empatía. Se desarrollará primeramente una jornada de sensibilización a los docentes, administrativos, estudiantes y padres de familias con el fin de que se comprenda la importancia de la mediación y las fases que conlleva. Seguido se organizará una lista de candidatos deseosos de ser mediadores para ser capacitados.

Una vez exista un banco de docentes y estudiantes mediadores, se procederá a organizar la comisión de mediación o disciplina; quienes serán los encargados de analizar los casos conflictivos y determinar si son casos de mediación para remitirlos a los mediadores. La comisión en común acuerdo seleccionará el mediador en cada caso y acordará la hora en que se desarrollará el proceso de mediación.

Los estudiantes y docentes velarán por que los principios de la mediación se cumplan a cabalidad y lograr así el éxito de los semilleros de mediadores.

## Actividades y tareas fundamentales para la implementación del proyecto Creando semilleros de mediación para una cultura de paz

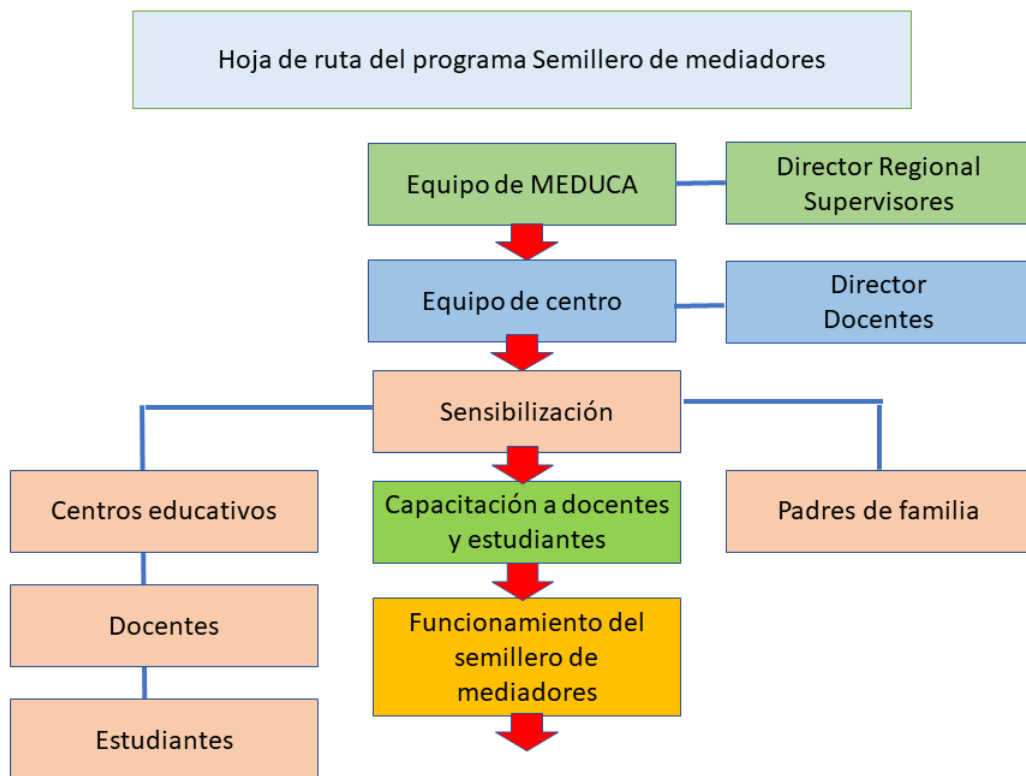
Objetivos específicos	Tareas	Responsable	Recursos	Tiempo
Sensibilizar a los docentes, estudiantes y padres de familia sobre la importancia de la mediación como estrategia en la resolución de conflictos.	<p>Constatar las fechas de reuniones de la asociación de padres de familia.</p> <p>Presentar el programa a los directores y docentes de los centros educativos.</p> <p>Presentar el programa a los padres de familias.</p>	Director Docente	Multimedia Copias	1 mes
Seleccionar a los estudiantes con el perfil de mediadores en los centros educativos.	<p>Establecer el perfil del mediador escolar.</p> <p>Seleccionar a los estudiantes medidores.</p> <p>Gestionar el consentimiento de los acudientes de los estudiantes seleccionados.</p> <p>Enlistar a los estudiantes mediadores que sean admitidos.</p>	Comisión de disciplina	Computadora copias	2 semanas

Objetivos específicos	Tareas	Responsable	Recursos	Tiempo
Capacitar a los estudiantes mediadores y docentes coordinadores sobre el proceso de mediación escolar.	Organizar el cronograma de capacitaciones.  Organizar el material de los talleres.  Desarrollar los talleres.	Comisión de disciplina	Multimedia Copias	2 semanas  Todo del año
Aplicar el proceso de mediación en los centros educativos en busca de la solución de los conflictos	Organizar el mobiliario.  Establecer la fecha y hora de la mediación.  Desarrollar el proceso de mediación.	Comisión de disciplina Mediadores	Carpeta del mediador Páginas blancas.	Todo el año

Se le sugiere realizar un cronograma de actividades de acuerdo con su programación dentro del aula.

# Hoja de ruta para la implementación del proyecto Creando semilleros de mediación para una cultura de paz

A continuación, se le presenta la hoja de ruta que le orientará en el proceso de implementación del semillero de mediadores en el centro educativo.



El programa debe tener el visto bueno de las autoridades regionales, con el fin de lograr su integración en el mismo. Seguido se debe comunicar al personal docente para que estén anuentes y conozcan de primera mano la estrategia.

La tercera fase inicia con el proceso de sensibilización en el centro educativo (docentes, estudiantes, padres de familia) a través de alocución en el acto cívico, pequeñas explicaciones sobre la mediación en los primeros minutos antes de iniciar las clases, en las reuniones mensuales con el personal docente y padres de familia. Este proceso se puede desarrollar durante todo el año.

En la cuarta fase inicia la implementación del programa con la capacitación a los docentes coordinadores y estudiantes mediadores; por lo tanto, es importante lo siguiente:

- La gestión del recurso material.
- Elaboración del perfil del mediador en el centro educativo.
- La selección de los estudiantes mediadores y docentes coordinadores en el centro educativo.
- La gestión de la autorización de los acudientes de los estudiantes mediadores.

#### Perfil del estudiante mediador

A continuación, se describe algunas cualidades de un mediador adaptado del perfil que se propone en el manual elaborado y aplicado en el proyecto de prevención de la violencia y promoción de conductas en Chile.

- Imparcial, neutral
- Consciente de la diversidad existente en el centro educativo.
- Capacidad para motivar a los compañeros.
- Capacidad para dirigir.
- Facilidad para la comunicación.
- Perseverante, respetuoso y honesto.
- Habilidad para la organización del tiempo y materiales.
- Persona creativa para llegar a acuerdos.



Es importante destacar que cada centro educativo conocedor de sus necesidades y condiciones puede establecer las cualidades del mediador.

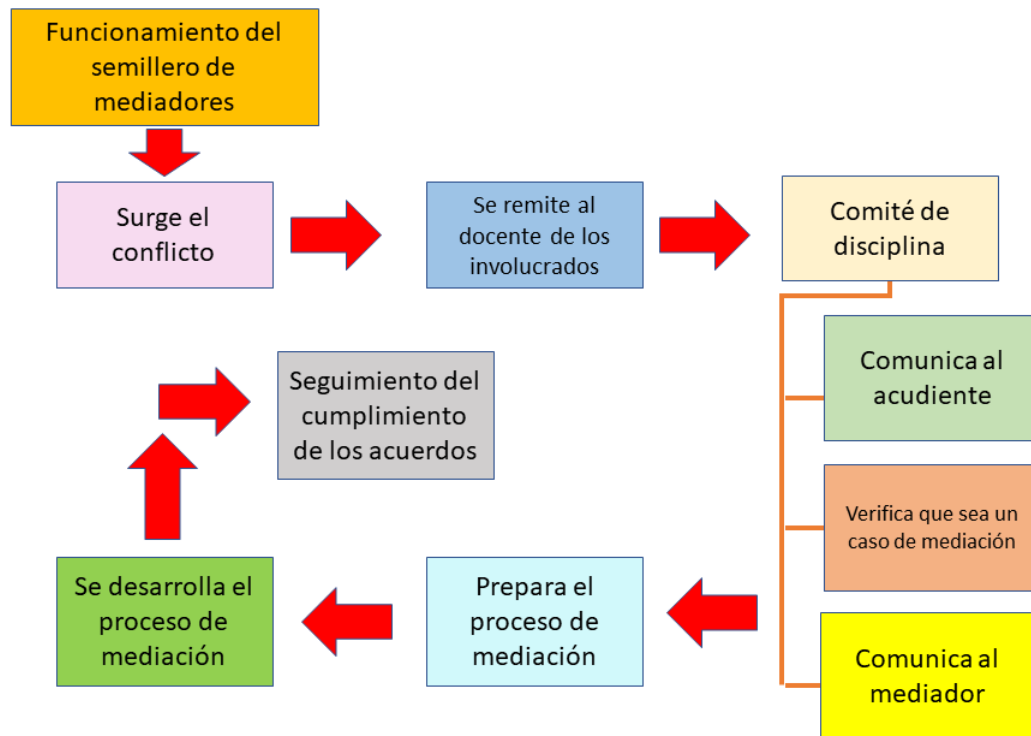
Recursos materiales básicos que requiere

Páginas blancas	Papel periódico
Marcadores	Cartapacios y ganchos
Goma	Bolígrafos
Material de reciclaje	Engrapadoras
Tijera	Equipo multimedia (opcional)
Reglas	Computadora (opcional)

Para la capacitación a los estudiantes o período de formación de los mediadores, se proporcionará una guía didáctica, que orientará paso a paso. El docente puede contextualizarla y adicionar actividades innovadoras con las cuales tenga la seguridad logrará en los estudiantes un aprendizaje significativo y dominio del proceso de mediación.

Una vez que se cuente con el recurso humano capacitado, inicia el proceso de funcionamiento del semillero de mediadores, este proceso debe darse bajo la supervisión del docente, sobre todo en sus inicios, pero solo debe intervenir en casos imprescindible. El docente puede aprovechar el momento para identificar fortalezas y debilidades en el proceso que se realiza; para posteriormente en las sesiones de formación reforzar.

Para el funcionamiento del semillero de mediadores se sugiere la siguiente hoja de ruta:



### 1. Surge el conflicto:

Se remite a los docentes que le imparten clases a los estudiantes involucrados, quienes realizan el registro respectivo en el cuaderno de incidencias o cualquier otro documento que utilice el centro educativo para registrar los casos. Luego el docente analiza el caso, si considera que es una situación de mediación lo remite a la comisión de disciplina.

### 2. La comisión de disciplina

Comunica al padre de familia la situación a través de la estrategia que el centro educativo maneje ante estos casos. Luego verifica, que el caso esté tipificado para resolver con la mediación y de ser así, se le comunica a uno de los mediadores.

### 3. Se prepara el proceso de mediación

Se debe asignar el espacio dentro del centro educativo para la mediación, el mismo debe estar libre de ruido y de interferencias. El mediador realiza la premediación, se asigna el día y hora de la mediación.

### 4. Se desarrolla el proceso de mediación:

Durante esta sesión se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Recibimiento de las partes.
- Lectura del protocolo de inicio.
- Exposiciones y escucha de las versiones de las partes.
- Propuestas de alternativas de solución.
- Selección de la mejor alternativa.
- Establecimiento de compromisos.
- Firma de acuerdos

### 5. Seguimiento del cumplimiento de acuerdos:

Es importante que, una vez llegado a un acuerdo, se le de seguimiento para ello se sugiere:

- Visitas de supervisión por parte de los docentes coordinadores.
- Reunión con los mediadores.
- Evaluación de los niveles de conflictos.
- Implementación de estrategias de motivación por el cumplimiento del acuerdo.

## Organización espacio-temporal

Se debe habilitar un aula en donde todos los estudiantes puedan acceder sin dificultad. El mobiliario debe estar compuesto por una mesa y sillas, organizadas de tal manera que existe el contacto visual entre todas las partes.

El mobiliario debe situarse de forma que favorezca la relación igualitaria entre las personas, y buscando un ambiente acogedor, para lo que puede decorarse con carteles que recuerden las reglas de la mediación, o inviten a la colaboración (Ortiz Pérez, p.26).

Respecto a la formación del alumnado se puede aprovechar el horario de tutoría para su puesta en práctica, con lo que sería oportuno que todos los grupos de un mismo nivel tuvieran las horas de tutoría al mismo tiempo. En cuanto a las reuniones de equipo sería conveniente realizar una reunión mensual para poner en común dudas, experiencias vividas por los diferentes mediadores, retomar puntos desarrollados durante la formación, etc. (Ortiz Pérez, p.26)

FORMACIÓN

# *Semillero de Mediadores*



**Guía Didáctica  
para el docente**

## Contenido

Lección	Temas
1	1. El conflicto 1.1. Concepto 1.2. Causas
2	2. La mediación escolar 2.1. Concepto 2.2. Objetivos de la mediación 2.3. Principios de la mediación escolar.
3	El mediador Concepto Perfil del mediador
4	Presentación y reglas de Cuéntame Aclarar el problema Proponer soluciones Llegar a acuerdos
5	Técnicas de mediación Parafrasear los mensajes Clarificar los puntos de vista Reformular el conflicto Enmarcar la situación Imaginar soluciones Pactar

## Mensaje a los docentes

### Respetados docentes:

Ante un escenario educativo lleno desafíos, en donde los conflictos forman parte del día a día de la acción pedagógica dentro del aula, deseamos ofrecerle una guía para la formación del semillero de mediadores, como estrategia de gran trascendencia en países que la aplican, en la resolución de los conflictos.

La guía consta de cinco lecciones con los contenidos básicos que deben poseer los mediadores en sus inicios. Los mismos deben desarrollarse con una metodología práctica, aplicada.

La guía está estructura de acuerdo con la metodología de las escuelas multigrados de modo que sea fácil incorporarla a la planificación de su labor diaria.

Espero sea de gran utilidad.

## Descripción

La guía didáctica está dirigida a los docentes para contribuirles en la formación de los mediadores en el centro educativo, a fin de promover una estrategia de gran beneficio en la resolución de conflictos escolares.

Es importante resaltar que la mediación es un método alternativo de resolución de conflictos que ha dado muy buenos resultados en países como España en donde se implementa. A pesar de que, en Panamá, aun no existen normas legales sobre su aplicación en los centros educativos, es importante sembrar las bases y evidenciar su funcionalidad en nuestro entorno a fin de promover en el futuro la regulación legal.

La guía didáctica, está estructura en actividades A (básicas), B (fundamentación teórica), C (aplicación) y D (ampliación). Se indica con icono la forma que se recomienda para su desarrollo, por lo que se presenta actividades de trabajo con el docente, individual, en pareja y en equipo. Esta estructura es semejante a la que se aplica en Escuela Nueva Escuela Activa.



## Programa para la formación del semillero de mediadores

Programación analítica de la formación del semillero de mediadores

Lección	Objetivos	Contenido	Asignaturas correlacionadas	Recursos	Tiempo
1	Comprender el concepto y causas del conflicto	El conflicto <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Causas</li> </ul>	Español Religión Ciencias Sociales	Material Copias Marcadores Páginas Guía didáctica	2 horas
2	Analizar los principios del proceso de mediación escolar.	La mediación escolar <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concepto</li> <li>• Objetivos de la mediación</li> <li>• Principios de la mediación escolar.</li> </ul>	Español Religión Ciencias Sociales	Papelógrafo Marcadores Copias Guía didáctica	2 horas
3	Identificar las cualidades de un mediador efectivo.	El mediador Concepto Perfil del mediador	Español Religión Ciencias Sociales	Guía didáctica Papelógrafo Marcadores Copias	2 horas

Sesión	Objetivos	Contenido	Asignaturas correlacionadas	Recursos	Tiempo
4	Describir las fases de mediación escolar.	Presentación y reglas de Cuéntame Aclarar el problema Proponer soluciones Llegar a acuerdos	Español Religión Ciencias Sociales	Multimedia Video Cartulinas Marcadores	10 horas
5	Aplicar las técnicas de mediación escolar con seguridad y destrezas	Técnicas de mediación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parafrasear los mensajes</li> <li>• Clarificar los puntos de vista</li> <li>• Reformular el conflicto</li> <li>• Enmarcar la situación</li> <li>• Imaginar soluciones</li> <li>• Pactar</li> </ul>	Español Religión Ciencias Sociales	Guía didáctica Papelógrafo Marcadores Copias	10 horas

FORMACIÓN

# *Semillero de Mediadores*



**Guía Didáctica  
para el docente**

# LECCIÓN 1

Contenidos:

El conflicto

- Concepto
- Causas

Objetivo: Comprender el concepto y causas del conflicto

## A ACTIVIDADES BÁSICAS: PRE- SABERES



1. Inicie la sesión con una dinámica de presentación.

### Auto presentación con Balón

Material: Un balón, cojín u otro objeto que se pueda lanzar.

Fines:

Presentación de participantes, memorización de nombres. Puede servir para la técnica cambio de nombre (ver técnicas facilitadoras)

#### Descripción:

Los participantes se sientan en círculo. Esta presentación tiene varias fases:

- 1) Lanzamos el balón o cojín hacia alguien. El que lo recibe debe decir en voz bien alta su nombre, y volverlo a lanzar. Cuando el balón haya recorrido a todos los participantes un par de veces, comienza la siguiente fase.
- 2) El que ahora reciba el balón debe decir el nombre de la persona que se lo ha lanzado. Si no lo recuerda, se lo pregunta al grupo, pero rápidamente porque el balón “quema las manos”. Al cabo de varias vueltas todos saben el nombre de los demás.
- 3) En esta fase no es necesario balón. Cerramos los ojos y uno comienza a nombrar correlativamente a las personas que están sentadas a su derecha hasta citar el círculo completo. Si falla, su vecino comenzará de nuevo a partir de la persona en que éste se equivocó. Luego se repite la operación comenzando por los de nuestra izquierda.
- 4) Más sofisticado aún puede ser nombrar (también con los ojos cerrados) a una persona de nuestra derecha y a otra de nuestra izquierda, alternativamente e ir progresivamente recorriendo el círculo.

Recuperado

de:

<http://tododinamicas.blogspot.com/2013/05/dinamica-de-presentacion-auto.html>

2. Explique al grupo de mediadores el objetivo que se persigue con la mediación y las razones por las que fueron seleccionados.
3. Solicite a los estudiantes expresen las razones por las que desea ser un mediador.



4. Invita a los estudiantes a realizar una lectura comentada (al finalizar cada párrafo, se comenta) del cuento el elefante y los ciegos.

### **El elefante y los ciegos**

Había una vez tres ancianos que se conocían desde la infancia y disfrutaban pasando buenos ratos juntos. Tenían en común que eran hombres cultos e inteligentes, pero también que los tres eran ciegos de nacimiento. Afortunadamente, a pesar de no poder ver, en su día a día se desenvolvían muy bien, pues todavía estaban en buena forma física, sus mentes funcionaban a pleno rendimiento, podían oler, tocar, escuchar, saborear...

Un precioso día de verano se reunieron en su lugar favorito junto al río, se sentaron sobre la hierba, y empezaron a conversar sobre temas científicos. En medio del interesantísimo coloquio se sobresaltaron al escuchar el sonido de varias pisadas.

El anciano que tenía la barba blanca se giró, y algo inquieto preguntó en voz alta:

– ¡¿Quién anda ahí?!

Por suerte no era ni un espía ni un asaltante de caminos, sino un viajero que llevaba a su lado un enorme elefante con una correa al cuello, como si de un perrillo se tratara.

– Me llamo Kiran, caballeros. Perdonen si les he asustado. Mi elefante y yo venimos a beber agua fresca y ya nos vamos, que para nada queremos interrumpir su agradable charla.

Los tres pusieron una cara bastante rara, mezcla de sorpresa y emoción. El segundo anciano, que tenía barba negra, quiso asegurarse de lo que Kiran había dicho.

– ¿He oído bien?... Ha dicho usted... ¿elefante?... ¿Un elefante de verdad?

El desconocido reparó en los bastones tirados en la hierba y se fijó en la mirada perdida de los tres viejecitos. Fue cuando se dio cuenta de que eran invidentes.

– Sí señor, voy con mi elefante. Es un animal muy grande, pero no se preocupen, no les hará ningún daño.

El tercer anciano se atusó la barba pelirroja y le confesó:

– Hemos oído hablar de la existencia de esos animales, pero a este pueblo nunca ha venido ninguno y no sabemos cómo son. ¿Podríamos tocar el suyo para hacernos una idea del aspecto que tienen?

Kiran se mostró encantado.

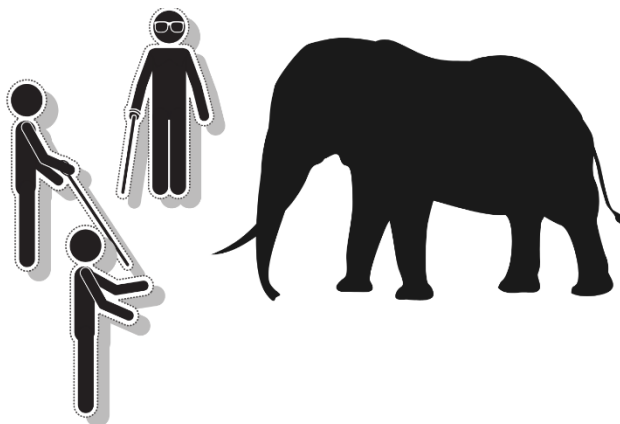
– ¡Claro, faltaría más! Es un ser muy pacífico y bonachón. ¡Vengan a acariciarlo, no tengan miedo!

Los tres amigos se levantaron, dieron unos pasos y extendieron la mano derecha. El anciano de barba blanca se topó con una de las patas delanteras y durante un rato la palpó de arriba abajo.

– ¡Ahora ya sé cómo es un elefante! Es como la columna de un templo, o mejor dicho, es como un el tronco de un árbol: cilíndrico, grande y muy rugoso.

Mientras, la mano del anciano de barba negra había ido a parar a una de las gigantescas orejas. El animal sintió unas cosquillitas y la sacudió ligeramente hacia delante y hacia atrás.

– ¡Qué dices, querido amigo, un elefante nada tiene que ver con una columna! Mi conclusión es que parece un enorme abanico por dos razones muy obvias: primero, por su forma plana, y segundo, porque al moverse produce un airecillo de lo más agradable. ¿Es que vosotros no lo notáis?



En ese momento, el anciano de barba pelirroja rozó con la punta de los dedos algo blando que colgaba de algún lugar mucho más alto que él. Era la trompa del cuadrúpedo, pero claro, él no lo sabía.

– ¡Pero ¡qué me estáis contando! Por lo que puedo comprobar un elefante es como una cuerda. Claramente, se trata de un espécimen alargado, flexible y blandito, como una anguila o una serpiente. Sin duda una forma extraña para un mamífero, pero en fin... ¡Por todos es sabido que la naturaleza es sorprendente!

El dueño del elefante observaba la escena en silencio y no pudo evitar pensar:

– ‘¡Qué situación tan curiosa!... Los tres ancianos han acariciado al mismo elefante, pero al hacerlo en partes diferentes de su cuerpo, cada uno de ellos se ha hecho una idea totalmente distinta de cómo es en realidad. Para el anciano de barba blanca, un elefante es como una columna, para el anciano de barba negra, tiene forma de abanico, y para el anciano de barba pelirroja, es igual a una serpiente. Ciertamente, todos tienen parte de razón, pero ninguno la verdad completa.’

Tras esta reflexión decidió que antes de que le preguntaran a él, lo mejor era irse cuanto antes.

– Señores, me están esperando en el pueblo y temo que se me haga tarde. Espero que les haya resultado interesante la experiencia de tocar un elefante. Que pasen ustedes un buen día. ¡Adiós!

Acompañado de su voluminosa ‘mascota’ Kiran se alejó dejando a los tres amigos inmersos en una ardiente discusión sobre quién tenía la razón. Una conversación que, por cierto, duró horas y no sirvió de nada: los ancianos fueron incapaces de ponerse de acuerdo sobre la verdadera forma que tienen los elefantes.

**Moraleja: Las personas opinamos en función de nuestra experiencia personal y por eso siempre creemos que tenemos la razón. Si analizas esta fábula verás que los demás, pensando distinto a nosotros y viendo las cosas desde otro punto de vista, también pueden tenerla. Nunca menosprecies otras creencias, otras formas de ver la vida, pues a menudo, la verdad absoluta no existe y todo depende del color del cristal con que se mire.**

Fuente: <https://www.mundoprimaria.com/fabulas-para-ninos/tres-ciegos-elfante>



- Solicite a los estudiantes expresen su aprendizaje a través de la técnica el semáforo.

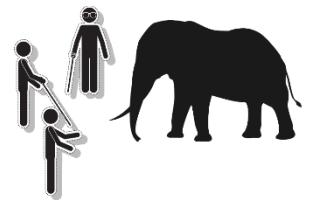


- Organice a los estudiantes en pequeños equipos de trabajo y solicíteles que respondan las siguientes preguntas

¿Qué opinas sobre la experiencia de los ciegos?

¿Por qué Kirán decidió retirarse al pensar que los ancianos le iban a preguntar?

¿Qué relación encuentras entre el contenido del cuento y el origen de los conflictos?



- Solicite a los estudiantes compartan en la plenaria sus respuestas.
- Ayude a los estudiantes a comprender la moraleja del cuento y su relación con la resolución de conflictos.

# B FUNDAMENTACIÓN



1. Organice una lluvia de ideas y pregunte a los estudiantes ¿qué entienden por conflicto?
2. Explique a los estudiantes el concepto, causas y consecuencias de los conflictos.

## El conflicto

### Concepto:

Un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones, sus intereses y necesidades más profundas, sus deseos o sus valores parecen **incompatibles**. En un conflicto surgen emociones y sentimientos.

Existen diversas formas de enfrentar un conflicto: ignorándolo, cediendo completamente de nuestra parte, luchando sin ceder o colaborando en la solución, poniéndose de acuerdo con la otra parte para solucionarlo.

La palabra «conflicto» viene del sustantivo latino conflictus, -us, formado por el prefijo con (convergencia de dos o más) y el sustantivo flictus, -us (golpe o choque), derivado del participio del verbo fligo, -ere, -xi, -ctum (chocar, golpear, tropezar contra algo o alguien). Podríamos deducir que conflicto significa «situación en la que dos o más personas chocan entre ellas» o «situación en la que uno o unos choca con otro u otros». En definitiva, el conflicto es una situación de combate, pugna, choque, lucha, confrontación, divergencia, discrepancia u oposición entre dos o más individuos (Ponce Alburquerque, 2017, p.23)

En el ámbito escolar, hay pequeños choques, tales como malos entendidos o riñas, que forman parte del sistema y hay colisiones que son de alta intensidad, las cuales amenazan o interfieren en la convivencia armónica. En este segundo caso es cuando hablamos de conflicto escolar (Ponce Alburquerque, 2017, p.32).

### **Causas del conflicto:**

La causa es el origen o aquello de donde surge un conflicto. Por ejemplo, un comportamiento inadecuado en clase es la causa de una anotación negativa para un estudiante.

Las causas que provocan un conflicto son diversas. Según Ponce Alburquerque (2017), pueden ser:

**Intrapersonales:** Son los conflictos que existen dentro de nosotros mismos, es decir, los que no se han exteriorizado o comunicado.

**Interpersonales:** Son los conflictos que se dan entre dos o más personas por las causas anteriormente indicadas. El conflicto escolar interpersonal se presenta entre dos o más personas, generalmente entre iguales, por ejemplo, entre alumno-alumno.

**Intergrupales:** Son los conflictos que se dan entre dos o más grupos, entendiendo como grupo al conjunto de personas que comparten una identidad común (p.29).

El conflicto intergrupar escolar, trasladado al espacio escolar, es uno de los más complejos. Al interior de los centros se forman grupos, pandillas, clubes con una identidad compartida y fines en común. Estos grupos los forman los alumnos de un mismo salón de clase, los de curso o nivel, por ejemplo.

# C APLICACIÓN



1. Organice a los estudiantes en parejas.
2. Entrégueles el material impreso.
3. Solicite a los estudiantes lean de manera comprensiva el material.
4. Solicite a los estudiantes lean el siguiente párrafo y desarrollen la actividad

Un conflicto es una situación en la que dos o más personas están en desacuerdo porque sus posiciones (lo que se reclama de inmediato), sus **intereses**, sus **necesidades** más profundas, sus deseos o sus **valores** parecen incompatibles.

Los protagonistas, su relación, sus sentimientos, valores, necesidades, el momento mismo en que se encuentran (es el comienzo del conflicto o ya ha pasado un tiempo). Son los elementos que hay que analizar para conocer el conflicto de forma adecuada y enfrentarse con él.

Actividad:

1. Escribe una situación ocurrida en el aula de clases o escuela, que haya generado un conflicto.
2. Analiza el caso que presentas y determina a qué tipo de conflicto corresponde (marca una X en la casilla correspondiente).

Conflicto de relación	Opiniones distintas	Necesidades o intereses enfrentados	Creencias diferentes	Formas de trabajo diferente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Explica a tus compañeros el porqué de tu respuesta.

## D ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN



1. Solicite a los estudiantes compartir sus aprendizajes con los miembros de su familia.
2. Solicite a los estudiantes elaboren un glosario con las palabras subrayadas en el material de estudio.

## LECCIÓN 2

Contenidos:

La mediación escolar

- Concepto
- Objetivos de la mediación
- Principios de la mediación escolar.

Objetivo: Analizar los principios del proceso de mediación escolar.

### A ACTIVIDADES BÁSICAS: PRE- SABERES



1. Invita a los estudiantes a participar en la dinámica Inflarse como globos

#### Inflarse como globos

El objetivo de esta actividad es aprender a calmarse ante una situación de conflicto.

#### Pasos a seguir

El dinamizador inicia la actividad explicando que, cuando nos encontramos en una situación conflictiva, esto nos produce una reacción emocional y, también, fisiológica. La explicación debe adaptarse al nivel y edad de los participantes.

Después de esta explicación se les dice que vamos a inflarnos como globos. Primero, se tomarán respiraciones profundas, estando de pie y con los ojos cerrados. A medida que se vayan llenando los pulmones de aire, irán levantando los brazos. Este paso se repite varias veces, las suficientes para que todos hayan aprendido a hacer el ejercicio correctamente.

Después, sueltan el aire y comienzan a hacer como que se arrugan como globos, desinflándose hasta caer en el suelo. Se repite este ejercicio varias veces.

Cuando hayan pasado unos cuantos minutos y se hayan relajado, se les preguntan si creen que pueden realizar estos ejercicios cuando estén enfadados.

Recuperado de: <https://psicologiaymente.com/social/dinamicas-resolucion-conflictos>

2. Organice una lluvia de ideas y pregunte a los estudiantes ¿Qué es la mediación?

## B FUNDAMENTACIÓN



1. Explique a los estudiantes el concepto de mediación, y principios.

## La Mediación

### **Concepto:**

Es un método de resolución de conflictos en el que un tercero, que es neutral e imparcial, ayuda a las partes que mantienen un conflicto sobre algún aspecto de sus relaciones personales a que lleguen a un acuerdo. (González Morales y Aguilar, 2018, p.8).

La mediación es la alternativa voluntaria, no obligatoria, muy fiable, sencilla, rápida y menos costosa, para la solución de conflictos de toda índole, con la ayuda de un mediador imparcial, profesional y especializado en la materia, que, mediante el diálogo, logra un acuerdo definitivo a sus conflictos (Castillo, 2018, p.9).

### **Objetivos de la mediación**

### **Principios de la mediación**

González Morales y Aguilar (2018) describen los principios de la mediación de la siguiente forma:

**Voluntariedad:** La mediación es voluntaria. Nadie está obligado a mantenerse en el procedimiento de mediación ni a concluir un acuerdo.

**Imparcialidad:** Significa no tomar partido por uno u otro y mantener una distancia emocional con las partes para evitar alianzas y/o coaliciones. Significa también, observar las desigualdades que puedan aparecer en una relación asimétrica, para llegar a equilibrar las dos partes.

**Neutralidad:** La neutralidad tiene que ver con los propios sentimientos y emociones del mediador.

**Confidencialidad:** Se trata de un principio que obliga a que las actuaciones, documentos o contenidos de las entrevistas se sometan al secreto. (p.14)

Castillo, R. B. (2018) describe los siguientes principios:

**Flexibilidad:** Se refiere a que las partes deben mostrarse abiertas, deben ceder en cuanto a sus intereses con la finalidad de obtener un acuerdo justo. (p.23)



## C APLICACIÓN



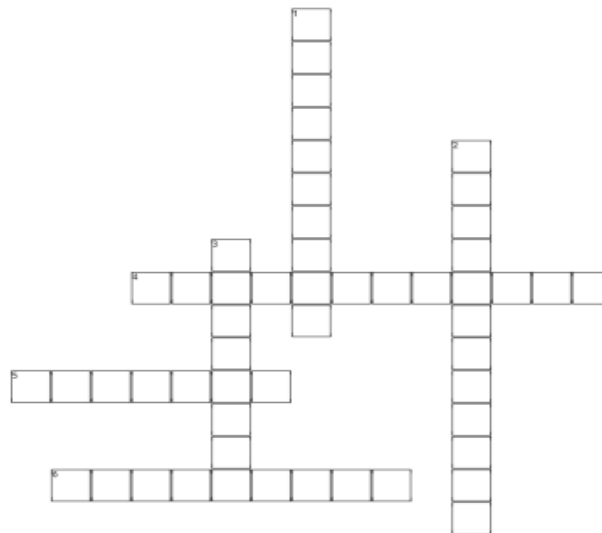
1. Organice a los estudiantes en equipos de trabajo.
2. Distribuya a cada equipo un principio de la mediación.
3. Solicite a los estudiantes que dramaticen una situación de conflicto y como lo solucionarían, luego expliquen cómo se aplica el principio que les correspondió.

## D ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN



1. Solicite a los estudiantes que compartan sus aprendizajes con sus familiares.
2. Solicite a los estudiantes resuelvan con la ayuda de los padres el crucigrama.

### la mediación



#### Horizontales

4. **Mente abierta para ceder**
5. **Tiene que ver con los propios sentimientos y emociones del mediador.**
6. **Que no se inclina a favor de nadie**

#### Verticales

1. **Que asiste sin ser obligado**
2. **Se trata de un principio que obliga a que las actuaciones, documentos o contenidos de las entrevistas se sometan al secreto**
3. **Persona que ayuda a resolver un conflicto**

[https://www.educima.com/crosswords/la\\_mediacion-253070](https://www.educima.com/crosswords/la_mediacion-253070)

12

## LECCIÓN 3

Contenidos:  
El mediador

- Concepto
- Perfil

Objetivo: Identificar las cualidades de un mediador efectivo.

## A ACTIVIDADES BÁSICAS: PRE- SABERES



## 1. Desarrolle la siguiente dinámica

Infla globos para el doble de los miembros del grupo. Reparte dos globos a cada estudiante y díles que escriban en ellos dos cosas que para ellos son valiosas (en cualquier aspecto: una cualidad, una pertenencia, etc.) Todos colocarán sus globos de tal manera que lo que escribieron pueda ser visto por todo el grupo. Explica que cada miembro podrá elegir y quitar dos globos, que tengan escrito algo que a ellos les gustaría tener.

Cuando a alguien le quitan uno o dos de sus globos no puede recuperarlos. Un globo sólo puede ser quitado una vez.

Una persona puede llegar a tener hasta cuatro globos (si nadie le quita los suyos) y al final algunos pueden quedarse sin ninguno (si les quitaron los suyos y no quisieron ningún otro). Al terminar la dinámica, pregunta:

- ¿Cómo les hace sentir que otros anhelan algo que ustedes tienen?
- ¿Qué sentimientos o emociones motivan a una persona a realmente tratar de quitarle algo a otra persona?
- ¿Qué acciones podría llevar a cabo alguien que experimenta estas emociones?

Recuperado de <https://dinamicasojuegos.blogspot.com/2010/04/quiero-tus-cualidades.html>

## 2. Organice una lluvia de ideas y pregunte a los estudiantes que ¿qué es un mediador, y qué cualidades debe poseer?

# B FUNDAMENTACIÓN



1. Explique a los estudiantes el concepto de mediador y el perfil de este.

### El Mediador

#### **Concepto**

Según Castillo (2018) el mediador es:

“Es una persona neutral que facilita el proceso mediante una comunicación amigable y analiza todas las posibilidades para la solución de conflictos”.

“Es una persona neutral que no tiene interés personal en el resultado por lo que la suspicacia y la desconfianza se reducen al mínimo”.

“Tercero neutral que viabiliza la comunicación entre las partes en conflicto a fin de que las mismas lleguen a acuerdos consensuados y eficaces” (p.25).

La formación de alumnado mediador es, en definitiva, la semilla para que las nuevas generaciones puedan optar, en su vida adulta, por medios pacíficos y no adversariales de solución de conflictos. (Boqué, 2018, p.30)

La mediación entre pares consiste en que el propio alumnado ejerce la función mediadora de conflictos entre estudiantes bajo la fórmula de co-mediación (2 mediadores llevan el proceso).

## Perfil del mediador

El mediador debe poseer las siguientes cualidades

- Imparcial, neutral
- Consciente de la diversidad existente en el centro educativo.
- Capacidad para motivar a los compañeros.
- Capacidad para dirigir.
- Facilidad para la comunicación.
- Perseverante, respetuoso y honesto.
- Habilidad para la organización del tiempo y materiales.
- Persona creativa para llegar a acuerdos.

Según Castillo (2018) el mediador debe poseer las siguientes cualidades: "Humanista, intuitivo, capacitado y entrenado, imparcial, muy positivo, disponibilidad, neutral, dinámico, alegre, amable, amigable, cordial, paciente" (p.26)

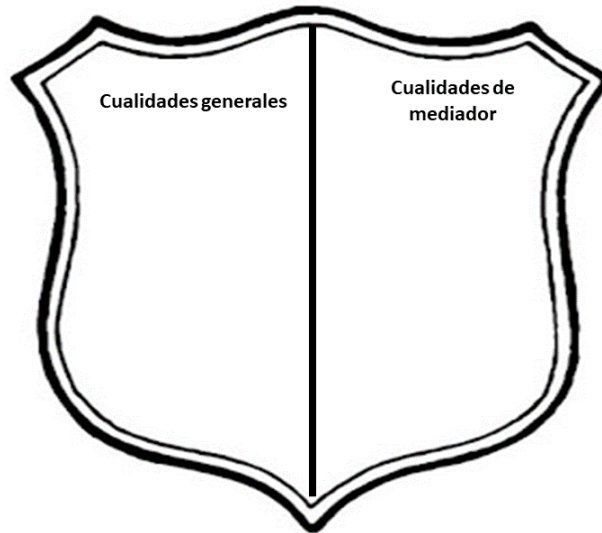
En consecuencia, el mediador debe ser una alguien creíble en quien poder confiar, que se conduce con naturalidad, soltura, franqueza y transparencia. (Boqué, 2018, p.44)

## C APLICACIÓN



1. Solicite a los estudiantes elaboren un escudo de habilidades de manera creativa.
2. Proporcione a los estudiantes la siguiente plantilla

# Escudo de cualidades



3. Solicite a los estudiantes escriban en la parte izquierda del escudo sus habilidades y cualidades generales y en la parte derecha las cualidades que poseen de mediador.
4. Solicite a los estudiantes que de manera creativa coloreen y agreguen otros elementos al escudo.
5. Elabore en el mural del aula, un collage de escudos.

## **D** ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN



1. Solicite a los estudiantes compartan con sus familiares el aprendizaje adquirido.

## LECCIÓN 4

Contenidos:

Fases del proceso de mediación escolar.

- Premediación
- Presentación y reglas de
- Cuéntame
- Aclarar el problema
- Proponer soluciones
- Llegar a acuerdos

Objetivo: Comprender y aplicar las fases del proceso de mediación escolar.

### A ACTIVIDADES BÁSICAS: PRE- SABERES



1. Organiza y desarrolla la siguiente dinámica: Fantasía de un conflicto.
2. Todos los estudiantes se encuentran sentados luego introduce la siguiente fantasía:

“Te encuentras caminando por la calle y ves, a lo lejos, a una persona que te resulta familiar. De repente, te das cuenta de que esa persona es con la que mayores conflictos tienes. Cada vez os encontráis más cerca y no sabes cómo reaccionar cuando te cruces con ella, se te ocurren distintas alternativas... Decide ahora cuál eliges y tómate unos minutos para recrear en tu imaginación cómo transcurriría la acción.”

Pasados unos minutos, el docente vuelve con estas palabras: “Ya ha pasado, esta persona se ha ido. ¿Cómo te sientes?, ¿cuál es tu nivel de satisfacción con la manera en la que te has comportado?”.

A continuación, organiza a los estudiantes en equipos y de unos minutos para que reflexionen sobre: Las alternativas que consideraron para actuar, ¿Cuál escogieron y por qué? Además, el nivel de satisfacción que alcanzaron con el resultado de la fantasía.

Se procede a compartir las respuestas en plenaria general.

Recuperado de: <https://www.lifeder.com/dinamicas-resolucion-conflictos/>

## B FUNDAMENTACIÓN



1. Organiza un cine foro con cada una de las fases de la mediación. Encontrarás una demostración de la mediación en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=jwynz88AFmI>
2. Explica a los estudiantes cada una de las fases de la mediación, se recomienda se desarrolle una fase por sesión.

### Fase 1



Premediación: en esta fase el mediador o mediadores se reúnen por separado con las dos partes en conflicto. Les explican en qué consiste el proceso de la mediación, les piden que expliquen su percepción de la situación y analizan si la situación es susceptible de una mediación (si ambas partes la aceptan como forma de resolver su conflicto, comprometiéndose a acatar las reglas de la mediación).



## Fase 2

2. Presentación y reglas del juego: en esta fase los mediadores se presentan y explican cómo será el proceso a seguir. Se recuerda a las dos partes la importancia de la confidencialidad y la necesidad de su colaboración. Se acuerda con ambas partes algunas normas básicas (no interrumpirse, no utilizar lenguaje ofensivo, no insultarse,..).

En esta fase se utiliza el siguiente discurso:



Buenos días. Bienvenidos al Centro de Mediación Semillero de Paz.

Mi nombre es \_\_\_\_\_ y he sido designada para ser su mediador (a). Antes de continuar deseo verificar sus nombres (lea el nombre).

Los felicito por esta decisión que han tomado de aceptar la mediación, ya que es una forma de solucionar diferencias, la mediación se basa en principios como voluntariedad, la buena fe, la equidad y la confidencialidad. No soy juez, no tomaré decisiones, ustedes son los encargados de proponer las soluciones a este conflicto. Soy imparcial; lo que significa que no estoy a favor ni en contra ni de uno ni del otro. La mediación es un proceso confidencial; lo que significa que lo que se diga aquí no debe salir. A lo largo de las sesiones podré realizar sesiones extras, con ambos, con la misma oportunidad de tiempo para aclarar algunos puntos.

¿Me estoy explicando?

**PROMOVIENDO LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA UNA CULTURA DE PAZ**

Dentro del proceso de mediación hay algunas reglas que deben cumplir, tales como:

- No se permite amenazas ni palabras obscenas.
- Deben esperar su turno para hablar y no interrumpir al compañero.
  - No utilizar celular.
- Podrán tomar apuntes mientras se dé el proceso. A penas terminemos se debe destruir toda documentación generada.
- No se permiten grabaciones.

Si se logra un acuerdo, que es lo que se espera, él mismo se redactará y será firmado por ustedes y por nosotros. Les entregaré una copia del acuerdo a cada uno. El mismo es de estricto cumplimiento.

## Fase 3

3. Cuéntame: en esta fase las dos partes exponen su versión del conflicto y expresan sus sentimientos. El mediador o mediadores deben escuchar de forma activa y atenta (parafraseando el mensaje y prestando atención a los sentimientos). Las dos partes deben poder desahogarse y sentirse escuchadas. Los mediadores no deben valorar, aconsejar, definir qué es verdad o mentira, o lo que es justo o injusto.

## Fase 4

4. Aclarar el problema: en esta fase se deben consensuar los temas más importantes, buscando los puntos de unión (los aspectos en que coinciden) y explorando los intereses y necesidades de cada uno. El diálogo es conveniente que se mantenga ahora más en términos de intereses que de posiciones.

## Fase 5

5. Proponer soluciones: los mediadores deben ahora facilitar la espontaneidad y creatividad de las partes en la búsqueda de ideas o soluciones, resaltar los comentarios positivos de una parte hacia la otra, pidiéndoles que valoren cada una de las posibles soluciones y solicitando su conformidad o no con las distintas propuestas. El mediador entrega una hoja a los estudiantes, para que estos escriban su propuesta de solución al conflicto.

## Fase 6

6. Llegar a un acuerdo: los mediadores ayudan a las partes a definir claramente el acuerdo, teniendo en cuenta las características que deben cumplir los acuerdos (claros, realistas, específicos, concretos, evaluables, aceptados por ambas partes, con expectativas de mejora en la relación y redactados por escrito). De la lista de soluciones de ambas partes, estos deben seleccionar una. Una vez seleccionada se redacta el acuerdo.

Normalmente, las dos partes se quedan una copia del acuerdo escrito al que han llegado y con el que se han comprometido. El mediador y las partes en conflicto suelen firmar este acuerdo

Para dejar plasmado por escrito el acuerdo utilice el siguiente formato.

# Semillero de Mediadores



Centro de Mediación escolar, escuela \_\_\_\_\_, zona escolar N° \_\_\_\_\_  
Siendo las \_\_\_\_\_ del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_  
del año \_\_\_\_\_; una vez finalizado el proceso de mediación entre \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, con respecto a \_\_\_\_\_ ambos han llegado al siguiente compromiso:

Firma de la parte: \_\_\_\_\_ Firma de la parte: \_\_\_\_\_

Firma del mediador (a) \_\_\_\_\_

**PROMOVIENDO LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA UNA CULTURA DE PAZ**

## C APLICACIÓN



1. Organice a los estudiantes en equipo.
2. Realice prácticas de cada una de las fases del proceso de mediación hasta que los estudiantes evidencien dominio.

## D ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN



1. Solicite a los estudiantes resuelvan la sopa de letra con la ayuda de sus familiares.

LA MEDIACION

CONFLICTO

R	O	O	T	C	I	L	F	N	O	C	J	H	D
V	T	X	V	U	H	S	B	P	I	L	D	C	A
V	F	S	X	F	F	M	W	R	M	R	A	E	D
P	N	L	C	U	I	E	Ñ	I	P	O	D	V	E
T	S	B	O	F	J	D	B	N	A	D	I	B	I
L	E	E	R	U	P	I	R	C	R	A	L	K	R
H	R	Y	S	O	R	A	G	I	C	I	A	Q	A
E	O	Y	Z	U	O	C	G	P	I	D	R	Z	T
U	L	H	H	N	C	I	F	I	A	E	T	M	N
Q	A	N	N	R	E	O	G	O	L	M	U	H	U
L	V	U	K	N	S	N	C	S	I	H	E	J	L
Q	K	S	Y	F	O	M	W	T	D	G	N	T	O
S	E	S	E	R	E	T	N	I	A	E	Z	H	V
H	I	C	D	U	I	C	P	G	D	O	S	K	V

IMPARCIALIDAD

INTERESES

MEDIACION

MEDIADOR

NEUTRALIDAD

PRINCIPIOS

PROCESO

VALORES

VOLUNTARIEDAD

## LECCIÓN 5

Contenidos:

Técnicas de mediación

Objetivo:

Aplicar las técnicas de mediación escolar con seguridad y destrezas.

### A ACTIVIDADES BÁSICAS: PRE- SABERES



1. Organiza a los estudiantes en equipos.
2. Desarrolla la siguiente dinámica



### La telaraña

Se trata de que todas las personas participantes pasen a través de una "telaraña" sin tocarla. Nuestros objetivos son Facilitar el desarrollo de la capacidad colectiva de tomar decisiones y resolver conflictos. Fomentar la necesidad de cooperar. Desarrollar la confianza del grupo.

#### MATERIAL

Cuerda y un espacio que tenga dos postes, dos árboles, ... entre los que se pueda construir la telaraña..

#### CONSIGNAS DE PARTIDA

Utilizando la cuerda, construir una telaraña entre dos lados (árboles, postes, ...) de unos dos metros de ancho. Conviene hacerla dejando muchos espacios de varios tamaños, los más grandes por encima de un metro.

#### DESARROLLO

El grupo debe pasar por la telaraña sin tocarla, es decir, sin tocar las cuerdas. Podemos plantearle al grupo que están atrapados en una cueva o una prisión y que la única salida es a través de esta valla electrificada. Hay que buscar la solución para pasar los primeros con la ayuda de los demás; luego uno/a a uno/a van saliendo hasta llegar al nuevo problema de los/as últimos/as.

<https://misdinamicas.com/dinamicas/resolucion-de-conflictos/3-dinamicas-de-resolucion-de-conflictos/>

3. Organiza una lluvia de ideas para introducir el tema.



## **B** FUNDAMENTACIÓN



1. Explique el tema de manera creativa.

### **Técnicas de mediación**

Parafrasear los mensajes

Parafrasear los mensajes: Otra vez salen voluntarios y explican un conflicto real o imaginario de manera breve. Esta vez, se trata de practicar el parafraseo subrayando tres aspectos a la hora de hacer la devolución del mensaje: primero,

se ponen las palabras en boca de quien habla; segundo, se “limpia” el lenguaje recurriendo a la descripción de los hechos a base de un lenguaje claro y preciso, libre de calificaciones; y, tercero, el mediador pregunta si lo ha entendido bien. La fórmula sería: “si lo entiendo bien, dices que lo que sucedió es... ¿correcto?”. Este patrón puede ir variando: por lo que parece, según tu punto de vista, por lo que cuentas... y ¿no es así? ¿verdad? ¿lo entendí bien? Con el parafraseo logramos captar la percepción del conflicto que tiene cada parte, que ambas se sientan escuchadas y que se escuchen entre ellas (sin gritos, insultos, acusaciones) (Boqué, 2018, p.135).

### **Clarificar los puntos de vista:**

Clarificar los puntos de vista: Ahora se trata de analizar el conflicto para poder pasar de posiciones (aquello que se exige) a intereses (aquello que de verdad importa) y captar cuál es el verdadero fondo del conflicto. A tal efecto, la persona mediadora formula preguntas abiertas del estilo: ¿podrías precisar más este aspecto?, cuando dices eso ¿a qué te refieres exactamente?, para que yo lo entienda bien ¿me describirías qué pasó cuando...?, ¿me podrías contar más sobre...? A la hora de responder, se pide que procuren hablar en primera persona de manera asertiva, así se evitan acusaciones y ataques inútiles y el mensaje se centra en uno mismo: “yo, cuando... me siento... y me gustaría...”. (Boqué,, 2018, p.135).

### **Reformular el conflicto:**

Reformular el conflicto: Para reformular el conflicto, es decir, para explorarlo desde otro ángulo o añadir algún matiz que pueda abrir el espacio necesario para encontrar una salida al mismo, se recurre a las preguntas circulares o de imaginación. Estas preguntas exploran el pasado, el futuro y otras opciones: “¿cómo era vuestra relación antes del conflicto?, ¿qué te habría gustado que no

hubiese sucedido?, ¿qué echabas en falta?, ¿cómo serían las cosas si...?, ¿qué crees que pasaría si...?, ¿cómo podría acabar esto sí...?, ¿qué necesitarías para...?, ¿y si... qué pensarías?, ¿qué tendría que suceder para que tu...?”. Reformular sirve para desencallar el conflicto y para empezar a trabajar en la construcción de una historia alternativa y plausible identificando claramente las cuestiones que se quieren resolver (Boqué, 2018, p.136).

### **Enmarcar la situación:**

Enmarcar la situación: En este momento, se trata de resumir el conflicto de manera llana y descriptiva. “Por lo que parece tenemos un desacuerdo respecto a..., lo que nos interesa resolver es...” son algunos ejemplos. La síntesis debe contener los elementos que integran la agenda de trabajo. Luego se felicita a las partes por el trabajo realizado hasta el momento, puesto que una mejor comprensión de lo que hay en juego es un gran paso en la buena dirección (Boqué, 2018, p.136).

### **Imaginar soluciones:**

Imaginar soluciones: La técnica más exitosa es la lluvia de ideas. Se elige un tema de la agenda y cada parte da ideas alternativamente para resolver esa cuestión. Dichas ideas tienen que ser imaginativas, diferentes, creativas..., y nunca se comentan ni critican (Boqué, 2018, p.138)

## Pactar

Pactar: Ahora ha llegado el momento de construir un buen pacto. La tarea del mediador es buscar puntos en común, lograr flexibilizar las demandas, favorecer concesiones y redactar los compromisos alcanzados de manera precisa indicando, también, si en algún punto no se ha llegado al acuerdo. Luego tiene que pedir a cada parte que repita el pacto para comprobar que se entiende correctamente y que diga si le parece realista y justo. Boqué,, 2018, p.138).

## C APLICACIÓN



1. Organice en pares dramatizaciones aplicando cada una de las técnicas de mediación.

## D ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN



1. Solicite a los estudiantes practiquen con sus familiares las técnicas de mediación escolar.

## BIBLIOGRAFÍA

- Boqué, M. C. (2018). *La mediación va a la escuela*. Editorial Narcea.
- Cava Caballero, M. (2009). La utilidad de la mediación como estrategia de resolución y prevención de conflictos en el ámbito escolar. *Información psicológica* 95, 15-26.  
<https://www.informaciopsicologica.info/revista/article/view/167/131>
- Floyer, A. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Ediciones Paidós Ibérica, S.
- Gómez, P. (1999). La mediación, una forma alternativa de Resolución de conflictos. Su naturaleza, esencia, características, estructura, ventajas y desventajas frente a la solución judicial. *Revista de Derecho de la Universidad Católica de Valparaíso XX* (Valparaíso, Chile, 1999), 337-338.
- Lungman, S. (1996). *La Mediación Escolar*. Editorial Lugar
- Prawda; A. (2008). *Mediación Escolar Sin Mediadores*. Editorial Bonum.
- Ortiz Pérez, J. (s.f) *Proyecto de intervención escolar mediante la mediación*. Universidad Miguel Hernández.  
[http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2581/1/Juan%20Ortiz%20P%C3%A9rez\\_590158.pdf](http://dspace.umh.es/bitstream/11000/2581/1/Juan%20Ortiz%20P%C3%A9rez_590158.pdf)