



Universidad Técnica Nacional  
Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa  
Sede Central

Tesis para optar por el grado de Licenciatura en Mediación Pedagógica

Aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el I y II periodo de 2019

Sustentantes:

Laura Angulo Astorga  
Gorlene Chavarría Ríos

Director:

Allan Astorga Castro

Alajuela, Costa Rica, 2019

## **TRIBUNAL EXAMINADOR**

Director de Carrera: MSc Francisco González Calvo

Director de Tesis: M. Sc. Alan Astorga Castro

Lector 1: MSc Alexánder Jesús Porras Sibaja

Lector 2: MSc Daniel Jiménez Pérez

## CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

Cartago, 04 de octubre de 2019

Los suscritos, Elena Redondo Camacho, mayor, casada, filóloga, cédula de identidad número 3 0447 0799 y Daniel González Monge, mayor, casado, filólogo, cédula de identidad número 1 1345 0416, vecinos de Quebradilla de Cartago, en calidad de filólogos revisamos y corregimos el trabajo final de graduación que se titula: *Aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el I y II periodo de 2019*, sustentado por Laura Angulo Astorga y Yorleny Chavarría Ríos.

Hacemos constar que se corrigieron aspectos de forma, redacción, estilo y otros vicios del lenguaje que se pudieron trasladar al texto. La originalidad y la validez del contenido son responsabilidad exclusiva del autor y de sus asesores.

Esperamos que nuestra participación satisfaga los requerimientos de la Universidad Técnica Nacional.


  
Elena Redondo Camacho

Céd. 3 0447 0799

Bachiller en Filología Española

Carné Acfil 0247



  
Daniel González Monge

Céd. 1 1345 0416

Bachiller en Filología Española

Carné Acfil 0245

## DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios, Él ha sido mi fortaleza, mi motor, mi luz, mi maestro y tutor número uno. La honra y gloria sea para ti, papito Dios.

Asimismo, quiero dedicarle muy especialmente este trabajo a las dos luces de mis ojos, a Sofía y Lucia, porque son mi segundo motor en mi vida y por ustedes quiero ser cada día mejor.

Quiero dedicarle este trabajo a mi esposo Luis, por ser mi apoyo y estar siempre a mi lado, al igual que a mi madre, gracias por sus oraciones y siempre estar pendiente de mí. Los amo.

Laura Angulo Astorga.

Primeramente, dedico este trabajo a Dios por concederme salud, paciencia y fortaleza en este tiempo y por todas las bendiciones que me ha concedido en la vida.

A mis hijos Saúl y Sarah que son el mayor logro de vida, los amo con todas mis fuerzas y les agradezco por el tiempo que me concedieron. Son mi orgullo y mayor motivación.

A mi madre, hermanas y familia que me han apoyado incondicionalmente, las amo demasiado.

Yorleny Chavarría Ríos.

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente, a Dios, por habernos dado salud, fuerzas y sabiduría en este camino de bastante aprendizaje. Gracias a Él que nos unió como compañeras para este trabajo y hemos podido ser un gran equipo.

A nuestras familias, que han sido nuestro apoyo fundamental, que nos han dado toda la comprensión y ayuda para sacar este proyecto adelante.

Un agradecimiento muy especial a nuestro Tutor-Director M. Sc. Alan Astorga, que siempre estuvo anuente para ayudarnos y guiarnos en el proceso. Al igual que al personal de Administrativo y, especialmente, al Departamento de Orientación del Colegio Rincón Grande en Pavas, por abrirnos las puertas para que nuestra investigación fuera relevante y exitosa.

A nuestro director de carrera MSc Francisco González Calvo, quien siempre tuvo disposición de abrirnos espacios en el Centro de Formación Pedagógica, para que pudiéramos avanzar con la investigación. Asimismo, a todos los profesores que tuvimos a lo largo de la carrera y muy especialmente al profe Mariano, que siempre nos brindó su apoyo, paciencia y orientación.

A todos ellos, que Dios les bendiga mucho.

## RESUMEN

Los centros educativos son organizaciones sociales en las que surgen distintas maneras de interactuar entre los segmentos que la conforman. En la actualidad, estas se caracterizan por ser complejas y dinámicas, por lo tanto, se expresan en las diferentes manifestaciones de conflictos interescolares, reflejados en contextos culturales y axiológicos cada vez más variables.

El Colegio de Rincón Grande en Pavas, con una población estudiantil de 1320 alumnos, no es la excepción de la problemática que en el ámbito nacional ha generado el aumento de los conflictos y de diversas situaciones que se presentan en los centros educativos. Estos, como consecuencia, afectan la sana convivencia y la ausencia de una cultura de paz.

La presente investigación, sobre el aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande en Pavas, durante el I y II periodo de 2019, planteó como principal objetivo analizar el impacto de las estrategias de mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes.

En primer lugar, fue necesaria la identificación de los tipos de conflictos interpersonales que suceden con mayor frecuencia, esto por medio de técnicas y herramientas aplicadas a una muestra de población estudiantil de octavos años. Con esta se identificaron y cuantificaron los conflictos más significativos, como *bullying*, discriminación, conflictos en redes sociales, consumo y trasiego de drogas,

matonismo, celos, modas, falta de aceptación y conflictos entre parejas.

Posteriormente, se determinaron cuáles son las estrategias de mediación pedagógica utilizadas por las personas docentes, en la resolución de conflictos interpersonales. Para cumplir con este objetivo, se llevaron a cabo observaciones de campo y entrevistas que permitieron transversalizar la información de la comunidad estudiantil y profesores.

Además, se relacionó el aprendizaje de valores en el salón de clase con la gestión de resolución de conflictos en el aula, lo cual refleja los valores más significativos para la comunidad estudiantil como el respeto, la aceptación, empatía, amistad, amor, autocontrol, tolerancia, sinceridad, comprensión y diálogo.

A lo largo del estudio, se analizó la problemática del contexto sociocultural en la que se desenvuelve la población estudiantil de la institución y cómo afectan estas conductas en los procesos de mediación pedagógica.

Palabras clave: conflictos, problemas, estrategias, valores y gestión.

## TABLA DE CONTENIDO

Tribunal examinador .....	ii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Resumen.....	vi
Tabla de contenido.....	viii
Índice de gráficos .....	xiv
Índice de ilustraciones.....	xv
Índice de tablas .....	xvi
Lista de abreviaturas.....	xvii
Capítulo I. Aspectos generales .....	1
1.1. Descripción del tema de investigación .....	1
1.1.1. Área de estudio.....	1
1.2. Problema.....	1
1.3. Alcances y limitaciones.....	3
1.4. Justificación del tema de investigación .....	5
1.4.1. Pertinencia.....	5
1.4.2. Relevancia .....	7
1.4.3. Viabilidad .....	8



1.4.4. Acotación .....	9
1.5. Estado del arte .....	9
1.6. Objetivos .....	15
1.6.1. Objetivo general.....	15
1.6.2. Objetivos específicos .....	16
Capítulo II. Marco contextual.....	17
2.1. Características generales del distrito de Pavas .....	17
2.2. Contextualización de Rincón Grande de Pavas .....	19
2.3. Ubicación y población .....	20
2.4. Condiciones socioeconómicas de las familias de la comunidad estudiantil	21
2.5. Personal de la institución y población estudiantil .....	22
2.6. Infraestructura .....	24
2.7. Actividades culturales y recreativas .....	25
Capítulo III. Marco teórico .....	27
3.1. Aprendizaje de valores .....	28
3.1.1. Concepto de aprendizaje .....	28
3.1.2. Concepto de valores .....	29
3.1.3. Tipos de valores .....	32
3.1.4. Valores en instituciones educativas .....	33
3.1.5. Formación de valores en los adolescentes.....	34

3.2. Cultura de paz.....	35
3.3. Mediación pedagógica .....	38
3.3.1. Características del sistema de mediación.....	41
3.3.2. Espacios educativos para la mediación .....	42
3.3.3. Mediación y clima escolar .....	43
3.4. Conflictos interpersonales.....	44
3.4.1. Elementos de conflicto.....	47
Capítulo IV. Marco metodológico .....	50
4.1. Enfoque.....	50
4.2. Tipo de estudio .....	51
4.3. Delimitación temporal .....	52
4.4. Delimitación espacial .....	52
4.5. Población participante.....	54
4.6. Muestra.....	54
4.7. Estudiantes .....	55
4.8. Docentes.....	56
4.9. Personal administrativo.....	56
4.10. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	57
4.11. Entrevista .....	57
4.12. La observación.....	61

4.13. Investigación documental.....	63
4.14. Fuentes .....	64
4.14.1. Fuentes primarias .....	64
4.14.2. Fuentes secundarias .....	64
Capítulo V. Análisis de los resultados .....	66
5.1. La percepción de la comunidad estudiantil ante la identificación de conflictos .....	66
5.1.1. Burlas, bullying o acoso escolar .....	68
5.1.2. Discriminación .....	71
5.1.3. Consumo y trasiego de drogas .....	72
5.1.4. Redes sociales .....	74
5.1.5. Matonismo .....	76
5.1.6. Celos y conflictos de pareja .....	77
5.1.7. Modas .....	79
5.1.8. Falta de aceptación .....	80
5.2. Estrategias de mediación pedagógica en docentes de octavo año, ante la resolución de conflictos interpersonales .....	82
5.2.1. Estrategias de mediación pedagógica .....	86
5.2.2. Percepción de la cultura de paz.....	89
5.2.3. Trabajo hecho por el docente, relacionado con la cultura de paz.....	90
5.2.4. Papel docente en la resolución de conflictos .....	92

5.2.5. Capacitación recibida por el cuerpo docente en mediación pedagógica para la resolución de conflicto .....	95
5.3. Aprendizaje de valores y resolución de conflictos.....	97
5.3.1. Aceptación en la comunidad estudiantil.....	98
5.3.2. Diálogo o comunicación asertiva .....	99
5.3.3. Empatía .....	100
5.3.4. Comprensión .....	102
5.3.5. Sinceridad.....	103
5.3.6. Éxito.....	103
5.3.7. Tolerancia .....	104
5.3.8. Respeto .....	105
5.3.9. El amor y la amistad .....	107
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones .....	109
6.1. Conclusiones .....	109
6.1.1. Conflictos identificados .....	109
6.1.2. Estrategias de mediación pedagógica .....	111
6.1.3. Aprendizaje de valores y resolución de conflictos en el aula .....	113
6.2. Recomendaciones .....	114
Bibliografía .....	118
Anexos .....	128

Anexo 1. Cuestionario n.º 1, dirigido a estudiantes.....	128
Anexo 2. Cuestionario n.º 2, dirigido a estudiantes.....	131
Anexo 3. Entrevista estructurada dirigida a docentes y personal administrativo.....	135
Anexo 4. Entrevista dirigida a Orientadoras de Octavo año .....	139
Anexo 5. Entrevista en profundidad, dirigida a personal administrativo y de orientación .....	143
Anexo 6. Plantilla de observación, notas crudas.....	148
Anexo 7. Lista de cotejo.....	149

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Identificación de conflictos por parte de estudiantes .....	67
Gráfico 2. Percepción de conflictos según los profesores.....	68
Gráfico 3. Mediador de conflictos según la percepción de los estudiantes .....	94
Gráfico 4. Valores más significativos para los estudiantes .....	97

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Mapa del Distrito de Pavas .....	18
Ilustración 2. Mapa de barrios de Rincón Grande de Pavas .....	20

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de análisis de entrevista dirigida a docentes de asignaturas y profesores guías de cada sección de octavo año del colegio de Rincón Grande en Pavas .....	82
Tabla 2. El profesor desarrolla actividades de mediación orientadas a sana convivencia en el aula.....	93
Tabla 3. ¿Hay comunicación asertiva con los compañeros de grupo y con los profesores en las aulas? .....	100
Tabla 4. ¿Siente empatía por parte de los profesores? .....	101



## LISTA DE ABREVIATURAS

**MEP:** Ministerio de Educación Pública.

**PANI:** Patronato Nacional de la Infancia.

**RG:** Rincón Grande.

**Unesco:** United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization  
(Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura).

**UCR:** Universidad de Costa Rica.

**INEC:** Instituto Nacional de Estadística y Censo.

**UTN:** Universidad Técnica Nacional.

**MINEDUC:** Ministerio de Educación del Ecuador.

**INVU:** Instituto de Vivienda y Urbanismo.

**IMAS:** Instituto Mixto de Ayuda Social.

**FONABE:** Fondo Nacional de Becas.

**FEA:** Festival Estudiantil de las Artes.

**RAE:** Real Academia Española.

## **Capítulo I. Aspectos generales**

### **1.1. Descripción del tema de investigación**

#### **1.1.1. Área de estudio**

El fenómeno de la violencia escolar, ocasionado por un manejo deficiente de los conflictos interpersonales por parte de la acción docente en los salones de clase, debe llamar la atención de todos los actores involucrados en el contexto escolar. Por este motivo, el presente estudio considera como una de sus áreas fundamentales la educativa, no obstante, este fenómeno forma parte de los desafíos que enfrenta el país, pues atraviesa a toda la sociedad costarricense. Por lo tanto, lo social se configura también como un área de estudio en esta investigación, ya que estos fenómenos se construyen y reconstruyen cotidianamente en las instituciones educativas.

A partir de las líneas de investigación establecidas por el Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa de la Universidad Técnica Nacional, se aborda el papel docente y al estudiante del Colegio Rincón Grande en Pavas, en cuanto a las formas de interacción en el aula y la gestión de la resolución de conflictos, mediante el aprendizaje de valores para una cultura de paz. Esto tomando en cuenta el contexto social y cultural en que está inmerso el centro de estudio.

### **1.2. Problema**

En la actualidad, para las autoridades del Ministerio de Educación Pública y

los diferentes actores involucrados en el sistema educativo costarricense, cobra gran importancia la atención de los conflictos interpersonales presentes en las aulas. Principalmente, en el ámbito de la educación secundaria, ya que afecta la vida de la comunidad estudiantil y su entorno inmediato y representa una de las variables que considerar como causantes del abandono escolar.

En el informe de la Unesco (López, 2014) se observa que: “Las últimas décadas han visto surgir un nivel de violencia perpetrado en las escuelas. Esta preocupación es compartida en el ámbito internacional y principalmente en lo que compete a América Latina” (s. p.). En la actualidad, es un problema que se refleja en el sistema educativo costarricense, ya que, según Cabezas y Monge (2013), un 20 % de la población estudiantil está involucrada en el acoso escolar.

El Ministerio de Educación Pública (MEP) (2017), en el último quinquenio, ha generado un gran interés, desde el punto de vista curricular, en la construcción de una propuesta para un abordaje integral, de forma que se brinde una respuesta efectiva al interés estatal de formar una nueva ciudadanía costarricense.

Por tanto, este estudio se ubica en el contexto del Colegio Rincón Grande de Pavas, que cuenta con una población vulnerable, inmersa en las diferentes variables de una zona urbana marginal de San José, Costa Rica. Investigar sobre la forma en que se gestiona la mediación pedagógica en torno a los conflictos interpersonales, con base en el aprendizaje de valores para la sana convivencia en estudiantes de octavo año, debe observarse dentro del marco de la persistencia en los centros educativos de Costa Rica y de las implicaciones que tienen las crecientes manifestaciones de violencia intraescolar. Esto principalmente por las secuelas

psicosociales y físicas, así como por sus efectos en el rendimiento académico y en el abandono de los centros educativos por parte de los jóvenes.

Esta problemática que se vive diariamente en las instituciones educativas del país exige un ejercicio de reflexión y, de esta forma, generar discusión para hacer conciencia sobre una realidad que no puede pasar inadvertida. En este sentido, se debe investigar el problema, encontrar las causas, los efectos y las posibles soluciones.

Por lo anterior para efectos de la presente investigación se plantea la siguiente pregunta: ¿Cómo influye la mediación pedagógica docente en el aprendizaje de valores para la creación de una cultura de paz en el contexto educativo, con fundamento en los aportes en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año en el Colegio Rincón Grande de Pavas, durante el primer periodo del curso lectivo 2019?

### **1.3. Alcances y limitaciones**

La importancia de la interacción social de la vida cotidiana permite caracterizar los patrones de conducta que hay en toda comunidad y en este sentido en los jóvenes estudiantes del Colegio Rincón Grande de Pavas. Para este estudio, puede verse como objetivo analizar el impacto de las estrategias de mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio Rincón Grande de Pavas, durante el I y II periodo de 2019.

Para lograr este alcance es fundamental que se identifiquen los conflictos entre alumnos, determinar las estrategias de mediación y relacionar el aprendizaje

de valores en el salón de clase.

En cuanto al alcance de esta investigación, es importante aclarar que no se pretende censurar las prácticas pedagógicas que ha implementado el personal docente y administrativo de la institución, en materia de resolución de conflictos. Por el contrario, se pretende que estas se constituyan un punto de inflexión, para que se logre implantar una práctica pedagógica que contribuya a la puesta en funcionamiento de una cultura de paz fundamentada en valores. De esta manera, se logrará un ambiente de aula adecuado para el aprendizaje de la comunidad estudiantil del Colegio Rincón Grande de Pavas.

Asimismo, por medio de un análisis adecuado, se pretende formular recomendaciones que sean de utilidad para la institución y, en especial, a los profesores que están en el día a día en su trabajo de aula. Por ende, el impacto de la investigación afectará en el salón de clase positivamente, por medio del mejoramiento de las prácticas de mediación pedagógica utilizadas.

Con respecto a las limitaciones que podría presentar el desarrollo del trabajo investigativo, tiene que ver con la recolección de datos, ya que el colegio presenta un horario de doble jornada, por lo que el personal administrativo y docente tienen un horario rotativo, que es una barrera para la confrontación de datos y apreciaciones en un mismo momento.

En cuanto a los alumnos escogidos como muestra para recopilar la información pertinente, se tomará en cuenta diferentes criterios, pero de acuerdo con la disponibilidad institucional y la asistencia de los mismos estudiantes, podrán

obviarse los mismos criterios y adecuarlos a la situación, además de que los participantes oculten o distorsionen la realidad de los conflictos que se generan en el centro educativo, por su edad o disponibilidad.

Otro aspecto que se debe considerar como limitante, es la disponibilidad de las autoridades administrativas de la institución, las cuales por sus múltiples ocupaciones, no siempre disponen del tiempo adecuado para suministrar la información solicitada de las investigadoras. Por lo tanto, se deberá adecuar las estrategias de recolección de datos a las posibilidades y disposición de los informantes.

#### **1.4. Justificación del tema de investigación**

##### **1.4.1. Pertinencia**

Esta investigación adquiere gran importancia en el marco de la convivencia actual entre los jóvenes colegiales, ya que esta se torna cada vez más convulsa debido a múltiples factores, entre los cuales destaca la etapa de transición en la que se encuentran y que representa la búsqueda de su propia identidad. De esta forma, los jóvenes utilizan los recursos psicológicos y sociales que adquirieron en su paso por las etapas evolutivas previas, esto representa, en muchos casos, un desafío absoluto frente al logro de una sana convivencia con su grupo de iguales, sus respectivos espejos mayores, en este caso, las personas docentes y el personal administrativo, así como sus padres.

De esta forma, es pertinente abordar las dinámicas de aula, asimismo, los métodos y técnicas de intervención para la resolución de conflictos, los tipos de

mediación utilizados y el tiempo que se le dedica a este tema. Todo esto en un colegio perteneciente a una zona con altos índices de violencia entre la población estudiantil.

De acuerdo con Cappa, López y Zamora (2002), la violencia juvenil es multicausal y tras la carencia de espacios propios los adolescentes adoptan las calles como una opción de mayor importancia para desarrollar sus vidas cuando están fuera del colegio. Este aspecto es importante tomarlo en cuenta, pues el Colegio de Rincón Grande se ubica en una de las áreas más desposeídas de los suburbios de San José, donde a principios de los 80 lucía deshabitada, pero en la actualidad, según el Censo de Estadísticas Vitales 2016, llevado a cabo por el INEC (2017) presenta una población proyectada de 84,102 habitantes, predominantes de bajos ingresos, por lo que es el área más poblada de la provincia de San José.

Además, se considera como una comunidad urbano-marginal, en la que el 50 % de los hogares es liderado por mujeres, existe mucho desempleo, falta de oportunidades educativas y recreativas. A menudo, los grupos de la zona recurren a la violencia, lo que provoca muertes y enfrentamientos, en las que los jóvenes son protagonistas a diario, tanto como agentes de violencia como víctimas de tales hechos.

En el caso del Colegio de Rincón Grande en Pavas, está situado en un contexto social desfavorable, ya que cohabita en una zona de menor desarrollo humano, vulnerable a la venta y al consumo de sustancias psicotrópicas, disputa territorial, altos índices de asaltos y robos. Como efecto colateral, estas situaciones permean significativamente a la población estudiantil y se manifiestan en el

matonismo tanto en los pasillos como en los salones de clases y recreos (MEP, 2017).

#### **1.4.2. Relevancia**

El Estado de la Nación (2011), indica que:

La violencia en los centros educativos no puede comprenderse, como un fenómeno dentro de las paredes de las instituciones educativas, constituye hoy una realidad social complicada y multifactorial que supera los límites de los centros educativos y hasta de las comunidades donde están ubicadas (s. p.).

De esta forma, se debe observar la violencia como un fenómeno que se genera dentro y fuera de los centros educativos, lo cual hace necesario y urgente contar con herramientas para la vida que impacten, de manera positiva, los procesos de socialización de los jóvenes.

Las manifestaciones de violencia escolar física como golpes, empujones, jalones de cabello y patadas, así como las manifestaciones psicológicas como exclusión, insultos, entre otras, siguen presentes en las instituciones educativas del país. Por lo tanto, es importante la formación docente en la gestión alternativa de resolución de conflictos, mediante estrategias que propicien una armonía diaria, por medio del aprendizaje de valores en la comunidad estudiantil, para crear espacios de sana convivencia estudiantil, que permitan un ambiente apropiado para el aprendizaje.

Se rescata la importancia de contemplar los valores en la educación, hoy más que nunca se habla de *crisis de valores* y se afirma la ausencia de estos en la



sociedad y, por ende, en sus distintas estructuras: familiares, educativas, culturales, etc. Por ende, crece el interés por su desarrollo y se detecta la necesidad de formar a educadores y educandos en respuestas y estrategias éticas, tanto individuales como sociales, para la solución de conflictos intraescolares, mediante una gestión docente adecuada.

La necesidad de generar una nueva sociedad más justa, honesta, que promueva una rica y armoniosa convivencia, propicia asumir el reto de potenciar y promover la educación en valores, a la que muchos dirigen su mirada esperanzadora (Ortiz y Villacís, 2018).

#### **1.4.3. Viabilidad**

Se pretende propiciar un impacto social importante en el Colegio de Rincón Grande de Pavas, ya que el personal administrativo y docente, debidamente concientizados de las necesidades en el campo de la gestión alternativa de resolución de conflictos, ha estado anuente a abrir sus puertas para desarrollar el estudio. Esto se debe a los constantes incidentes que se generan en el centro educativo, por la alta población con dificultades sociales que proviene de uno de los cantones más conflictivos del país.

Por este motivo, es evidente la necesidad de buscar mejores alternativas o replantearse las necesidades que la población estudiantil tiene para combatir las diferentes problemáticas institucionales vigentes, en cuanto a la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales.

La presente investigación se desarrolló durante el primer y segundo periodo

del curso lectivo de 2019, en el colegio de Rincón Grande en Pavas. De este modo, se identificaron los tipos de conflictos interpersonales que se desarrollan con mayor frecuencia, las estrategias de mediación pedagógicas utilizadas para la resolución de estos y de qué manera se relaciona el aprendizaje de valores con la resolución de los conflictos en el centro educativo.

#### **1.4.4. Acotación**

Esta investigación revisa la metodología dialéctica, participativa y democrática, en la cual se consigue el desarrollo de competencias y valores por parte del alumnado de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas.

#### **1.5. Estado del arte**

El Ministerio de Educación Pública ha llevado a cabo convenios de cooperación para propiciar y promover en la población estudiantil de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo, mecanismos que contribuyan al desarrollo humano del país, por medio de la paz social. De acuerdo con los planteamientos de este Ministerio, en los últimos años y como respuesta a una sociedad cada vez más convulsa, se ha generado un gran interés por el abordaje de la resolución de conflictos escolares, principalmente en ámbito de la educación secundaria.

Por esta razón, se han hecho importantes esfuerzos en implantar protocolos para el enfoque de actuación sobre problemas interpersonales. Este abarca situaciones como el acoso, *bullying* y agresiones, tanto físicas como psicológicas, en las que se ve involucrada la comunidad estudiantil, los profesores y personal

administrativo (MEP, 2017).

En esta misma línea, en el informe de la Unesco, López (2014) menciona que el tema de la violencia es una preocupación que alcanza dimensiones mundiales. América Latina es una región de ese entramado que se ve afectada directamente, ya que en las últimas décadas se ha observado un aumento significativo de problemas sociales relacionados con los conflictos escolares y que, pese a la mediación y múltiples mecanismos puestos en marcha, no se logra disminuir el problema.

Gutiérrez y Pérez (2015) mencionan la presencia de violencia como un acto cotidiano y plantean la necesidad de incorporar en el sistema educativo la formación de una cultura para la paz y la convivencia, a través de acciones con clara intencionalidad pedagógica, de procesos continuos, sistemáticos y permanentes, que garanticen la formación integral de los alumnos.

Por otro lado, Ortiz y Villacís (2018) señalan como uno de los focos de mayor preocupación alrededor del tema, el hecho de la trasmisión limitada de valores para una sana convivencia. Por esto, recomiendan el uso de herramientas favorecedoras que permitan que el aprendizaje sea significativo, a través de actividades de integración con toda la comunidad educativa.

De igual forma, Quintanilla y Aróstegui (2017), mencionan que, para hablar de interculturalidad en las aulas, es necesario poner en contacto a los infantes de diferentes culturas para que se conozcan y aprendan a tolerar en una sana convivencia. Por esta razón, en su estudio concluyen que la niñez debe aprender,

en la escuela, a convivir con las diferentes culturas que existen a su alrededor, así como a respetarlas y valorarlas a todas por igual, ya que lo aprendido en los centros educativos tendrá consecuencias en la sociedad.

En relación con lo planteado, el artículo de noticias de la Universidad de Costa Rica (UCR), en el marco del II Congreso Internacional de Investigación Educativa, escrito por Peña (2011), hace referencia a un estudio de la Fundación Paniamor, en el cual se llevó a cabo una consulta virtual sobre el tema del matonismo en la convivencia escolar, dirigida a adolescentes escolarizados de 12 a 18 años.

La consulta virtual autoadministrada se aplicó entre julio y setiembre del 2010, por medio de un grupo creado en la red social Facebook con el lema *Yo también tengo algo que decir sobre la violencia*. Los resultados de este estudio dieron cuenta de situaciones alarmantes sobre el tema, se señala que el manejo inadecuado de la violencia (66.6 %) y la costumbre de solucionar problemas personales o familiares por este medio (56 %), constituyen factores precipitantes que ineludiblemente conducen a los adolescentes a comportarse de forma violenta en los centros educativos.

Estos resultados son complementarios con los obtenidos en diversos estudios al respecto, en los cuales se destacan factores multicausales de la violencia escolar. Este es el caso de la desigualdad social (Saavedra, Villalta y Muñoz, 2015; Ramírez, 2015 y Fanfani, 2018) y los problemas familiares (Ruiz y López, 2017), con énfasis en la deficitaria transmisión de valores para la sana convivencia social (Garaigordobil, 2017; Sanmartín, 2017 y Villegas, 2017).

En el artículo periodístico de Castro (2017), cita la gran cantidad de situaciones de violencia reportadas durante el año 2015, en el que se observa que las cifras superan los 45 000 casos. En este mismo artículo, se menciona la consulta que le hicieron a la encargada de Dirección de Vida Estudiantil del MEP, en la que indicó:

La violencia está presente en nuestras interacciones sociales y en un espacio donde nos corresponde a los adultos que esto no ocurra, como es el caso de los centros educativos. En nuestras escuelas y colegios hay jóvenes que sufren, se sienten maltratados y que piensan que ese no es un lugar para ellos. Por eso, hay que promover una cultura de paz (s. p.).

En este mismo contexto, el MEP, en 2017, publicó el Boletín 01-17 titulado *Violencia en los centros educativos del Curso Lectivo 2016*, en este se amplía información sobre los análisis y estadísticas alrededor del tema. Los resultados que refleja son:

En el curso lectivo 2016 se reportaron 37.804 casos de violencia entre estudiantes, de los cuales el 55,0 % fueron agresiones verbales, 21,6 % agresiones físicas, el 7,7 % agresiones escritas, el 7,2 % de los casos fueron robos, el 5,7 % fue destrucción de materiales y el 2,8 % otro tipo de agresiones (s. p.).

No obstante, pese a los esfuerzos por mantener un estricto control sobre las situaciones que se presentan a nivel escolar, no se menciona una guía o pautas orientadoras que instrumentalicen a los diferentes actores sociales para evitar o disminuir estos tipos de conflictos.

Caso contrario, se observa en el estudio de la Unesco (2014), el cual aporta un manual de apoyo para la educación y el decenio internacional de una cultura de paz y no violencia para los niños del mundo de las Naciones Unidas. Plantea diez

esferas de acción para poner fin a la violencia en la escuela.

En lo que respecta a Costa Rica, el MEP, durante el año 2017, trabajó en el programa *¡Con Vos!*, con el objetivo reducir la violencia en los centros educativos y generar espacios formativos que favorezcan el éxito escolar, sin embargo, el programa se ha implementado de forma gradual. En el 2015 se trabajó con 15 centros educativos, en el 2016 con 25, en el 2017 con 30 y en el 2018 se tiene proyectado intervenir 30 instituciones más. De los 100 centros educativos, 35 serán de primaria y 65 de secundaria.

Este programa es una herramienta que abarca a una pequeña población de Costa Rica, ya que apenas se abordan 100 centros educativos, mientras que, a cargo del MEP, existen más de 4048 escuelas públicas que quedan excluidas.

Sin lugar a dudas, la literatura que se ha generado en cuanto al tema evidencia un punto importante de convergencia con el quehacer de la mediación pedagógica, desde el contexto áulico, al convertirse en el escenario propicio para la transmisión de valores y pautas de comportamiento que orienten a una cultura de paz y sana convivencia.

Por su parte, Viana (2011) indica que usar la mediación en la resolución de problemas interpersonales es una manera de mantener buenas relaciones, con base en una cultura de diálogo y desarrollo de valores a un corto, mediano y largo plazo. La autora hizo una comparación entre comunidades autónomas de España, en las que buscó la relación entre mediación escolar y observatorios para la convivencia escolar.

Después de esta comparación concluyó que a los observatorios no se les atribuyen funciones relacionadas con la mediación escolar, ya que estos están más relacionados con la prevención de la violencia, a través de estudios o estadísticas, mientras que no media directamente en las aulas. Esto se relaciona con el tema de investigación aquí expuesto, ya que la mediación en las aulas ha evolucionado en los últimos tiempos, sin embargo, es necesario saber el impacto que tiene en la actualidad.

Agüero (2018) menciona que los conflictos son una situación inherente a la existencia del ser humano, por lo tanto, es inevitable que surjan en distintos contextos sociales y la escuela no se exime de afrontar experiencias conflictivas en sus estudiantes. Sobre este mismo artículo, Agüero indica que los conflictos pueden presentarse con agresiones físicas o verbales, como insultos, gritos, empujones, jalones de pelo, zancadillas y mensajes amenazantes en dispositivos o en redes sociales. Las cifras que menciona en este artículo son importantes, ya que algunos de estos casos se atienden en la Contraloría de Derechos Estudiantiles del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, como se observa en las cifras de 377 casos de acoso escolar y abuso psicológico denunciados en 2015.

Cuando las situaciones de acoso o de abuso se producen en la escuela o en el colegio y no se gestionan oportunamente y de manera correcta, por su gravedad, pueden cobrar consecuencias severas e irreversibles para la vida y seguridad del estudiantado. En este sentido, algunos casos ya no pueden atenderse en sede administrativa, sino que pasan a sede judicial.

Con base en el estudio de la literatura analizada en cuanto a este tema, se

evidencia que en el ámbito institucional en colegios públicos o privados se tiene que abordar la mediación de conflictos, por parte de los profesores y personal administrativo, de una manera más asertiva. Esto debido a que depende cómo se afronte, este se puede manifestar de diferentes formas como el bajo rendimiento académico, ausentismo e incluso la deserción escolar.

La propuesta de trabajar la presente investigación en el Colegio Rincón Grande en Pavas, se fundamenta en analizar el impacto de las estrategias de mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales, ya que en los últimos años el MEP y el informe del Estado de la Nación, han tratado de exponer solo las estadísticas de los tipos de conflictos, pero han dejado a un lado las estrategias utilizadas por los profesores, orientadores y personal administrativo, en el abordaje de los conflictos.

Sobre esta línea, el tipo de contexto en el que se desenvuelva la población estudiantil influye para el abordaje del problema interpersonal, por lo tanto, no se puede decir que lo que sirve para un centro educativo rural se pueda aplicar a uno urbano. El Ministerio de Educación Pública ha establecido protocolos de abordaje de conflictos disciplinarios, sin embargo, no existen datos que evidencien la buena gestión por parte de los mediadores.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo general**

Analizar el impacto de las estrategias de mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio Rincón



Grande de Pavas, durante el I y II periodo 2019.

### **1.6.2. Objetivos específicos**

1. Identificar los tipos de conflictos interpersonales que suceden con mayor frecuencia con estudiantes de octavo año del Colegio Rincón Grande de Pavas, durante el periodo 2019.
2. Determinar las estrategias de mediación pedagógica en docentes de octavo año del Colegio Rincón Grande de Pavas en la resolución de conflictos interpersonales entre sus estudiantes.
3. Relacionar el aprendizaje de valores en el salón de clase con la gestión de resolución de conflictos en el aula.

## Capítulo II. Marco contextual

### 2.1. Características generales del distrito de Pavas

De acuerdo con el informe de la Municipalidad de San José (2011), Pavas es el distrito noveno del cantón central de San José, ubicado al extremo oeste de la ciudad. Es el de mayor extensión territorial del cantón, con 9.34 kilómetros cuadrados y, además, tiene la mayor concentración de población, sin embargo, en densidad poblacional es superado por San Sebastián y Hatillo.

Pavas o Las Pavas formaba parte de las tierras que donó el Padre Chapuí para que la gente habitara en ellas y tuviera donde cultivar. Sin embargo, empezó a poblarse avanzado el siglo XIX, después de la independencia nacional. A partir de los años sesenta experimentó un vertiginoso proceso de urbanización. Sus límites son:

Norte: Distrito Uruca.

Sur: Río Tiribí y Cantón Escazú.

Este: Distrito Mata Redonda.

Oeste: Río Tiribí y Cantón Escazú.

Pavas es el distrito que ha experimentado el mayor crecimiento de población en el periodo de 1963 al 2009. Algunos de sus principales asentamientos son producto de invasiones y proyectos de vivienda de interés social de alta densidad llevados a cabo en los entre los años setenta y noventa, lo que incrementó su población en un 2.700 % desde 1963 al 2011 (Municipalidad de San José, 2011).

Las principales actividades que se desarrollan en el distrito son la industria y la construcción. En este distrito de San José se ubica el Hospital Psiquiátrico Chapuí, el Centro Nacional de Alta Tecnología y algunas embajadas importantes, el Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños, acondicionado para recibir vuelos locales e internacionales y una de las zonas industriales más importantes del cantón y del país.

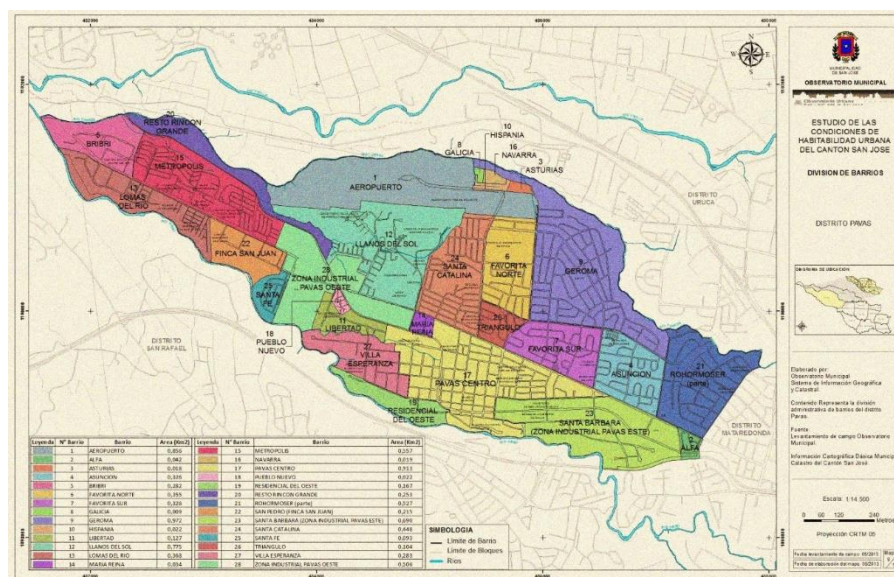


Ilustración 1. Mapa del Distrito de Pavas

Fuente: Dirección de Planificación y Evaluación de la municipalidad de San José (2013).

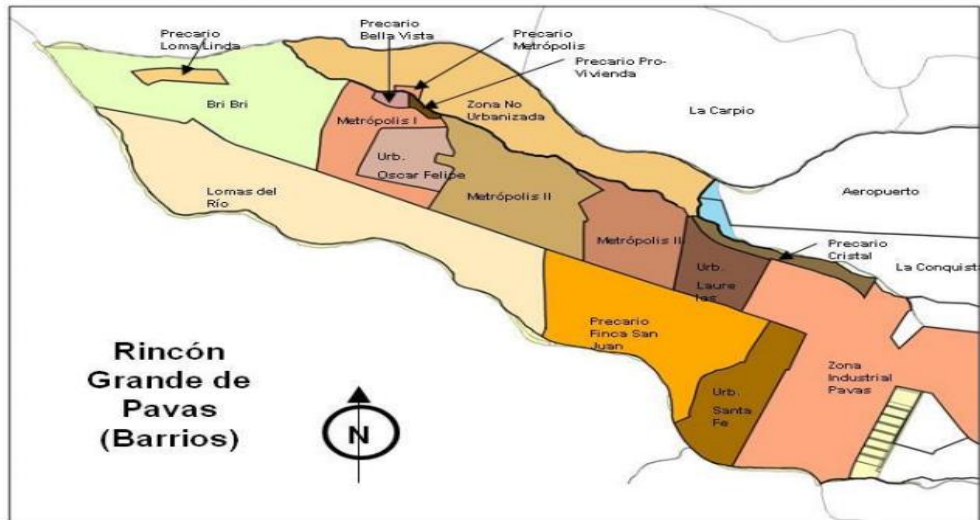
Según el Censo de población de 2013, de sus habitantes el 47,5 % son hombres y el 52.5 % son mujeres. La población de 0 a 14 años asciende a un 23.6 %, la de 15 a 64 años es de 68.6 % y la de 65 y más es de un 7.8 %. Datos del INEC evidencian que, para el año 2001, en Pavas se registraron 1605 nacimientos, en 2010 un total de 1330 y, para el año 2015, descendieron a 1165. La tasa bruta de natalidad para el distrito de Pavas en 2015 fue de 14.49, similar a la del país para el mismo año, la cual se estimó en 14.861 (PANI, 2018).

## **2.2. Contextualización de Rincón Grande de Pavas**

Para una mejor comprensión de los conflictos interpersonales en la comunidad estudiantil del Colegio Rincón Grande, se procederá contextualizar el centro educativo en estudio. Se tomará como referencia: la ubicación geográfica, características sociodemográficas de la población, lugares de procedencia de la comunidad estudiantil y una breve descripción de las principales problemáticas que se generan dentro y fuera del centro educativo.

El Colegio Rincón Grande en Pavas, se ubica en el segundo circuito de la Dirección Regional del MEP de San José oeste. Este colegio cuenta con la modalidad de horario académico diurno.

La primera comunidad de Rincón Grande de Pavas fue Lomas del Río, una urbanización privada que se construyó en 1982. En 1986, el INVU construyó Bribí. A partir de 1988, la Comisión Especial de Vivienda inició la construcción de Metrópolis I, II y III y las urbanizaciones Laureles y Óscar Felipe. Entre 1990 y 1994, se trasladaron a Finca San Juan pobladores precaristas de diferentes sectores del Área Metropolitana, que estarían en tránsito hacia un lugar definitivo de asentamiento; sin embargo, se quedaron en San Juan. En ese lugar, un 15 % de la población construyó su vivienda (Molina, Ureña y Venegas, 2010).



*Ilustración 2. Mapa de barrios de Rincón Grande de Pavas*

Fuente: Las propuestas de intervención en la Comunidad de Rincón Grande de Pavas 1998-2010 (Molina, Ureña y Venegas, 2010).

La comunidad de Rincón Grande ha sufrido una saturación hasta el punto de que se construyen ranchos en lugares peligrosos para el asentamiento de cualquier vivienda. Existen ranchos que pegan uno con el otro y este factor provocó conflictos por el uso de suelo entre diferentes sectores de la población, ya que una parte de la población reclama el suelo para vivienda y la otra para zonas verdes y recreativas.

### **2.3. Ubicación y población**

El Colegio Rincón Grande en Pavas se ubica en la provincia de San José, pertenece al cantón Central y se ubica en el distrito de Pavas. Su dirección es de la plaza de deportes de Santa Fe, 1.5 kilómetros al oeste.

Fue fundado en 1998, por el impulso comunal que había en ese momento, debido a las múltiples limitaciones que tenía la comunidad para trasladarse a otros centro educativos. Los miembros de la comunidad lograron que, para el año 1994, se presentara un plan de desarrollo local a la administración del expresidente de la

República José María Figueres Olsen. Ese plan abogaba por la construcción de un colegio. Para el año 1997, se comenzó a construir la primera etapa con ayuda del gobierno de España y, para el año 1998, abrió sus puertas al primer curso lectivo.

La institución es un punto de referencia en la comunidad debido a que se ubica entre cuatro urbanizaciones diferentes, al norte se encuentra la urbanización Óscar Felipe, al sur Lomas del Río, al este Metrópolis II y III y al oeste Metrópolis I.

El Colegio Rincón Grande ha crecido aceleradamente en cuanto a población estudiantil, debido a las constantes migraciones de otros países y de otras áreas de Costa Rica. La institución es el centro de la comunidad, lo que permite recibir estudiantes de todas las urbanizaciones cercanas y los alumnos provenientes de las tres escuelas que trabajan en la zona, a saber, Escuela Lomas del Río, Escuela Rincón Grande y la Escuela de Finca San Juan.

Para acceder al centro educativo, la mayoría de los alumnos se transportan caminando, mientras que los que viven en sectores más lejanos, lo pueden hacer a través del servicio de autobuses que comunica la comunidad con la ciudad capital. Sin embargo, se debe aclarar que el trayecto en bus no es constante, debido a las limitaciones económicas de las familias.

#### **2.4. Condiciones socioeconómicas de las familias de la comunidad estudiantil**

La comunidad de Rincón Grande se caracteriza por tener problemas de desempleo, habitantes con trabajos ocasionales o por jornadas, otros se ocupan de trabajos marginales y obtienen ingresos bajos o insuficientes para atender las

necesidades básicas de los grupos familiares.

Los poblados de la comunidad surgieron con la intervención de programas de atención sociales por parte del IMAS o el INVU, los cuales se pueden considerar de solución inmediata y no responden a un plan de desarrollo comunitario. Lo anterior provoca carencia en los recursos básicos y saturación sobre aquellos que se brindan con recursos limitados.

En este sentido, se observa cómo, en muchas ocasiones, el mismo colegio Rincón Grande no es capaz de atender a toda la población estudiantil que se gradúa de las escuelas vecinas. Esto afecta a familias de bajos ingresos que optan por ocupar a sus hijos en trabajos marginales y expuestos a los riesgos y amenazas de la comunidad.

La comunidad se considera urbano-marginal y el 50 % de los hogares son liderados por las mujeres. Según los datos brindados por los orientadores del colegio, un 90 % de la población estudiantil tiene algún tipo de beca, ya sea con Avancemos, Fonabe o beca para almuerzos en el comedor de la institución. A la vez, hay alumnos que se encuentran en el proceso de solicitud de becas.

## **2.5. Personal de la institución y población estudiantil**

Para el 2019 se contabilizaron 1320 estudiantes matriculados en el curso lectivo. El colegio cuenta con 45 profesores, 4 orientadores, 2 oficinistas, 3 auxiliares, 1 bibliotecóloga, 5 conserjes, 6 personas reubicadas de diferentes puestos que trabajan media jornada, una subdirectora y el director general. Aproximadamente, el 50 % del personal docente de la institución se encuentra en

forma interina.

La mayoría del personal de la institución reside en otros sectores de la provincia de San José, como Coronado, Guadalupe, Moravia, al igual que también hay personal que vive en otras provincias como Heredia, Cartago y Alajuela. Algunos profesores se transportan a la institución en sus vehículos propios, sin embargo, la mayoría utiliza el transporte público para llegar al colegio.

Los docentes de la institución están organizados en los diversos comités de trabajo. Entre estos se destaca el comité de comedor, bienestar estudiantil, rendimiento académico, biblioteca, aseo y ornato, actividades sociales, infraestructura y bandera azul.

Hay 401 alumnos que pertenecen al grado de octavo año, estos se encuentran divididos en 10 secciones, en promedio en cada aula hay 40 estudiantes. Cada una de las secciones cuenta con un profesor guía asignado, sin embargo, hay una que cuenta con dos profesores guías debido a los constantes conflictos. Asimismo, hay una orientadora asignada exclusivamente para estas 10 secciones.

Entre las materias que reciben los alumnos de octavo año se encuentran español, matemáticas, ciencias, estudios sociales, inglés, francés, cívica, música, religión, plásticas, hogar, industriales y cómputo. El horario de trabajo incluye dos jornadas desde las 7:00 a. m. hasta las 6:05 p. m., solo un periodo de almuerzo de 20 minutos y 40 minutos de recreos distribuidos en todo el día, dos recreos de 10 minutos y cuatro recreos de 5 minutos. La confección del horario corre por cuenta



de la Dirección del colegio y se entrega a inicio del curso lectivo, tanto al personal docente como a la comunidad estudiantil.

Cabe mencionar que por el tipo de organización de los horarios, en el ámbito institucional hay espacios entre una materia y otra que los alumnos tienen libre y el tiempo de espera puede ser de una lección o de 40 minutos. Esto significa que siempre hay estudiantes fuera de las aulas y que su jornada es más larga.

## **2.6. Infraestructura**

El colegio de Rincón Grande de Pavas fue construido en su primera etapa en 1998 en la administración de José María Figueres Olsen, ese año se edificaron un total de 14 aulas y el sector administrativo, Para el 2001 se llevaron a cabo otras obras en cuanto a pabellones y baterías de baños, de las cuales no hubo una supervisión adecuada y las obras se entregaron con deficiencias, lo que resultó en que los pisos tuvieran una apariencia de inacabados. Para el 2003 se construyó la sala comedor y la sala de profesores y se amplió el sector administrativo de la institución.

En la actualidad, el colegio cuenta con un total de 26 aulas. De estas, 23 son para impartir lecciones académicas y especiales. Las otras tres aulas se utilizan para las lecciones de cómputo, talleres de hogar y artes industriales.

Cuenta con dos baterías de baños para los alumnos, de estas cada una con 2 servicios sanitarios para hombres y dos para mujeres, además, se dispone de un baño *administrado* (permanece con llave) para las personas discapacitadas. Esto para cumplir con la ley 7600.

Entre los espacios de esparcimiento que cuenta el colegio, se tiene un quiosco, en el que se hacen la mayoría de los actos cívicos y los estudiantes permanecen sentados alrededor, ya que les permite cubrirse del sol y lluvia. Además, cuentan con un planche multiuso, en el que se imparten las clases de educación física.

El colegio dispone de espacio físico y presupuesto asignado para construir un gimnasio, sin embargo, existe un conflicto que se ha generado con vecinos en cuanto al uso agua. Esto provocó que Acueductos y Alcantarillados, embargara el terreno, lo que ha impedido el otorgamiento de permisos y trámites legales para proceder con la construcción.

Durante las dos jornadas de trabajo en el Colegio Rincón Grande, las instalaciones se utilizan al 100 %. Esto obliga a un horario inadecuado, tanto para alumnos como para profesores, incluso hay algunas asignaturas como las tecnologías, que no tienen aulas asignadas, lo que les obliga a cambiar de aula, de acuerdo con la disponibilidad.

Con el propósito de cuidar el mobiliario y la infraestructura, se establecieron aulas fijas para las personas docentes, sin embargo, la cantidad de alumnos y secciones no permite que esto se lleve a cabo en su totalidad, por lo que existen profesores que tienen que rotar en diferentes aulas.

## **2.7. Actividades culturales y recreativas**

Entre las actividades recreativas y culturales con las que cuenta la comunidad estudiantil, se citan los actos cívicos para fechas u ocasiones especiales, el Festival

Estudiantil de las Artes (FEA), concurso de deletreo en inglés *spelling bee* y el día del deporte.

Por otra parte, la institución cuenta con un equipo de fútbol el cual tiene como gran limitante, el espacio físico para entrenar, ya que el colegio lo que tiene es un planche a medio acabar, la cancha es de cemento y no tiene techo, esto hace que no exista mucho interés de participar en este tipo de actividades al aire libre. Además, cuenta con varios alumnos que conforman el equipo de ajedrez.

La fundación Acción Joven se encarga de visitar el colegio y llevar actividades de trabajos colaborativos y de esparcimiento en los ratos libres de la comunidad estudiantil.

### Capítulo III. Marco teórico

En este capítulo se presentan los principales aspectos teóricos que orientan el estudio y que permiten abordar el aprendizaje de valores para una cultura de paz, para, de esta forma, identificar los aspectos positivos y negativos de las propuestas de intervención de la mediación pedagógica en la gestión de conflictos que involucran a la comunidad estudiantil de octavo año del Colegio de Rincón Grande en Pavas.

Un estudio elaborado en el ámbito internacional y con el propósito de contribuir al fortalecimiento de la convivencia escolar, es el que desarrollaron Castillo, Rodríguez y Diamond (2010) en un centro educativo venezolano. Este abarcó estrategias pedagógicas y presentó resultados interesantes, pues fomentaron la convivencia y disminuyó el número de casos denominados como *críticos*, observando un debilitamiento de estos de un 21 % a 4 %.

Castillo, Rodríguez y Diamond (2010), recomiendan fortalecer valores para la convivencia de una cultura de paz escolar. Asimismo, incorporar en el proceso educativo a padres y representantes, además, se consideró importante la colaboración y participación del personal directivo y docente de las instituciones para propiciar la formación de las personas docentes.

Por su parte, Núñez (2013) expone una propuesta de capacitación para docentes de instituciones educativas, debido a que en Costa Rica aumentó el índice de violencia en los centros educativos. Esta sirvió en la reflexión y compromiso para educar creativamente en la prevención, detección y eliminación de la violencia.

Núñez (2013), en su metodología aplicó una experiencia lúdica, con esto hizo fluir sentimientos, reflexiones profundas y experiencias, a partir de un taller participativo. A la vez, puso en marcha acciones que faciliten las relaciones interpersonales y que las personas docentes tuvieran unas herramientas para educar, con las que dejaran de lado los paradigmas anacrónicos y ayudara a prevalecer la cultura de paz y la resolución pacífica de los conflictos.

Entre los principales aspectos teóricos que orientan el presente estudio, se encuentra el aprendizaje de valores, cultura de paz, mediación pedagógica y conflictos interpersonales.

### **3.1. Aprendizaje de valores**

#### **3.1.1. Concepto de aprendizaje**

En la actualidad, el aprendizaje se puede generar según el contexto en que se desenvuelva cada individuo. Se puede citar que el aprendizaje es la adquisición de nuevas conductas de un ser vivo, a partir de experiencias previas, con el fin de conseguir una mejor adaptación al medio físico y social en el que se desenvuelve.

Para Ausubel, Novak y Hanesian (1983) el aprendizaje es la incorporación de nueva información en las estructuras cognitivas e involucra dos tipos: memorístico y significativo.

El aprendizaje significativo se da cuando se relaciona intencionalmente el material objeto de estudio, que resulta significativo, con las ideas establecidas y pertinentes de la estructura cognitiva. Sería el resultado de la interacción entre los

conocimientos del que aprende y la nueva información que va a aprenderse.

En definitiva, para que el aprendizaje de valores se refleje en la comunidad estudiantil, estos debieron experimentar un aprendizaje previo, principalmente en el hogar. Los valores, podría decirse, constituyen características positivas y de gran importancia, orientadas a la construcción de mejores seres humanos, desde el punto de vista individual y social.

### **3.1.2. Concepto de valores**

Para Martín (2012):

Valor es lo que hace buena a las cosas, es el motivo por lo que las apreciamos, por lo que son dignas de nuestra atención. Los valores enaltecen y acompañan la existencia de cada ser humano. Se pueden apreciar, si la persona ha sido educada en ellos, por tanto, educar en los valores es lo mismo que educar moralmente, pues serán los valores los que enseñen a cada individuo a comportarse adecuadamente en la sociedad y en su entorno (s. f.).

El valor es, por lo tanto, la convicción razonable y segura de que algo es bueno o malo y de que conviene más o menos. Manifiesta la personalidad de los individuos y es el reflejo del tono moral, afectivo, cultural y social marcado por la familia, la escuela, las instituciones y la sociedad. Existen diferentes tipos de valores:

- Valores espirituales
- Valores morales o humanos:
- Valores personales

- Valores familiares
- Valores sociales.

Para Navarro (1996) el concepto de valor se relaciona con la propia existencia de la persona, afecta su conducta, configura sus ideas y condiciona sus sentimientos: “Valor, desde el punto de vista de la educación, es un objetivo que nos proponemos y, en definitiva, es la convicción razonada de que algo es bueno o malo para llegar a ser un mejor ser humano” (s. p.).

En el trabajo elaborado por este autor se mencionan los valores más importantes para los adolescentes: amistad, amor, bondad, caridad, compañerismo, comprensión, lealtad, igualdad, justicia, responsabilidad, confianza, empatía, sinceridad, respeto, tolerancia, solidaridad, honestidad, dignidad, orden y ambiente de paz. Este último valor que destaca en su estudio, se asocia estrechamente con la cultura de paz, tan necesaria en el contexto escolar, tiene su origen y desarrollo en la mediación pedagógica, que se genera en el ambiente áulico.

Para Guevara, Zambrano y Evies (2007) los valores son construcciones que subsisten y se hacen en el ser humano, por y para este. Como resultado, las cosas naturales o creadas por el sujeto, obtienen un valor al crear la relación entre aquellas y este, quien las integra a su mundo como cosas humanizadas.

A la vez, para Izquierdo (citado por Guevara, Zambrano y Evies, 2007), los valores son ejes primordiales que se orientan a la vida humana y forman la clave del proceder de las personas. Para este autor, los valores activan la acción y la vida; dignifican y ennoblecen a la persona, incluso a la misma sociedad. Refleja con esto

la importancia que estos tienen en la conducta del ser humano y recalca cómo dan sentido al proceder individual y social de cada persona.

Asimismo, menciona importantes valores, presentes en espacios de sana convivencia y paz en los contextos escolares, como el respeto a la vida y la dignidad humana, las prácticas de la no violencia, la justicia, la equidad, redescubrir la solidaridad, escuchar para comprenderse y compartir con los demás.

En la misma línea, Corrales (2006) plantea que los valores son una herramienta de conocimiento, pero no pueden quedar reducidos solo a la actividad intelectual o cognitiva de la persona. Por lo anterior, cabe destacar su dimensión afectiva y en conjunto con esta, el componente volitivo y la función de guía del comportamiento que llevan a cabo.

Además, menciona que los valores son criterios o reflexiones que están presentes en la sociedad, se orientan a las normas, actitudes y opiniones de las personas, parten de las experiencias de estas y tienden a dar una dirección determinada a la vida. Representan la base de las normas por las que se rige la sociedad. Los valores tienen una naturaleza social y, en este sentido, se puede considerar que orientan a los seres humanos.

Resalta, a la vez, la importancia de que los valores estén relacionados intrínsecamente con la persona, ya que estos permanecen a lo largo de la vida con características propias y otras pertenecientes a todas las influencias recibidas en diferentes momentos. Por lo tanto, forman parte de la educación. Esto implica una serie de responsabilidades en las diferentes maneras de actuar y de convivir.



### 3.1.3. Tipos de valores

Otros actores mencionan que los valores se dividen en personales y sociales. En los personales están los que son condiciones del interior, crean una mejor calidad de vida e impulsan y aplican lo aprendido. El ser humano está dotado de inteligencia, habilidades y creatividad, por esto, debe respetar normas que contribuyan a fortalecer las habilidades y mejorar la calidad de vida, por lo que debe adaptar a la cultura prioridades como dignidad, respeto, conservación de la vida, salud, equilibrio físico-orgánico, vida intelectual.

Cuando los seres humanos están preparados para aplicar valores personales a su vida individual y mantienen un equilibrio entre diferenciar lo bueno de lo malo, se concentran en aplicar los valores aprendidos a un contexto más colectivo con el objetivo de generar estabilidad entre las personas que están a su alrededor. Entre algunas divisiones de valores se puede ver el siguiente ejemplo:

- Vida y salud: se debe preservar y desarrollar un estado de bienestar físico, mental y social que permite encontrar el espacio de confort.
- Familia: las relaciones afectivas que se dan entre padres e hijos se deben basar en amor, convivencia, protección, fidelidad, educación y disciplina.
- Sociales: la convivencia entre las personas, fortalece los valores personales y promueve a practicar convivencia, organización, cooperación, orden y servicio.
- Éticos: todo acto que ejecute el hombre de manera libre y voluntaria, es un acto humano que lo lleva a demostrar las virtudes conscientes.
- Derechos Humanos: son parte fundamental del ser humano, involucra el respeto a la dignidad e igualdad, con base al derecho, cultura, ética e historia. Los derechos permiten la libertad de conciencia y pensamiento, formando un ambiente sano, priorizando el derecho a la paz.
- Educativos: la trasmisión de los valores en actitudes culturales para el desarrollo de las personas y de la sociedad el cual realizan instituciones educativas, privados o del sector público; conlleva una serie de aspectos de servicio, libertades, vocación, disciplina y humanismo.
- Comunicación: el ser humano utiliza diversos códigos de lenguaje para

comunicarse, que van de acuerdo a las necesidades, relacionando información que codifica y trasmite.

- Ecológicos: estos implican el entorno o ambiente en que se desarrollan los seres humanos, todo lo que es parte de la naturaleza, ecosistema o la organización de seres vivos.
- Económicos: estos son valores al servicio de las personas y la sociedad, que sostienen un proceso económico fundamental para el desarrollo de la vida humana; su relación es directa en el mundo de administración, contabilidad y trabajo. El principal objetivo es un desarrollo integral de la sociedad para generar producción y productividad.
- Políticos: se basan en el poder, están sujetos al proceso jurídico, principio de autoridad; esto parte de un sistema de soberano, democrático y de los derechos humanos.
- Estéticos: Arte o belleza creada por el hombre en la que la principal virtud es crear y emitir juicios constructivos sobre la belleza. Esto ha hecho que en la actualidad se descubran múltiples cualidades en los seres que son bien aprovechadas para el desarrollo personal.
- Religiosos: Ámbito sagrado o misterioso, donde el ser busca trascender a sí mismo dándole sentido a la espiritualidad (Cárdenas y Peñalosa, 2016, s. p.).

#### **3.1.4. Valores en instituciones educativas**

Tuts y Martínez (2006) explican que educar no es tarea solamente del centro educativo, la formación abarca todos los ámbitos y conlleva la formación de personas para integrarlas a la sociedad y lograr la participación ciudadana comprometida. Esto cuestiona el papel tradicional que tienen los centros educativos en cuanto a enseñar valores del pasado, el presente y el futuro en contextos extraescolares que no solo deben transmitir conocimientos, sino colaborar desde una perspectiva amplia. Es decir, revelar habilidades en los alumnos para desarrollar su salud mental y que aprendan a ser felices y a decidir lo que se necesita para vivir mejor. Este pensamiento se aplica tanto en el ámbito personal como familiar.

Menciona, además, que los valores en la educación se deben interrelacionar, como parte del proceso de aprendizaje. Indica valores básicos en la formación

como:

- **Solidaridad:** que es la capacidad de adhesión a la causa para un fin común. Esto hace que las personas estén comprometidas consigo mismas y con las demás y brinden un servicio con respeto y ayuda mutua.
- **Convivencia:** la compañía de otros es primordial, teniendo en cuenta que estas relaciones involucran respeto mutuo, diálogo, escucha, tolerancia, igualdad y diversidad, como elementos sustanciales para la interacción humana que fortalecen los valores propios y que estén dirigidos a respetar valores ajenos.

Educación en valores es transformar, a través de una educación integral, constituyente y ética, para formar hombres y mujeres con principios y acciones solidarias. La familia, la comunidad y las instituciones educativas, son elementos significativos que apoyan a la educación y que guían el proceso de formación de próximas generaciones, iniciando procesos colectivos de clarificación y auténtica formación humana y social. Por esto, es importante que la formación inicie desde los primeros años de la educación escolar para transformar la estructura de valores que ha desaparecido en los últimos años (Mendoza, 2014).

### **3.1.5. Formación de valores en los adolescentes**

Monroy (2005) indica que los adolescentes atraviesan un tiempo de cambios drásticos físicos, emocionales y psicológicos que son los más significativos; se inicia la etapa de búsqueda de identidad y su relación de grupo, por lo que inician crisis afectivas, en las que adoptan actitudes propias de su sexo. Los cambios de la etapa

abarcan control de instintos, integración social y conciencia moral de los adolescentes, lo que los forma para tomar sus propias decisiones. Por este motivo, deben adquirir equilibrio emocional y establecer una relación de respeto y confianza con las personas que están a su alrededor.

### **3.2. Cultura de paz**

Se define la cultura de paz como un conjunto de actitudes y valores que se fusionan con los derechos humanos, democracia, libertad y justicia, para lograr la comprensión entre las personas con distintas creencias y costumbres. Asimismo, procura que se puedan derribar las barreras de las diferencias por sexo, etnia, nacionalidad y cultura (Pira, 2014).

Por otro lado, la Unesco (2014) define la cultura de paz como una corriente cuyo objetivo principal es el rechazo a la violencia en cualquiera de sus formas y procura también la prevención de los conflictos mediante el abordaje de las causas que de este puedan surgir.

Se plantean los orígenes de la cultura de paz en la posguerra, después de la segunda guerra mundial, posterior a esta se pretendía lograr que el clima que había invadido el mundo fuera distinto, no solamente con la desaparición de la guerra, sino también con la igualdad de oportunidades para todos los habitantes de la región y del mundo.

Discuten al mismo tiempo cuándo apareció por primera vez el término cultura de paz, se identificaba por llevar en el palabras negativas, no era planteado como algo nuevo sino como la desaparición de guerra, abusos, haciendo referencia a los mismos como 'no más guerra' o 'no más abusos'. Evolucionando con el tiempo a lo que ahora se conoce, como un conjunto de

actitudes, valores y acciones que promueven el bien común, respeto y armonía entre unos y otros y el medioambiente (Pira, 2014, s. p.).

El Dr. Óscar Arias Sánchez (2018), expresidente de Costa Rica, llevó a cabo una ponencia en la sede de la UTN en Desamparados de Alajuela, sobre el tema *Educar para la paz*. Arias mencionó que es necesario reforzar valores para la paz y la sana convivencia, por medio de la educación, pero una educación que marque la diferencia y que sea práctica. Invita a vivir en estado de alerta, en el cual se luche cada día por aprender el arte del diálogo, la tolerancia y el respeto, ya que, según sus planteamientos, la paz se aprende como una disciplina.

La educación para la paz propone la preparación de los individuos y procura la armonía en las relaciones humanas a todos los niveles. Incluye la concientización y la búsqueda de soluciones concretas; reconoce la importancia de educar, desde las primeras edades, en las normas de convivencia y de este modo construir conocimientos (en casa, la escuela y los lugares públicos) asentados en las experiencias personales y sociales que preparen a las nuevas generaciones para vivir en paz, en una sociedad con mayores niveles de justicia.

La educación para la paz revela que los conflictos son oportunidades educativas para aprender a construir otro tipo de relaciones y prepararnos para la vida, aprendiendo a hacer valer y respetar nuestros derechos de una manera no violenta (Lira, Vela Álvarez y Vela Lira, 2014, s. p.).

Se puede definir cultura como el conjunto de valores, tradiciones, actitudes, comportamientos y estilos de vida. La cultura de paz se define, como expresa por la Asamblea General de Naciones Unidas (1999), como “un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida” (s. p.) orientados a

conseguir metas en ocho esferas:

- Cultura de paz, a través de la educación.
- Desarrollo económico y social sostenible.
- Respeto de todos los derechos humanos.
- Igualdad entre hombres y mujeres.
- Participación democrática.
- Comprensión, tolerancia y solidaridad.
- Comunicación participativa y libre circulación de información y conocimientos.
- Paz y seguridad internacionales.

Por lo tanto, la cultura de paz se identifica por ser una cultura de convivencia y de participación, fundada en los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia y solidaridad. Impugna la violencia, se dedica a prevenir los conflictos en sus causas y a resolver los problemas por el camino del diálogo y de la negociación. Asimismo, resguarda a los seres humanos el pleno ejercicio de sus derechos y los medios necesarios para participar plenamente en el desarrollo de su sociedad.

La cultura para la paz consiste en la gestión no violenta de los conflictos. Trata de que cada persona cree un clima agradable y favorecedor para la resolución del conflicto. Pretende que existan vivencias y relaciones pacíficas que potencien el desarrollo integral de las personas. Además, parte de herramientas como la

empatía, la comprensión, la capacidad de escucha, la creatividad, el respeto, la determinación, la constancia y el asertividad, para hacer frente a los conflictos, de forma pacífica y no violenta (Sacristán, 2017).

De acuerdo con lo anterior, la mediación pedagógica asume un papel protagónico en este proceso, por su injerencia directa, tanto en el aprendizaje de valores como en la gestión de conflictos interpersonales que se suscitan con frecuencia en los centros educativos.

### **3.3. Mediación pedagógica**

Fernández (1998) señala que hace unos años había escasas experiencias de mediación formal en los centros españoles, sin embargo, se daban este tipo de experiencias en otros lugares de EE. UU., Inglaterra, Canadá o Francia, entre otros. En la actualidad, los programas de mediación están creciendo y se encuentran con más frecuencia en las instituciones escolares.

De acuerdo con Pilonieta (citado por Escobar, 2011), la mediación se refiere a la forma de interacción pedagógica, que conduce a generar experiencias positivas de aprendizaje, principal dispositivo del aprendizaje y el desarrollo emocional de las personas. Es sistemático, ya que responde a una intención pedagógica, que debe considerar saberes previos, estilos de aprendizaje, finalidades educativas, contexto del aprendizaje y didáctica de contenido.

Los conflictos en las instituciones escolares pueden ser entre maestros, padres o estudiantes. La conducción pacífica de conflictos se puede aprender, no se obtiene de forma innata y el marco educativo es un espacio para cambiar

conductas habituales de confrontación que se asumen desde distintos ámbitos sociales. La mediación se entiende como un proceso de diálogo en el que las partes implicadas se encaminan a la resolución del problema, con la presencia de un tercero imparcial que no debe influir en el conflicto, pero que facilita el entendimiento entre las partes (Pedrero, 2018).

Por otro lado, la mediación escolar, para autores como Hoyos y Viana (2006), constituye un proceso particularmente educativo que promueve el diálogo y la convivencia positiva entre las personas y, a la vez, contribuye con la transformación pacífica de las dinámicas de conflicto en el centro.

Los nuevos programas en los que se involucra la mediación resultan positivos, porque alejan a los jóvenes y a otras personas de la comunidad educativa del papel pasivo ante los problemas de convivencia y les brindan la oportunidad de participar en la creación y mantenimiento de un clima social positivo.

Según el Ministerio de Educación del Ecuador (MINEDUC, 2016), la mediación escolar constituye un espacio de resolución de los conflictos. Toma en cuenta las relaciones entre estudiantes y miembros de la comunidad educativa, en la que los mismos actores son quienes construyen y generan alternativas de solución a los problemas presentados.

Los programas de mediación entre estudiantes se definen como formas especializadas de negociación en las que terceras partes imparciales, normalmente un compañero o compañera mediador o, en algunos casos, una persona adulta, ayudan a quien se encuentran en disputa a alcanzar una solución. La mediación



escolar es, por lo tanto, una herramienta más al servicio de un modelo de convivencia positivo y pacífico y debe contemplarse en el marco de un programa de convivencia más amplio, con carácter preventivo y educativo (MINEDUC, 2016).

Según el MEP (2017) la mediación pedagógica es la manifestación visible y operativa que hace que el estudiantado se sienta, no solo integrado, sino incluido en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Por otro lado, el MEP (2015) define la mediación como un proceso que se basa en teorías educativas que centran su interés en la comunidad estudiantil y que visualizan al personal docente como facilitador de los procesos demandados para construir conocimiento.

Además, considera que ese conocimiento debe tener un significado para el estudiantado y, por lo tanto, incorpora en el aprendizaje, las situaciones, entornos y condiciones de la comunidad en las que se desarrollan los procesos educativos. Para Vargas (2018) existen diferentes características que se toman como referencia para la mediación escolar, entre estas están:

- Es una estrategia pacífica.
- Es voluntaria, las personas llegan a ella porque así lo han decidido.
- Es un proceso sistemático, hay una serie de fases que se tienen que desarrollar.
- En ella se favorece la comunicación y la colaboración entre las personas.
- A través de ella los mediadores facilitan el encuentro.
- Es un proceso educativo y transformador de las personas.
- Es una estrategia de formación de toda la comunidad escolar (profesorado, alumnado, padres -madres y personal no docente).
- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar los mismos.
- La confidencialidad del proceso (s. p.).

A partir de lo anterior, es necesario tomar en cuenta que los mediadores deben poseer ciertas características, como lo expresa Vargas (2018): “establece las

normas; no juzga; escucha activamente; respeta la confidencialidad; transforma el conflicto; no sanciona; no da soluciones” (s. p.).

El mediador debe cumplir con varias características como las mencionadas, sin embargo, se requiere que desarrolle habilidades para la gestión de conflictos en los centros educativos. De esta forma, las situaciones conflictivas en todos los espacios de la vida escolar deben abordarse oportuna y eficazmente, a través de la adopción de acciones de promoción y prevención, resolución pacífica de los conflictos y seguimiento de las medidas aplicadas para alcanzar una alternativa de solución, a través del diálogo.

### **3.3.1. Características del sistema de mediación**

Megías (2011) menciona que la mediación crea un contexto más flexible para la conducción de disputas. Este sistema tiene una práctica formalizada, generalmente en varias etapas, que varían según la escuela. Lo característico de los sistemas de mediación es la inclusión de una tercera parte, *el mediador*, que actúa para ayudar a las otras dos partes *disputadoras* a llegar a un acuerdo, sin que exista la obligatoriedad de que los disputantes lo acepten.

La disposición de entrar en procesos es voluntaria, así como también es voluntaria la decisión de continuar en este. La mediación ha crecido rápidamente en los países en los que se ha establecido como forma de manejo de conflictos y esto se debe a varias razones. En la mediación se tienen en cuenta dos aspectos del conflicto:

- El tema de discusión.

- La relación entre partes.

El hecho de tomar en cuenta las consecuencias que pueden tener para la resolución la forma en que se solucione, ha sido una ayuda eficaz para salvaguardar relaciones, al sacarlas del campo de la confrontación que puede ser destructivo.

Estos beneficios que se han observado en el campo de las relaciones pueden deberse a que en el sistema de mediación no hay ganadores ni perdedores, a diferencia de lo que ocurre en el sistema formal judicial, en el que una de las partes del juicio pierde, en tanto la otra parte gana.

### **3.3.2. Espacios educativos para la mediación**

Megías (2011) también plantea que en el momento de aplicar la mediación en el ámbito educativo se pueden mencionar distintos ordenamientos, estos se dividen de dos maneras: según la forma en que se produce la mediación o de acuerdo con quién o quiénes sean las personas que median. Según la forma en que se produce la mediación se mencionan dos formas de aplicarla, que no solo no son incompatibles, sino que se pueden ayudar mutuamente:

- Mediación *espontánea* o informal. Se trata de que, en la medida que todas las personas en el centro han sido formadas en estos temas, siempre que haya un conflicto y las partes consideren que no son capaces de resolverlo por sí mismas, pidan directamente y de común acuerdo la ayuda de un tercero.
- Mediación formal, *institucionalizada* o equipos de mediación:

Se trata de formar dentro del centro equipos de mediación, que tienen una ubicación concreta que todo el personal conoce y a los que saben que pueden recurrir. Estos equipos deben tener representación de todos los sectores involucrados: profesorado, alumnado e incluso personal no docente y padres-madres. Es imprescindible que haya una rotación en su composición, tanto para evitar que se creen nuevas estructuras de poder como para aprovechar el valor pedagógico, pues la persona que ha pasado por el papel de mediar, cuando es parte en un conflicto mediado, facilitará el trabajo a quien media.

Ambas modalidades pueden marchar juntas y ayudarse. La primera puede trabajar con los conflictos cotidianos y habituales y la segunda con aquellos más significativos.

### **3.3.3. Mediación y clima escolar**

La mediación en las instituciones educativas tiene que ir acompañada de un clima escolar en el que los conflictos se aborden como oportunidades para mejorar y se entiendan como procesos naturales. Todas las instituciones tienen sus propios reglamentos, organizados y sincronizados en sus pautas de acción. Los cambios, alteraciones o dificultades tienen a menudo efecto dominó, debido a que lo que sucede en un tiempo determinado a unos individuos en particular otros lo contrastarán, revisarán, observarán y modelarán en otro momento.

La indisciplina de un alumno con un profesor, produce una cadena de acontecimientos: altera la relación de este estudiante con otros profesores, la imagen de ese profesor con el grupo clase, la intervención del tutor con el alumno y

el profesor y el cambio de actitudes de los implicados, tanto directa como indirectamente. Esta cadena se produce al nivel del *curriculum* oculto y se trata en definitiva de las pautas implícitas de resolución de conflictos de los centros en el día a día.

### **3.4. Conflictos interpersonales**

El conflicto en educación debe considerarse como un elemento más de la vida social, es inevitable, es un aspecto que se debe aprender a gestionar de manera pacífica y dialogante. Por lo tanto, la clave no estará en eliminar los conflictos, sino en gestionarlos de forma democrática, para que se conviertan en un elemento facilitador. Es decir, en un recurso educativo orientado al aprendizaje, lo que evita que desemboque en algún tipo de violencia o conducta disruptiva (Chávez, 2018).

Según Hoyos y Viana (2006) la mediación es una herramienta que aporta un cambio de cultura encaminada a la promoción del diálogo como estrategia de resolución de conflictos, lo que disminuye la tensión en el centro educativo, facilita la comunicación, el conocimiento del otro y la empatía y se convierte en una herramienta más al servicio de la mejora de la convivencia.

Los autores indican también que el conflicto es una situación cotidiana de la vida social y escolar, en la que tienen lugar choques o enfrentamientos de intereses y opiniones. Sin embargo, la violencia es una manera a través de la cual las personas se enfrentan a esa situación problemática. La violencia no admite negociación, sino que debe erradicarse de forma inmediata.

Para Quirós (2014) en Costa Rica la violencia escolar ha trascendido y determina que hay alrededor de 200 instituciones, principalmente de segunda enseñanza, consideradas de *alta peligrosidad*, ya que existen estudiantes que no permiten establecer controles rigurosos para evitar la violencia en las aulas educativas costarricenses.

De acuerdo con lo anterior, las personas que tienen a su cargo la responsabilidad de la educación de la comunidad estudiantil, enfrentan día a día grandes dificultades que no pueden afrontar de la forma más adecuada para obtener cambios permanentes en las conductas de los estudiantes. Este fenómeno puede deberse a que la mayoría de las universidades preparan a las personas docentes, con base en teorías de enseñanza y aprendizaje, pero pocos cursos preparan a los maestros para fomentar las competencias necesarias en sus estudiantes para entender y enfrentar la solución de conflictos dentro y fuera de las aulas.

Además, Quirós (2014) menciona que, para lograr un cambio, las personas que están a cargo de la comunidad estudiantil deben contar con competencias de mediación, diálogo, intervención oportuna, observación y la práctica de la solución de problemas de una forma no tradicional. Lo anterior, debido a que lo que se pretende es generar en los estudiantes las competencias necesarias para formar el autocontrol y el autoaprendizaje ante la solución de conflictos que se enfrentan diariamente.

A continuación, se presentan algunas de las consecuencias por las cuales es importante erradicar los conflictos entre la comunidad estudiantil:

- Vulneración de derechos a temprana edad. Los niños y niñas victimizados

disfrutan menos de ir a la escuela, tienen menos amigos.

- Los comportamientos en la sala de clases dificultan el aprendizaje de la comunidad estudiantil.
- Constituye un factor de riesgo para el desarrollo de conductas violentas y otros comportamientos de riesgo. Afecta la formación ciudadana.
- Alteraciones disciplinarias: centradas en la resistencia, el desafío y los insultos. Maltrato entre compañeros (*bullying*): relacionado con el proceso de intimidación.
- Vandalismo contra los objetos materiales de la escuela y de la comunidad estudiantil.
- Violencia física, ya sea con simples golpes o la agresión con objetos contundentes y armas de fuego. Por consiguiente, para enfrentar las situaciones de conflicto se deben establecer estrategias pedagógicas que fomenten cambios permanentes.

En este camino para abordar la convivencia escolar quizás parezca complejo o incrementa el trabajo de las personas docentes, pero una vez iniciado el proceso de enseñanza por competencias resulta en la comunidad estudiantil un autoaprendizaje para solucionar los conflictos. Esto por medio de experiencias que les permitan encontrar soluciones viables y reales, en las que se puede utilizar este aprendizaje en diferentes contextos.

### **3.4.1. Elementos de conflicto**

Para Megías (2011) se pueden mencionar como protagonistas de un conflicto, algunos elementos como los siguientes:

- Los protagonistas y las personas secundarias, es decir, a quienes son actores directos y aquellos que se sienten vinculados con la situación de manera indirecta.
- La relación de poder existente entre las partes, esta puede ser de iguales o de subordinación, por lo tanto, puede requerir de un tercero que colabore en la resolución.
- El punto de vista que tenga cada protagonista del problema.
- Las impresiones y sentimientos de las partes, los que muchas veces no son claros y reconocibles a simple vista.
- Los intereses y necesidades exigidas por cada parte (interés: queremos postergación de la prueba; necesidad: más tiempo para prepararse).

#### **3.4.1.1. Tipos de conflictos**

Para Binaburo y Muñoz (2007) existe una tipología de conflictos en la convivencia escolar que se conceptualiza de la siguiente forma:

1. Conflictos interpersonales: ruptura de la armonía entre las personas; conflictos psicosociales; ámbito de metodología de resolución de conflictos; conflictos de adaptación a la escuela: expectativas



equivocadas: malestar e indisciplina; conflictos pedagógicos; ámbito propio y la innovación educativa.

2. Conflictos de sentido de la educación: distancia insalvable entre escuela y estudiantado; conflictos sociopolíticos; ámbito propio de una pedagogía de la inclusión.

En la misma línea, los autores mencionan características de los conflictos interpersonales, entre las cuales destacan:

- Forman parte esencial de la vida: es inevitable no presenciar algún conflicto a lo largo de la vida, ya que forma parte innata del ser humano.
- Son situaciones que se pueden prever: por lo tanto, se debe ser consciente de la posibilidad latente del conflicto.
- Son fenómenos dinámicos.
- Se debe reflexionar antes de intervenir: antes de pensar estrategias de resolución, pensar sobre lo que ha pasado, por qué pasó y si se pudo evitar.
- Buscar alternativas: ante cualquier conflicto es necesario buscar opciones para llegar a una resolución adecuada.
- Obtener o crear recursos: para resolver un conflicto pueden utilizarse recursos que ayuden en el proceso.
- Es preferible generar un proceso de diálogo con las partes involucradas.

Para Grund (2015) enumerar los conflictos tiende a ser una tarea un poco complicada, ya que “los conflictos son tan variados como variadas somos las personas y nuestras relaciones interpersonales” (s. p.). Por esta razón, elabora una lista de los conflictos más frecuentes que son reflejo de la sociedad y esto hace que se transmita en los centros educativos.

Entre los conflictos más frecuentes se encuentran: el acoso escolar o *bullying*, discriminación, falta de aceptación, conflictos de parejas, celos, matonismo, consumo y venta de drogas, modas.

## Capítulo IV. Marco metodológico

### 4.1. Enfoque

Este estudio analiza el impacto de las estrategias de mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande, en Pavas. Esto por medio de un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo, enmarcado, por lo tanto, como un enfoque mixto.

Desde el enfoque cuantitativo se responde a la necesidad de ponderar el nivel de conocimiento general de la problemática en estudiantes, docentes y administrativos, con base en los tipos de conflictos interpersonales que suceden con mayor frecuencia.

De acuerdo con Benardi *et al.* (2015), la investigación cuantitativa busca estudiar la asociación o relación entre determinadas variables que se asumen como explicativas de un fenómeno. De esta forma, explicar y describir la realidad y generalizar, se convierten en sus postulados universales y amplios.

En cuanto a la investigación cualitativa, debe señalarse que responde a la necesidad de obtener información de primera mano del centro de estudios, con el fin de determinar las estrategias de mediación pedagógica en las personas docentes. Este enfoque permite tener un acercamiento más directo con la problemática, desde sus significados o percepciones del estudiante, profesores y personal administrativo.

Para Íñiguez (1999) el enfoque cualitativo le otorga importancia al contexto,

a la función y al significado de los actos humanos, valora la realidad como es vivida y percibida, con las ideas, sentimientos y motivaciones de sus actores: Al tener la necesidad de abordaje, tanto cualitativo como cuantitativo, Guelmes y Nieto (2015) mencionan que:

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) se entremezclan en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación como forma de encontrar diferentes caminos y obtener una comprensión e interpretación, lo más amplia posible, del fenómeno en estudio (s. p.).

Debido a que ambos enfoques son complementarios, los resultados obtenidos pueden expresarse, tanto en términos cualitativos como cuantitativos, lo que configura, desde la globalidad, un enfoque mixto que regirá en el presente estudio.

#### **4.2. Tipo de estudio**

De acuerdo con Van Dalen y Meyer (2006), el objetivo de la investigación descriptiva consiste en conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Esto sin buscar solamente la recolección de datos, sino, en el caso del presente estudio, a la previsión e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables en la gestión de los diferentes conflictos presentes en el ambiente educativo.

Por tanto, las investigadoras no son transcriptoras, sino que recogen los

datos sobre la base de un problema o teoría y se dedican a exponer y resumir la información, de manera cuidadosa y después analizar los resultados, con el fin de extraer conclusiones significativas que contribuyan al abordaje debido de la temática.

De esta forma, el presente trabajo es descriptivo, por lo que encaja con las dos metodologías de investigación utilizadas, cualitativa y cuantitativa. Este tipo de estudio proporciona los medios pertinentes para recopilar los datos, su descripción o caracterización y, de esta forma, analizar el impacto de las estrategias pedagógicas de mediación al gestionar conflictos interpersonales, en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande, en Pavas.

#### **4.3. Delimitación temporal**

La investigación tendrá una duración aproximada de dos cuatrimestres, periodo comprendido entre enero y agosto de 2019. De esta forma, se cumplirá con lo estipulado en el reglamento de trabajos finales de graduación de la Universidad Técnica Nacional.

Se toma en cuenta el tiempo antes mencionado, ya que el curso lectivo tiene varios periodos de vacaciones, capacitaciones de docentes, exámenes de alumnos y fechas festivas que hacen que el análisis y recolección de datos sea un poco más complejo.

#### **4.4. Delimitación espacial**

El estudio se llevará a cabo en el colegio Rincón Grande en Pavas, ubicado

1 km al este de la Fábrica Johnson en la provincia de San José, cantón Central, distrito nueve.

Su fundación fue en 1998, impulsada por la fuerza comunal que evidenciaba una importante necesidad educativa a lo interno de su población. De esta forma, la persistencia de los líderes comunales favoreció la apertura del centro educativo, inicialmente con dos pabellones, con solo tercer ciclo de educación básica diversificada. Para el año 2002, se obtuvo la primera generación de estudiantes graduados de Bachillerato en Educación Media. Para el año 2018, la institución contó con una matrícula de 1392 estudiantes, de los cuales 364 alumnos pertenecían al grado de octavo año.

El distrito de Pavas en donde se encuentra el centro educativo es uno de los más poblados de la provincia de San José, según el censo 2011, posee 71 384 habitantes y 19 735 viviendas en un área de 9.34 km<sup>2</sup>. En el distrito se pueden apreciar zonas con residenciales lujosos, como el sector que corresponde a Rohrmoser. Sin embargo, de igual forma, existe una importante cantidad de vecindarios problemáticos con altos niveles de pobreza. Entre estos últimos se encuentra el Colegio Rincón Grande, con gran proximidad a barrios como Bribi, Metrópolis, Lomas del Río, Villa Esperanza y Libertad, estas son las principales áreas de atracción del centro educativo.

Por otra parte, la población estudiantil del Colegio Rincón Grande, está compuesta por diferentes nacionalidades: nicaragüenses, hondureños, colombianos y costarricenses, con un bajo perfil socioeconómico. Por este motivo, la mayoría de estudiantes requieren becas por parte del gobierno para permanecer

en el sistema educativo. Aunado a lo anterior, en la última década estas comunidades se han visto afectadas por situaciones de adaptación social como drogadicción, alcoholismo, vandalismo, abandono, pobreza, tráfico de drogas, entre otros. Esto constituye un fenómeno social negativo del cual estos jóvenes son los receptores directos.

#### **4.5. Población participante**

Para Mc Millan y Schumacher (2005), población es “un grupo de elementos o casos, ya sean individuos, objetos o acontecimientos, que se ajustan a criterios específicos y para los que pretendemos generalizar resultados de información” (s. p.).

De esta manera, la propuesta de investigación se dirige específicamente a una población constituida por la comunidad estudiantil de octavo año y personal docente y administrativo del colegio de Rincón Grande en Pavas. Sin embargo, las recomendaciones y conclusiones que se deriven de esta, serán atinentes al abordaje del fenómeno de cualquier nivel educativo del colegio.

El estudio también contemplará la perspectiva de las personas docentes y personal administrativo, no obstante, estos funcionarios no necesariamente son vecinos de esta zona geográfica, pero sí conocedores del impacto de la problemática descrita.

#### **4.6. Muestra**

De acuerdo con Benardi y otros (2015) la muestra es una referencia a una

fracción de la población:

La cual es la parte que se ha de tomar realmente para el estudio. Se trata de un subgrupo de la población, debe ser representativo de esta y naturalmente será necesario que esté determinado también a qué tipo de muestra se recurrirá: si será probabilística o no probabilística (s. p.).

En el presente estudio se trabajará de acuerdo con las características de la investigación, con un muestreo no probabilístico. Mc Millian y Schumacher (2005): “El muestreo no probabilístico no incluye ningún tipo de muestreo aleatorio. Más bien, el investigador toma sujetos que resultan accesibles o que pueden representar ciertos tipos de características” (s. p.).

Para Sampieri (2008), las decisiones que se toman sobre quiénes serán medidos “depende de precisar claramente el problema a investigar y los objetivos de la investigación. Estas acciones nos llevarán al siguiente paso, que es el de delimitar una población” (s. p.). Los participantes de este estudio corresponden a estudiantes, personal docente y administrativo del centro educativo, de los cuales se tomará la muestra a partir de los siguientes criterios de inclusión:

#### **4.7. Estudiantes**

- Estudiante activo de octavo nivel durante el año 2019.
- Pertenecer a los barrios aledaños a la institución educativa.
- Haber tenido algún antecedente de conflicto interpersonal en el expediente educativo.
- Cualquier género.



- Cualquier nacionalidad.
- Referidos por los profesores guías u orientadores para ser parte de la investigación.

#### **4.8. Docentes**

- Ser docente de octavo nivel durante el año 2019.
- Contar con experiencia en la resolución de conflictos interpersonales.
- Pertenecer al comité disciplinario.
- Ser profesor guía de alguna sección de octavo año.

#### **4.9. Personal administrativo**

- Contar con experiencia en la resolución de conflictos interpersonales entre estudiante-estudiante o estudiante-profesor.
- Tener relación directa con la comunidad estudiantil de octavo año.

De acuerdo con los criterios seleccionados, la muestra de este estudio será de 30 estudiantes de una población de 400 alumnos de octavo, quienes fueron recomendados por los orientadores y profesores guías para ser fuentes primarias de esta investigación; 10 profesores de 28 y 2 orientadores que presentan al personal administrativo a cargo de los octavos años, ya que todos cumplen con los criterios de selección de la muestra.

#### **4.10. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

El presente estudio se basa en la recopilación de datos por medio de las siguientes técnicas: cuestionario, observación de campo, investigación documental y entrevista, esta se utilizó con el fin de obtener datos importantes que permitieran identificar, determinar, relacionar y analizar información relevante en el proceso de investigación del aprendizaje de valores, para una cultura de paz y la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales.

#### **4.11. Entrevista**

La entrevista es una herramienta importante en la recolección de datos, consiste en una técnica flexible y adaptable que puede utilizarse en diferentes asuntos y personas. En los estudios cuantitativos estas son cuestionarios orales en los que debe definirse una justificación, definición de objetivos, redacción de preguntas, decisión del formato general, del ítem y examen preliminar.

En las entrevistas pueden observarse tanto los comportamientos verbales como los no verbales y el entrevistador tiene la oportunidad de motivar al entrevistado, para que esta se aproveche de la mejor manera (Mc Millian y Schumacher, 2005).

Por otra parte, según Blasco y Otero (2008), la entrevista de investigación es una conversación entre dos personas, en la que existe un entrevistador y un informante. Esta la dirige y registra el entrevistador, con el propósito de favorecer y sacar el mayor provecho del discurso conversacional. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas, no estructuradas y en abiertas. En las primeras el entrevistador realiza su labor siguiendo una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden). Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales, para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (s. p.).

Por otra parte, según Robles (2011), existe también la entrevista en profundidad cuyo objetivo es detallar lo trascendente, comprender gustos, miedos, angustias, alegrías y todo tipo de sentimientos significativos y relevantes del entrevistado y así construir paso a paso la experiencia de este. Es un modelo de plática entre iguales.

En esta técnica, el entrevistador desempeña un papel de instrumento de análisis, ya que explora, detalla y rastrea por medio de preguntas la información útil y relevante para la investigación y permite que la persona se exprese libremente. (Taylor y Bogdan, 2000).

Para efectos de la presente investigación se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de la entrevista dirigidos a estudiantes. El primero, consistió en un cuestionario estructurado, cuyo objetivo es identificar los tipos de conflictos interpersonales que suceden con mayor frecuencia, quiénes intervienen en la mediación pedagógica y cuáles son los valores más relevantes en el Colegio Rincón Grande en Pavas, durante el periodo 2019. Por este motivo, se aplicó a estudiantes de octavo pertenecientes a esta institución. Entre las variables que se consideraron se encuentran las siguientes:

- Para la identificación conflictos:
  - Discriminación.
  - Modas.
  - Burlas o *Bullying*.
  - Celos.
  - Falta de aceptación.
  - Tráfico de drogas.
  - Consumo de drogas.
  - Conflictos de parejas.
  - Redes sociales.
  - Matonismo.
  
- Quiénes intervienen en la mediación pedagógica:
  - Profesores.
  - Orientadores.
  - Profesores Guías.
  - Director.
  - Auxiliares administrativos.
  
- Cuáles valores son más importantes para los estudiantes:

- Aceptación.
- Comprensión
- Amistad.
- Amor.
- Éxito.
- Sinceridad.
- Diálogo.
- Respeto.
- Tolerancia.
- Autocontrol.

El segundo, responde a un cuestionario en el que se utiliza una escala de calificación, con el fin de identificar factores generadores de conflictos en la institución educativa. Al igual que permitió precisar cómo percibe la comunidad estudiantil la influencia de la mediación pedagógica en la resolución de conflictos y en la generación de una cultura de paz. Por último, enfatiza en las actividades que el docente desarrolla para el aprendizaje de valores.

Por otro lado, se llevó a cabo una entrevista semiestructurada, que consistió en una guía general de contenido orientada a determinar la percepción del personal docente y administrativo del Colegio Rincón Grande, en Pavas, sobre sus competencias docentes, personales, éticas y su relación con los procesos de

resolución de conflictos.

Finalmente, se aplicaron dos entrevistas en profundidad con las orientadoras a cargo de la comunidad estudiantil de octavo año, con el fin de analizar y recabar información pertinente con respecto al tema de investigación, a partir de las experiencias cotidianas en el colegio.

La investigación cualitativa responde a la necesidad de obtener información de primera mano del centro de estudio. Para este fin, se utilizará la técnica de observación de campo que permitirá obtener descripciones detalladas de sucesos, acciones y población involucrada. Según Mc Millian y Schumacher (2005):

La observación se utiliza en la recogida de datos interactiva, como en la observación participante y entrevistas en profundidad. En la observación participante el investigador confía en la observación cuidadosa cuando explora inicialmente varias áreas de interés en un lugar, seleccionando las que hay que estudiar en detalle y buscando patrones de conducta y relaciones. En la entrevista el investigador anota el lenguaje corporal no verbal y las expresiones faciales del entrevistado como ayuda para interpretar los datos verbales (s. p.).

#### **4.12. La observación**

La técnica de observación, definida por Hernández *et al.* (2014): “No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones” (s. p.).

En este caso, se abordó mediante un diario de campo, el cual, Hernández *et al.* definen como:

Una especie de diario personal, donde, además, se incluyen: a). Descripciones del ambiente (iniciales y posteriores) que abarcan lugares, personas, relaciones y eventos. b) Mapas. c) Diagramas, cuadros y esquemas (secuencias de hechos o cronología de sucesos, vinculaciones entre conceptos del planteamiento, redes de personas, organigramas, etc.). d) Listado de objetos o artefactos recogidos en el contexto, así como fotografías y videos que fueron tomados (indicando fecha y hora y por qué se recolectaron o grabaron y, desde luego, su significado y contribución al planteamiento). e) Aspectos del desarrollo de la investigación (cómo vamos hasta ahora, qué nos falta, qué debemos hacer) (s. p.).

El diario de campo o bitácora permitió observar y registrar diversos aspectos relacionados, tanto con la comunidad estudiantil como con las personas docentes y el personal administrativo. De esta forma, interesa tomar nota sobre los diferentes comportamientos identificados en el alumnado del centro de estudio, así como las variables presentes (estímulo precipitante, frecuencia, duración, entre otros).

En esta misma línea, interesa también tomar nota sobre los diferentes aspectos asociados con los procesos de mediación pedagógica que ejecutan las personas docentes de la institución, así como el personal administrativo (específicamente profesionales en orientación). Esto frente a situaciones de conflicto, lo cual permitirá establecer posibles relaciones entre el aprendizaje de valores en el aula con la gestión de resolución de conflictos en esta.

En las diferentes visitas al colegio, se observaron clases de Francés, Orientación, Guía y Estudios Sociales. En la institución se permitió el acceso a la biblioteca, comedor, áreas de esparcimiento, corredores, baños, soda y oficinas administrativas. En estas se observaron comportamientos, condiciones de infraestructura, mediaciones pedagógicas, conflictos, tiempos libres, ratos ociosos, trabajos fuera de clase, entre otros.

#### **4.13. Investigación documental**

Es una fuente de datos cualitativos que abarca desde documentos, hasta materiales y artefactos que serán útiles en el proceso, ya que en su mayoría las personas redactan y narran sus anécdotas y las dejan registradas a lo largo de la historia. En la investigación se usan los documentos, no tanto para conocer lo que se dice sobre el grupo a investigar, sino para averiguar lo que el documento sugiere sobre las personas que llevaron a cabo las anotaciones. Un documento representa perspectivas diferentes (de psicólogos, profesores, asesores, directores) sobre el estudiante o persona objeto de estudio (Hernández *et al.*, 2014).

La importancia de la investigación documental es utilizar datos recolectados, para analizar el impacto de las estrategias de mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales, en estudiantes del octavo año del Colegio de Rincón Grande, en Pavas. Se consultaron los expedientes educativos de cada estudiante, esto permitió tener acceso a una información actualizada, confiable y que resultó pertinente para el estudio.

Entre los documentos revisados, se tuvo acceso a los expedientes de conflictos generados durante 2019, en los que los profesores, guías y orientadores dejaron evidencia del debido proceso que se lleva para cada caso. Esto apegado al reglamento de evaluaciones del aprendizaje, en el que se establecen las faltas graves y leves. De igual forma, se revisaron cartas de solicitudes de padres de familia en las que hicieron alguna petitoria al colegio con respecto a la resolución de algún tipo de conflicto en el que se encontrara involucrado su hijo.



#### **4.14. Fuentes**

En el proceso de investigación fue indispensable contar con fuentes que garantizaron seguridad y atinencia en la información recolectada, por este motivo, se utilizarán las fuentes primarias y secundarias para validar los datos.

##### **4.14.1. Fuentes primarias**

Para Hernández *et al.* (2014) las fuentes primarias “proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes” (s. p.).

Las fuentes primarias consideradas para este estudio se recopilieron mediante la revisión de información como expedientes administrativos, actas de aperturas de investigación, expedientes académicos, planeamientos, planificadores de horarios, libros académicos, videos y artículos o documentos publicados en la página del MEP. Para este trabajo, se tomó en cuenta la información aportada por la comunidad estudiantil, personal docente y administrativo del Colegio de Rincón Grande en Pavas, los cuales facilitaron datos de primera mano para el alcance de los objetivos.

##### **4.14.2. Fuentes secundarias**

Como lo mencionan Mc Millan y Schumacher (2005) “las fuentes secundarias son documentos o testimonios de individuos que no observaron o participaron realmente en el acontecimiento y que, por lo tanto, hablan sobre lo que han oído decir” (s. p.).

Para el estudio, se tomaron en cuenta fuentes secundarias como revisión bibliográfica, documentos científicos, revistas, páginas *web* con información confiable y atinente al trabajo de, al igual que testimonios de estudiantes que no han participado en conflictos en el ámbito institucional.

## Capítulo V. Análisis de los resultados

Al analizar el impacto de las estrategias de mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales, los cuales se observaron en el ambiente áulico de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas; de acuerdo con los objetivos de investigación planteados se obtuvieron los siguientes resultados:

### **5.1. La percepción de la comunidad estudiantil ante la identificación de conflictos**

Para tener una mejor percepción sobre cuáles tipos de conflictos son los que se presenta con más frecuencia en la institución, se llevó a cabo un cuestionario aplicado a 30 estudiantes, quienes fueron escogidos por las orientadoras de nivel. Para esto, se tomaron en cuenta las diferentes secciones de octavo año, partiendo principalmente de sí han tenido algún tipo de conflicto en el presente periodo lectivo o el anterior curso.

El instrumento utilizado, el cual se denomina *Cuestionario 1 dirigido a estudiantes*, se encuentra en el anexo uno. En la primera parte, se presenta una lista de conflictos más frecuentes percibido por la comunidad estudiantil en los colegios. Esta lista incluye: discriminación, modas, burlas o *bullying*, celos, falta de aceptación, trasiego de drogas, consumo de drogas, conflicto de parejas, publicaciones en redes sociales y matonismo.

Se le solicitó a la comunidad estudiantil que, desde el punto de vista de cada uno, colocara del 1 al 10, donde el 1 es el conflicto que les parece que más se da o

tiene una mayor recurrencia en el Colegio y, además, que justifiquen la respuesta del número 1 y del número 10.

A partir de la recolección y procesamiento de la información que se obtuvo mediante el cuestionario, se obtuvo que el conflicto de mayor incidencia es el *bullying* con un 37 % de la muestra, seguido por la discriminación con 13 %, publicaciones en redes sociales 12 %, consumo de drogas 8 %, trasiego de drogas 8 %, matonismo 7 %, celos 5 %, modas 5 %, falta de aceptación 3 % y, por último, el conflicto entre parejas (noviazgos) con un 2 %.

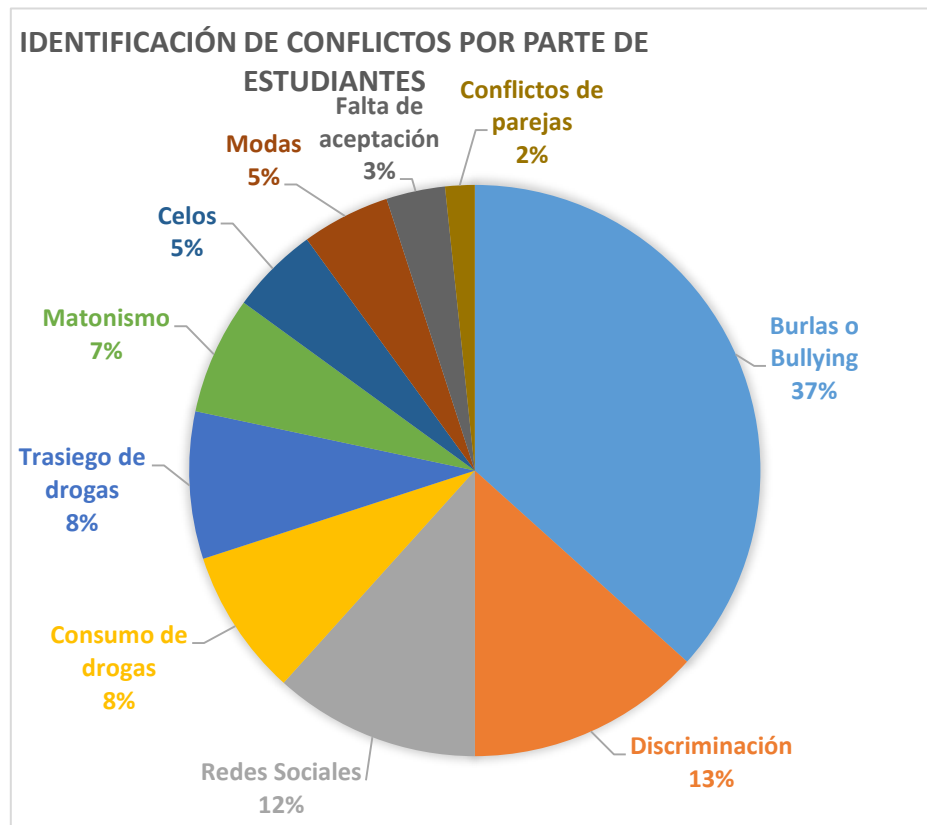


Gráfico 1. Identificación de conflictos por parte de estudiantes

Fuente: elaboración propia con base en encuesta aplicada, abril 2019.

Por otro parte, para comprender de mejor manera la identificación de conflictos en el Colegio de Rincón Grande en Pavas, se llevó a cabo una entrevista

estructurada a diez de las personas docentes que imparten clases en octavo año, el instrumento utilizado, *Entrevista estructurada 1 dirigido a docentes*, se ubica en el anexo tres.

De acuerdo con el análisis y procesamiento de datos se observa, que los profesores identificaron 4 tipos de conflictos muy recurrentes en el colegio, entre los cuales se encuentran: pleitos (físicos y verbales) 50 %, *bullying* 40 %, discriminación 10 % y conflictos en redes sociales 10 %.

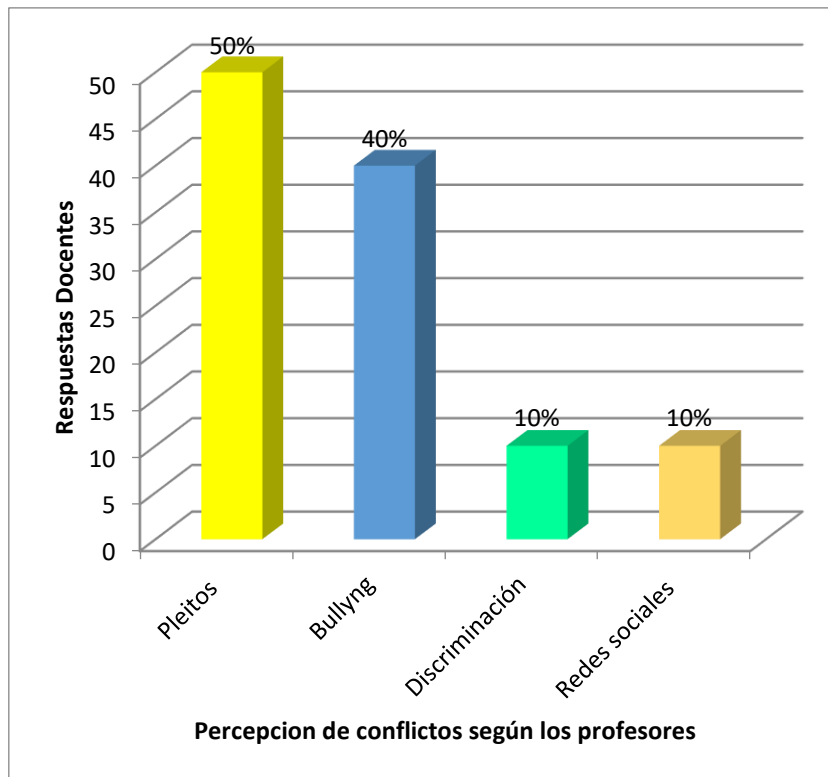


Gráfico 2. Percepción de conflictos según los profesores

Fuente: elaboración propia con base en encuesta aplicada, mayo 2019.

### 5.1.1. Burlas, bullying o acoso escolar

El origen de la palabra *bullying* tiene lugar en la palabra inglesa *bully*, que significa *matón* o buscador de peleas, la terminación *-ing* indica en el inglés *la acción*

de. Al traducirlo al idioma español significa tiranizar o intimidar, para esta investigación, el *bullying*, será referente al acoso escolar que sufren los alumnos.

El profesor de psicología Dan Olweus de la Universidad de Bergen en Noruega y considerado el padre del concepto de *bullying*, define el fenómeno del acoso u hostigamiento escolar como “la situación de acoso e intimidación, en donde un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto, de forma repetida durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos” (citado en Alvarado, Cortés y Raudez, 2017).

El manual *Protocolo de actuación en situaciones de bullying*, del 2016 elaborado por el MEP, señala que “el *bullying* es una realidad que sufren los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en todo el mundo. Afecta su bienestar, su desarrollo y el ejercicio de sus derechos y responsabilidades” (s. p.).

Fundamentado en lo anterior, se puede observar que las justificaciones que proporcionó la comunidad estudiantil para identificar el *bullying* como el conflicto más significativo en la convivencia entre estudiantes de octavo año del Colegio Rincón Grande en Pavas son muy diversas. Entre estas mencionaron que:

Se da debido a cosas sin razón o insignificantes, como por ejemplo; falta de comunicación o por incitaciones a peleas provocadas para ser *famoso* a nivel de colegio (Estudiante 1).

Otro comentario de un estudiante entrevistado muestra lo siguiente:

“El *bullying* se da por diferencias de gustos y personalidades distintas a las que la sociedad pide” (Estudiante 2).

Es importante puntualizar que varios de los estudiantes coincidieron en sus

justificaciones sobre la percepción del *bullying* como el conflicto más significativo en su colegio, al dar sus respuestas a los cuestionarios aplicados por parte de las investigadoras, en los que expresaron: “que este problema viene desde la casa, ya que no hay un ejemplo a seguir de buenas costumbres y valores bien formados”. A la vez anotaron: “que en muchos de los conflictos que se generan es por creer que son superiores en algún área, en lo personal, social o hasta en lo educativo”.

La percepción de los profesores, según la herramienta aplicada por las investigadoras, proporcionan datos muy interesantes, ya que el 40 % mencionó que el *bullying* es un conflicto recurrente, que va de la mano con los pleitos físicos y verbales, los cuales se reflejan en su resultado con un 50 %.

Por ejemplo, el profesor número cinco indicó que “muchos casos el *bullying* o acoso escolar lo perciben cuando otros alumnos lo denuncian y no el propio ofendido”. Por otra parte, el profesor número siete mencionó que “el reflejo del *bullying* se ve en las bajas calificaciones y el ausentismo a la institución”.

Sin embargo, se observa, que el término *bullying* lo utiliza tanto la comunidad estudiantil como las personas docentes, para llamar a los actos de violencia o burlas entre pares, ya que les resulta más fácil utilizar esta palabra para los conflictos interpersonales.

Se llevaron a cabo dos entrevistas en profundidad a dos de las orientadoras a cargo de las secciones de octavo año y ambas coincidieron que las relaciones interpersonales, la falta de comunicación asertiva y el hacinamiento en el colegio conlleva a que se presenten más conflictos físicos y verbales, como las burlas y

lenguaje soez.

La orientadora 1, mencionó que “es más fácil llamarle bullying a las burlas y a la falta de aceptación, ya que parece que los estudiantes no tienen claro el concepto, a la vez”. Además, indicó que:

El bullying tiene que cumplir con ciertos factores como bromas o burlas hacia la misma persona, sentimientos de amenaza por parte del que recibe el acoso, aislamiento y depresiones fuertes por parte del ofendido. El mal rendimiento y las ausencias hace que se activen los protocolos establecidos y comiencen las investigaciones respectivas.

### **5.1.2. Discriminación**

El MEP (2016) en su protocolo contra el *bullying*, menciona que:

“El *Bullying* es una forma de discriminación de unos estudiantes hacia otro u otros por sus características o su forma de vida: orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencias religiosas, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otras” (s. p.).

Tomando como referencia el Gráfico 1 se observa que los estudiantes identifican en segundo lugar a la discriminación entre alumnos, lo cual se puede ejemplificar en las siguientes respuestas:

Discriminación por las clases sociales o por la no permanencia algún grupo social como popularmente le dicen Barras o pandilla (estudiante 7).  
A su vez también la discriminación se da por algún estereotipo, discapacidad física o simplemente porque no quieren entrar en el grupo de los populares (estudiante 15).

Es importante recordar el contexto en el cual se desenvuelven estos estudiantes, ya que muchos proceden de zonas marginales, son de escasos



recursos y poseen costumbres familiares diferentes. Asimismo, pertenecen a grupos sociales llamados *pandillas*, los cuales hacen más difícil la convivencia. La discriminación, es un fenómeno social que atenta contra la igualdad de los estudiantes.

Es importante destacar que la comunidad estudiantil ve este tipo conflicto muy recurrente, ya que lo posicionan en según lugar, de importancia, sin embargo, para los profesores no es muy relevante, pues de la muestra tomada el 10 % cree que la discriminación es un conflicto que se da en el colegio. Se observa cómo la percepción varía, ya que se puede afirmar que los profesores solamente ven el *pleito* como conflicto y no se cuestionan el detonador del conflicto.

### **5.1.3. Consumo y trasiego de drogas**

El MEP cuenta con un protocolo de actuación, el cual establece los procedimientos cuando a algún estudiante se le detecta la tenencia o consumo de droga. El abordaje varía según cada caso, no obstante, por medio del Reglamento de Evaluaciones de los Aprendizajes, así como una coordinación interinstitucional se trata de apoyar a los estudiantes menores de edad que lo requieran.

Es importante retomar de acuerdo con el Gráfico 1, el problema de las drogas, ya que a pesar de que no está en primer lugar en el orden de percepción por parte de la comunidad estudiantil, si se une el consumo y el trasiego de drogas, suma un 16 % del porcentaje de conflictos más frecuentes, lo que lo posiciona en un segundo lugar.

Los estudiantes del centro educativo indicaron que este conflicto es de todos

los días y las baterías de baños son un lugar que se presta para el intercambio y consumo de sustancias prohibidas, ya que no existe una vigilancia continua en esos lugares. Como parte del análisis de este cuestionario los entrevistados señalaron que hay alumnos que llegan drogados o en estado de ebriedad a clases y que, en muchas ocasiones, los han tenido que trasladar a algún centro médico.

Es importante analizar cómo desde la percepción de los profesores no se considera el tema de las drogas como relevante en la generación de conflictos dentro del centro educativo del colegio Rincón Grande. A partir de esto surge la interrogante de si los profesores consideran que este conflicto es normal por la zona geográfica en la cual se encuentra el colegio.

Las estadísticas del *Informe de situación nacional sobre drogas y actividades conexas. Costa Rica (2017)* menciona que entre las drogas que más se consumen en el ámbito nacional están: la marihuana, cocaína, crack y otras como el éxtasis y las pastillas LSD. El alcohol la droga legal más utilizada por las personas en Costa Rica y la marihuana se encuentra en segundo lugar.

El consumo de esta última droga se ha incrementado en los últimos 10 años de forma significativa, ya que se menciona una mayor aceptación social. Pavas se ha señalado como uno de los distritos de la provincia de San José que tiene más problemas por conflictos de drogas. En los periódicos de circulación y noticias nacionales lo señalan como *lugar conflictivo*, ya que se han dado muertes por ajustes de cuentas, por deudas de drogas o por peleas de territorios para su venta.

De acuerdo con las entrevistas al Departamento de Orientación, las drogas

más utilizadas por los adolescentes son el alcohol y el tabaco, ya que se les hace más fácil obtenerlas por ser legales o reguladas. Sin embargo, el consumo de la marihuana ha ido en aumento, el cultivo casero y un acceso más inmediato han contribuido a que la comunidad estudiantil consuma con más frecuencia. A la vez, uno de los problemas que se genera con el consumo de drogas, es que han encontrado que hacen actividades fuera del colegio como *fiestas* en las que mezclan las bebidas alcohólicas con bebidas energéticas y alguna pastilla de uso común, para tener un efecto más fuerte.

Esto lleva a determinar si la labor docente en el aula no da importancia al consumo y trasiego de drogas, por estar en una zona en la que es el común denominador de los conflictos. La gestión de esta problemática requiere una atención inmediata por medio de la mediación pedagógica.

#### **5.1.4. Redes sociales**

Para Arab y Díaz (2014) la cibercomunicación se define como el proceso de la comunicación mediatizado, a través de Internet y de las redes sociales en general.

Surge en un contexto cultural denominado cibercultura, que se define como:

Una cultura nacida de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, en medios masivos como internet. Cultura de polaridades, de opuestos, de ventajas y desventajas, de libertad absoluta, anonimato, ciberdelitos; constituida por ciberciudadanos con derechos y obligaciones (s. p.).

Las redes sociales son herramientas de comunicación muy influyentes en la comunidad estudiantil, ya que es el medio que utilizan a diario para estar en constante comunicación dentro y fuera del colegio.

Estas les permiten ver fotografías, videos y enviarse mensajes. Entre las redes sociales más utilizadas por los adolescentes están el Facebook, Instagram, Snapchat, WhatsApp y YouTube.

Como complemento del cuestionario aplicado a los estudiantes de octavo año, también se utilizó la investigación documental, por medio de esta y el uso de artefactos como las computadoras y los teléfonos inteligentes, se tuvo acceso a páginas creadas en Internet en las redes sociales como Facebook y YouTube, recomendadas por los mismos estudiantes consultados.

En estas aplicaciones se observan peleas entre alumnos fuera de la institución y en sus alrededores, imágenes con bromas llamadas *memes* que crean con fotos del personal de colegio, profesores o de los mismos estudiantes. Cabe mencionar que las fotos que utilizan en muchas de las ocasiones son capturadas sin ningún consentimiento y, en otros casos, se crean desde perfiles falsos que utilizan para generar algún conflicto entre los pares o suplantar alguna identidad.

En cuanto a los videos de peleas y conflictos que se generan entre ellos, muchos de los estudiantes expresaron que: “el conflicto en las redes sociales es de todos los días”, ya que han creado grupos virtuales en los que se llaman por sobrenombres para evitar ser descubiertos, no obstante, entre ellos ya se conocen. Los comentarios más frecuentes en estas redes sociales que generan más conflictos son temas machistas, sexistas, feministas y desigualdad social.

Esto ocasiona que se dé el llamado *ciberbullying*, que va de la mano con el conflicto número uno identificado en esta investigación, la ciberviolencia o violencia

virtual se da por medio de los medio de comunicación con los teléfonos móviles, Internet, las personas consideradas como *matonas* o *abusadores* utilizan estos medios para llevar a cabo un daño recurrente y que tenga un impacto en las víctimas del *bullying*.

Los docentes de la institución, mencionaron que conocen de actitudes de los estudiantes que toman fotografías o video a escondidas para hacer algún tipo de broma, sin embargo, no les pueden prohibir el uso del dispositivo móvil en el colegio. La administración ha puesto a disposición la red de Internet compartida (wifi) y, aunque han bloqueado páginas no educativas dentro de la institución la comunidad estudiantil se las ingenia para subir contenido y bajar información no relacionado con temas de estudio.

De esta manera, se observa que en torno a la mediación pedagógica, hay una gestión docente deficiente en el abordaje del uso de las redes sociales por parte de la comunidad estudiantil. Esto debido a que no se les da el debido seguimiento, ni se incluyen en los procesos pedagógicos desarrollados en el aula, para que, de esta manera, se genere una toma de conciencia en los jóvenes que les ayude a erradicar las ofensas, burlas, malos tratos en el ciberespacio.

#### **5.1.5. Matonismo**

La Real Academia Española (2019), define el concepto de matonismo como “conducta de quien quiere imponer su voluntad por la amenaza o el terror”. Se puede decir que este es un elemento del *bullying*, ya que es uno de los factores para que se genere este conflicto entre estudiantes, debido que tiene que haber un *matón* y

una víctima.

Los alumnos del Colegio Rincón Grande en Pavas ven a la persona *matona* agresiva, con mal carácter, se expresa mal de todos los demás y no le teme a la disciplina del colegio y son retadores.

Son personas líderes pero negativos, se encargan de infundir miedo en las buenas personas del colegio, al llamarse populares (estudiante 13).  
Tengo varios compañeros que son matones y siempre pasan golpeando a los demás con palmadas en la cara o dándoles codazos (estudiante 21).

Es urgente que se generen espacios en el desarrollo de cada una de las clases, independientemente de cada una de las asignaturas, en las que se aborden este tipo de conductas, por medio de actividades o dinámicas. Estas deben promover el respeto, la tolerancia y la empatía entre la comunidad estudiantil, de manera que el diálogo y la denuncia permitan combatir el matonismo como conflicto presente en los centros educativos.

#### **5.1.6. Celos y conflictos de pareja**

Castro (2002) menciona que “los celos como emociones negativas en respuestas a la infidelidad de la persona amada, tanto en situaciones reales como imaginarias” (s. p.). Debido a esto, se puede afirmar que los celos son emociones que afectan a los adolescentes tanto en una relación sentimental de pareja como en una relación de amistad del mismo o distinto sexo.

Los celos van de la mano con los conflictos de pareja, en el Colegio de Rincón Grande en Pavas, la comunidad estudiantil de octavo año menciona que “se dan celos porque el novio ve a otra muchacha diferente” (estudiantes 29).

Por otro lado, se mencionó que los conflictos entre noviazgos comienzan cuando hay sospechas y desconfianza por una de las partes, lo cual genera chismes, malentendidos y rivalidades. La comunidad estudiantil de la institución señaló que “los celos también se dan en los grupos de amigos, principalmente en las mujeres, ya que estas son más dadas a querer llamar la atención de la otras personas” (estudiante 25). Esto provoca insinuaciones o tentaciones de llevar a cabo acciones que hagan notar su presencia en situaciones diversas.

Los conflictos de pareja entre estudiantes de diferentes sexos trasladan el problema de afuera hacia dentro de la institución, en ocasiones, son relaciones no consentidas directamente por los padres y tienen que mantenerse en un anonimato, ya que puede ser con estudiantes de niveles superiores o de edades muy diferentes. Por su parte, en este tipo de conflicto se ve reflejado el machismo, la violencia de género y ciertas costumbres que traen de niños por su tipo de crianza.

Un factor que ha influido mucho en este tipo de conflicto son las redes sociales, los estudiantes, investigan el uso que le dan sus parejas, ya que se pueden dar cuenta si hizo algún comentario en alguna foto o si le dio un *me gusta* en alguna imagen, entre otros.

Es importante destacar el estudio de Rivera, Allen, Rodríguez, Chávez y Lazcano (2006) quienes indican que “las mujeres son víctimas de violencia por parte de la pareja del sexo opuesto desde etapas tempranas de su vida, es decir, desde las relaciones de noviazgo durante la juventud”. Por esta razón, es importante crear espacios de sana convivencia y respeto entre pares para que este tipo de conflicto no sea un factor de riesgo en el futuro de los adolescentes.

### 5.1.7. Modas

Iglesias (2015) menciona que “la moda es una de las manifestaciones características de la sociedad de consumo. Los cambios de modelos en el vestir y en los complementos fuerzan a los ciudadanos que quieren seguir la tendencia del momento a consumir los nuevos productos” (s. p.).

Para la comunidad estudiantil del centro educativo es importante no quedarse atrás con el uso de algún tipo de ropa o de artefacto electrónico como los teléfonos móviles, tabletas o computadoras. Aunque muchos de ellos son de escasos recursos, es muy importante tener al menos un teléfono móvil.

En lo que a ropa se refiere, las mujeres son las que se ven más influenciadas a querer utilizar algún tipo de prenda que no sea de acuerdo con el uniforme de la institución. Con respecto a su aspecto físico, entre los adolescentes está de moda utilizar aretes, *piercings* y tatuajes. Este último ha sido un tema difícil de manejar en la institución, ya que no está permitido exhibir sus tatuajes; el personal administrativo y los orientadores le advierten a la comunidad estudiantil que si tienen tatuajes en los brazos deben cubrirlos con algún tipo de *manga* o suéter para evitar exponerlos. Esto debido a que por el tipo de zona donde está el Colegio muchas de las personas que se tatúan es porque quieren dar a conocer que pertenecen a una pandilla o banda.

Por este motivo se ha tomado esta medida que a la comunidad estudiantil no les gusta y los incomoda. Sin embargo, esta moda cada día crece entre los estudiantes, ya que ellos se sienten identificados con algún núcleo de amigos o por



rebeldía con los padres, con los profesores o con la misma institución. Un estudiante mencionó: “cuando yo puedo traer ropa diferente al colegio aprovecho para lucirme y que a los demás se le pele el ojo” (estudiante 20).

Por otra parte, los profesores, no toman este conflicto tan significativo, ya que durante el día los alumnos utilizan uniformes y tienen que cumplir con los lineamientos, sin embargo, el conflicto de modas lo ven solo desde la perspectiva de la ropa y no toman en cuenta que también la moda, según el punto de vista de los alumnos, es “tener un celular nuevo, ponerse piercing, usar alguna prenda de vestir diferente (esta se da más que todo en las mujeres) o hasta consumir algún tipo de droga”.

#### **5.1.8. Falta de aceptación**

La edad en que se encuentran los alumnos de octavo año del Colegio Rincón Grande en Pavas ronda entre los 13 a los 15 años, por lo que se puede afirmar que se encuentran en la adolescencia, la cual es una etapa de cambios sociales, psicológicos y físicos.

Los alumnos que percibieron que la falta de aceptación es un tipo de conflicto representan el 3 % de la muestra y entre las justificaciones en las respuestas hay un común denominador que es el querer sentirse acogido por un grupo de compañeros, amigos o miembros de grupos sociales.

Entre las respuestas que brindaron por medio del cuestionario se refleja que la nacionalidad, el color de piel, el barrio de procedencia o pandilla, son factores que influyen en los grupos sociales de los pares. Esto hace que se sientan discriminados

y que su desarrollo de identidad se vea afectado. Es importante destacar que la adolescencia es una etapa en la que los jóvenes tratan de sentirse amados, respetados y tener una identidad propia. Ives (2014) menciona que:

El adolescente suele tener un miedo atroz a quedar en ridículo, prefiriendo actuar sin pudor, de forma libre, contradiciendo sus superiores antes que realizar una actividad que pudiera parecer vergonzoso ante sus ojos o los de sus pares. Necesitan sentir la afirmación de sus iguales. De la misma forma, el adolescente puede ser muy intransigente y nada tolerante con las diferencias culturales, sociales, físicas o raciales, de aptitudes o características individuales, siendo una forma de defensa ante el sentimiento de pérdida de identidad (p. 17).

Por lo tanto, se puede afirmar que la construcción de la identidad es muy importante en esta etapa y la falta de aceptación hace que los jóvenes sientan depresión, aburrimiento y hasta ira. Esto los lleva a otros tipos de conflictos como los insultos, empujones y hasta agresiones físicas.

## 5.2. Estrategias de mediación pedagógica en docentes de octavo año, ante la resolución de conflictos interpersonales

Tabla 1. *Matriz de análisis de entrevista dirigida a docentes de asignaturas y profesores guías de cada sección de octavo año del colegio de Rincón Grande en Pavas*

<b>Categorías de análisis</b>	<b>Profesor 1</b>	<b>Profesor 2</b>
<b>Estrategias de mediación pedagógica utilizadas en la resolución de conflictos</b>	“Diálogo, trato siempre de buscar una solución pacífica a las situaciones que se presenten en el aula o problemas personales que me cuentan los estudiantes de su vida personal”.	“Juegos. Trabajo en equipo”.
<b>Percepción del docente sobre concepto de cultura de paz</b>	“Una sociedad respetuosa de los derechos y deberes suyos y ajenos. Un lugar donde se viva en armonía con la naturaleza y el ser humano”.	“Una institución que ponga en práctica los valores”.
<b>Trabajo realizado por el docente, relacionado con la cultura de paz</b>	“He tratado en mis clases de a todos los estudiantes motivarlos para fomentar valores, responsabilidad y aceptación de sus logros y desaciertos. Tratando siempre de mejorar, ver lo positivo en cada situación”.	“Con diálogo (negociación) de tal forma que el conflicto no pase a más”.
<b>Papel del docente en la resolución de conflictos en la institución.</b>	“Cada profesor trata de hacerlo en sus lecciones y en su tiempo no siempre en hora guía, fomentando valores y mejoramiento de las relaciones interpersonales”	“Actividades Extracurriculares, Charlas de la importancia de valores”
<b>Capacitación recibida por el cuerpo docente en mediación pedagógica para la resolución de conflicto.</b>	“En este tiempo que llevo de laborar en la institución no”.	“Sí”.

<b>Categorías de análisis</b>	<b>Profesor 3</b>	<b>Profesor 4</b>
<b>Estrategias de mediación pedagógica utilizadas en la resolución de conflictos</b>	<p>“Conversatorio sobre las consecuencias de actuar en forma impulsiva. Valoración del esfuerzo que realizan los encargados, institución para ayudarlos”.</p> <p>“Conversatorio de forma individual con algún estudiante que esté generando problemas”.</p> <p>“Llamar al padre e informar a orientación”.</p>	<p>“Se recomienda a los estudiantes no hablar sobre el tema de conflictos entre ellos ser respetuosos entre ellos, pero que en la medida de lo posible se evite contacto con la persona que tuvieron un conflicto. Volver a tener trato o comunicación con las personas hasta que haya pasado un tiempo prudencial y haya bajado la tensión entre las partes”.</p>
<b>Percepción de Cultura de paz</b>	<p>“Un ambiente en donde los conflictos que aparecen se comentan, dialogan y usan los mecanismos de resolución de conflictos antes de llegar a algún tipo de violencia”.</p>	<p>“Resolver conflictos de manera asertiva. Razonar y dialogar antes de actuar de manera violenta”.</p>
<b>Trabajo realizado por el docente, relacionado con la cultura de paz</b>	<p>“Mis intervenciones han sido positivas, ya que al buscar la resolución del conflicto se realizan conversatorios con los involucrados, se compromete a encargados, se les motiva para que aprovechen las oportunidades que tienen para mejorar su calidad de vida”.</p>	<p>“No, la sobrecarga de trabajo y tamaño de los grupos es difícil dar seguimiento y adecuado proceder a los casos”.</p>
<b>Papel del docente en la resolución de conflictos</b>	<p>“Sí claro, programas a los estudiantes en donde encuentra espacio para expresar de forma positiva sus emociones, meriendas compartidas, giras programadas, charlas, premios”.</p>	<p>“Se refuerzan las buenas acciones cometidas, se felicita por los logros o buena conducta presentada”.</p>
<b>Capacitación recibida por el cuerpo docente en mediación pedagógica para la resolución de conflicto.</b>	<p>“Sí claro, charlas en donde se nos muestra la aplicación de protocolos, medidas alternativas para la resolución de conflicto”.</p>	<p>“No, muy poco”.</p>
<b>Categorías de análisis</b>	<b>Profesor 5</b>	<b>Profesor 6</b>

<b>Estrategias de mediación pedagógica utilizadas en la resolución de conflictos</b>	“Lo que he procedido es aplicar el reglamento, se llaman a las partes involucradas y se dialoga con ellos para buscar una posible solución”.	“Yo aplico el diálogo entre partes cuando observo alguna situación que puede generar un conflicto entre dos o más estudiantes”.
<b>Percepción de Cultura de paz</b>	“Convivir en un ambiente de respeto y armonía con los que nos rodean”.	“Sana convivencia, respeto a todos (as)”.
<b>Trabajo realizado por el docente, relacionado con la cultura de paz</b>	“Durante las clases de guía trato de hacerlos reflexionar sobre las conductas que muestran algunas veces, para que traten de no repetir las”.	“Creo que en algunas ocasiones el diálogo sí es efectivo para lograr la resolución de un conflicto”.
<b>Papel del docente en la resolución de conflictos</b>	“Los guías son los que abordan en sus lecciones”.	“Si podemos dialogar con el estudiante y padres de familia”.
<b>Capacitación recibida por el cuerpo docente en mediación pedagógica para la resolución de conflicto.</b>	“Para algunos”.	“Sí, pero muy pocas”.
<b>Categorías de análisis</b>	<b>Profesor 7</b>	<b>Profesor 8</b>
<b>Estrategias de mediación pedagógica utilizadas en la resolución de conflictos</b>	“Les he explicado el reglamento sobre las consecuencias que producen el no evitar una pelea, tanto del que amenaza o da el primer golpe o da motivos incluso las acciones correctivas si la defensa personal es con agresión física, en lugar de hacer el aviso al profesor guía u orientación o auxiliar”.	“Motivarlos y conversar con los estudiantes en la hora guía, sobre las malas consecuencias de los conflictos, más bien mantener la armonía, tener conciencia de los buenos valores. En esta comunidad hay que fomentar siempre las buenas relaciones en ambientes de paz y armonía”.
<b>Percepción de Cultura de paz</b>	“Costumbres de vivir en armonía, no la cultura de agresión que poseen”.	“Mantener ambiente de armonía de cultura de paz”.
<b>Trabajo realizado por el docente, relacionado con la cultura de paz</b>	“No es muy poco lo que cambian, aunque los suspenda, o cambie de sección, o les baje puntos”.	“Casi no solo el profesor guía”.
<b>Papel del docente en la resolución de conflictos</b>	“La precautoria es que se envían los estudiantes a la casa, para calmarlos e	“Dialogar con el estudiante y padres para hacer conciencia y motivarlos para que se

	investigar pero, eso no los detiene”.	porten bien”.
<b>Capacitación recibida por el cuerpo docente en mediación pedagógica para la resolución de conflicto.</b>	“No”.	“Sí, pero muy poco”.
<b>Categorías de análisis</b>	<b>Profesor 9</b>	<b>Profesor 10</b>
<b>Estrategias de mediación pedagógica utilizadas en la resolución de conflictos</b>	“Dialogar: se cita al guía de la otra parte y entre los dos ideamos la intervención. Seguidamente cada guía cita a los encargados legales para explicar el abordaje. Finalmente en compañía del encargado y orientación, se procede a dialogar con los estudiantes involucrados”	“En algún momento apliqué practicas restaurativas pero esto requiere la inversión de mucho tiempo con el cual a veces no se cuenta, además”.
<b>Percepción de Cultura de paz</b>	“Como un espacio en el que la convivencia es pacífica y orientada hacia el éxito, sea educativo o laboral”.	“Vivir en armonía de manera natural sin necesidad de desarrollar eventos extraordinarias”.
<b>Trabajo realizado por el docente, relacionado con la cultura de paz</b>	“Sí, al menos en mi caso personal los estudiantes no han cometido la misma falta dos veces, después del abordaje”.	“Creo que sí porque los y las jóvenes han cambiado su conducta en casi todas la ocasiones”.
<b>Papel del docente en la resolución de conflictos</b>	“El director nos da la potestad de darle el abordaje que consideremos adecuado para la situación. A nivel institucional se conversa con los involucrados orientadores ,encargados, docentes guías y director , esto para antes de realizar el debido proceso y no perjudicar al estudiante, se levanta un acta de reunión como prueba del trabajo realizado”	“Cada docente trata de motivar por sus propios medios. También se les organizan actividades bonitas por ejemplo: día del deporte, día del niño, actividades de acción joven entre otras. Practicas restaurativas y reglamento de evaluación de aprendizajes”.
<b>Capacitación recibida por el cuerpo docente en mediación pedagógica para la resolución de conflicto</b>	“Sí”.	“Creo que hace algunos años”.

Fuente: elaboración propia con base en entrevista aplicada mayo 2019.

La entrevista a las personas docentes de diversas asignaturas y a los guías de las secciones de octavo año, del Colegio de Rincón Grande en Pavas, la cual se muestra en el anexo 3, se planteó con el objetivo de conocer aspectos cualitativos relevantes, recopilar experiencias relacionadas con la cultura de paz y el abordaje de conflictos que se dan en esta población estudiantil. Además, para determinar las estrategias de mediación pedagógica aplicadas por parte del grupo docente en la resolución de conflictos entre los alumnos. Para esto, se contactó a diez profesores, quienes tienen a cargo materias académicas, especiales y como recargo adicional las clases que se imparten de guía a la comunidad estudiantil del nivel de octavo.

De esta entrevista se obtuvo la matriz respectiva, con el fin de relacionar las respuestas proporcionadas por las personas docentes en diferentes aspectos que se consideraron relevantes para la presente investigación.

### **5.2.1. Estrategias de mediación pedagógica**

Con respecto a las estrategias de mediación pedagógica utilizadas en la resolución de conflictos que emplean las personas docentes entrevistadas, los profesores 1, 3, 6, 8 y 9 indicaron que utilizan el diálogo en las clases de guía. No obstante, según sus aportes, no es en todas las clases en general, sino la mayoría de veces que usan sus estrategias es cuando aconteció un conflicto, como medida para hacer reflexión entre los alumnos.

El profesor 2 expresó que “su modo es aplicar el trabajo en equipo, ya que es un aspecto importante para la convivencia en cualquier ámbito de la vida”.

A partir de esta de este planteamiento del docente 2, como se mencionó en

el marco teórico de esta investigación (Vargas, 2018), las estrategias de mediación pueden ser más complejas, ya que cuentan con diversas características, que las diferencian de los programas de convivencia a nivel educativo, en los que es primordial la participación del alumnado, profesores y de todos los miembros del centro educativo.

De acuerdo con lo anterior, cabe mencionar a Villaescusa (2010), quien considera que la mediación escolar es un procedimiento tanto de prevención como de resolución de conflictos, transmisión de valores, diálogo, cooperación y respeto, que contribuyan al desarrollo personal, social y de capacidades de comprensión, empatía, comunicación y autorregulación.

Por otra parte, las personas docentes 4, 5 y 7, indicaron que aplican inmediatamente el reglamento y el protocolo de la institución, pero no revelaron si después de efectuar el debido proceso, hacen alguna práctica de mediación pedagógica, para contribuir a reforzar otras opciones para solucionar el conflicto o de llevar a cabo medidas preventivas ante estos.

Con base en el análisis y observación de las clases impartidas por las personas docentes en el Colegio Rincón grande en Pavas, se puede afirmar que hay dos tipos de docentes: el que realiza una gestión represiva y el formativo. En el primer caso, están los profesores que mencionan que se apegan estrictamente a los reglamentos establecidos por el MEP, según ellos para evitar y, a la vez, resolver el conflicto. Sin embargo, no hacen una labor proactiva en busca de minimizar la generación de estos.



Por otro lado, docentes formativos se preocupan por aplicar técnicas para prevenir los conflictos institucionales, sin embargo, se ven limitados por el tiempo y la falta de espacios. Esto genera que se traslade la responsabilidad al Departamento de Orientación.

Por su parte, el profesor 10, respondió “que en escasos momentos, él ha aplicado prácticas restaurativas, dando a conocer que la limitante para aplicarlas con más frecuencia es el tiempo, debido a que las clases de guía, es de una lección de 40 minutos”.

De acuerdo con lo observado en las visitas a estas lecciones, el ausentismo es alto y las llegadas tardías a la lección no permiten abarcar a la mayoría del grupo. Esta respuesta del docente 10, sobre las prácticas restaurativas, es una técnica inmersa en la aplicación de estrategias de mediación pedagógica que, aunque no deben confundirse, ambas se pueden complementarse, ya que estas permiten prevenir, encontrar, gestionar y resolver las situaciones de conflicto en diferentes ámbitos (familiar, educativo, social, laboral, judicial, penitencial) y, además, refuerzan los vínculos afectivos entre las personas afectadas.

Estas prácticas se pueden aplicar a cualquier grupo de personas que persigan mejorar sus relaciones interpersonales, gestionar sus conflictos de forma comprensiva y dialogada, mediante una serie de técnicas preventivas y terapéuticas.

Por otra parte, la perspectiva de la comunidad estudiantil sobre la mediación pedagógica que hacen los profesores, se refleja en el cuestionario número 2 (anexo

2) aplicado a los alumnos, específicamente en la pregunta: ¿las medidas que implantan los orientadores y personal administrativo con los conflictos entre estudiantes han sido efectivas?

Para esta interrogante, el 42 % de los estudiantes respondió algunas veces, el 29 % indicó casi siempre y el 29 % manifestó que siempre. Cabe mencionar que, como se indicó, los profesores señalaron que en las lecciones de guía y cuando hay un acontecimiento que amerita la reflexión de la comunidad estudiantil, es el momento en que ponen en práctica las estrategias de mediación.

### **5.2.2. Percepción de la cultura de paz**

Para el segundo concepto, se toman en cuenta las respuestas proporcionadas por las personas docentes en cuanto a su apreciación de la cultura de paz en el desarrollo de sus lecciones. En este punto, la mayoría coincidió en que la convivencia pacífica, la armonía, el respeto y la práctica de valores son elementos relevantes en el ámbito escolar para generar un ambiente de cultura de paz, los cuales, asociado con la educación, crean el concepto de educar para la paz.

En esta investigación, según los actores consultados, educar para la paz supone que el docente tome partido en el proceso de socialización de la comunidad estudiantil, que los aliente a la importancia de su participación en el cambio social y personal, apoyando, además, al desarrollo de la capacidad crítica en los alumnos en el momento de enfrentarse a los conflictos presentes en el marco escolar.

Timón y Gómez (2010), indican que educar para la paz supone aprender y enseñar a resolver los conflictos, los cuales suelen tener una diversidad de causas

y argumentos en los que no hay soluciones mágicas, pero existen mecanismos para solucionarlos de formas diferentes y pacífica. Es, además, una forma de educar en valores para construir actitudes determinadas como la justicia, libertad, cooperación, actitud crítica, respeto y solidaridad.

A diferencia de lo que expresaron los profesores, en el cuestionario a la comunidad estudiantil de octavo año, en el cuestionario número 2, en el que se les preguntó: ¿considera usted que los profesores propician una cultura de paz? La percepción por parte del alumnado referente a este tema se considera relevante, ya que el 61 % de los consultados indicó que algunas veces, 3 % casi siempre y el 13 % señaló que siempre.

Lo anterior muestra una incongruencia en los que expresan las personas docentes y lo que percibe la comunidad estudiantil. Los primeros manifestaron que lo hacen en las lecciones guías o cuando se presenta un conflicto, pero los estudiantes, apenas en un 13 %, anotaron que los docentes siempre propician la construcción de una cultura de paz. Esto debido a que no se da una gestión preventiva, sino represiva, mediante la aplicación del reglamento o del protocolo establecido.

### **5.2.3. Trabajo hecho por el docente, relacionado con la cultura de paz**

Los docentes 1, 2, 3, 5, 6, 9 y 10 mencionaron que en sus clases de guía han abordado temas de importancia de la cultura de paz, esto al fomentar valores, diálogo con las personas involucradas en algún tipo de conflicto y a motivarlos a optimizar esas opciones para una mejor calidad de vida. El profesor 5 indicó que:

“durante las clases de guía los incentiva a reflexionar sobre sus acciones y como poder mejorarlas”.

El profesor 4, indicó que: “para él es muy difícil llevar a cabo estos temas por motivo que los grupos son muy grandes y que se le dificulta dar seguimiento a casos”. Por otra parte, el profesor 7 mencionó: “No, es muy poco lo que cambian, aunque los suspenda o cambie de sección o les baje puntos”. Finalmente, la respuesta del profesor 8 fue: “Sí, él realiza conciencia sobre el tema, pero que solo en las clases de guía”.

Tomando como referencia la aplicación de esta entrevista, se aprecia buena intención de la mayoría de las personas docentes, sin embargo, de acuerdo con lo que expresaron, hay limitaciones, tanto de tiempo como de espacio, para que su labor sea más preventiva y productiva.

Como se muestra en la respuesta de una de las personas docentes: “que, aunque el aplique el reglamento y baje puntos la comunidad estudiantil no cambia”, se puede determinar que los profesores no tienen claro el concepto de cultura de paz y de lo que la mediación pedagógica puede contribuir a la prevención y resolución de los conflictos, por lo que la limitan solo a la parte reglamentaria.

Cuenca (2014), en su investigación sobre la Didáctica constructivista como práctica mediadora para una cultura de paz, llegó a las siguientes conclusiones: la cultura de paz que se construye en los ámbitos escolares depende de las prácticas mediadoras que llevan a cabo las personas docentes con los estudiantes, la manera que este practique las vivencias personales y sociales en busca de la

transformación de los comportamientos violentos que se dan en el ámbito escolar por espacios dignos para la convivencia y desarrollo integral.

Debido a esto, es importante que las personas docentes comprendan las exigencias para las nuevas formas de enseñar y aprender, ya que es contradictorio mencionar que se apliquen didácticas constructivistas y, a la vez, en la práctica se demuestre lo contrario. Por lo tanto, surge la interrogante sobre si será necesario mayor compromiso por parte de las personas docentes para fortalecer las prácticas de mediación pedagógica.

#### **5.2.4. Papel docente en la resolución de conflictos**

Para este punto se les consultó a los profesores en la pregunta número 15 de la entrevista: ¿considera usted que ha sido efectiva sus actuaciones ante la resolución de un conflicto para el ambiente de una cultura de paz en el colegio? ¿De qué forma? Los entrevistados coincidieron en que la dirección o administración del colegio les da la potestad de abordar el conflicto siguiendo el protocolo y mencionaron charlas sobre valores, diálogo con estudiantes y padres involucrados en los conflictos, actividades con instituciones de apoyo y motivación durante las clases de guía.

A partir de lo anterior surge la pregunta sobre qué se hace actualmente para prevenir los conflictos, más allá de charlas y de atender el conflicto que ya aconteció, para proveer técnicas más eficientes y no solo que abarquen a las personas que lo generan.

Se busca conocer cómo lograr que sea más un aprendizaje de valores para

una cultura de paz y que no sea solamente una lección guía, esto porque también las personas docentes indicaron que es en las clases de guía en las que se retoman esos temas. A pesar de que todos los profesores son de otras materias, no mencionaron que en una clase académica dialoguen o lleven a cabo alguna actividad, planifiquen estrategias o al menos desarrollen técnicas.

Por otra parte, cuando se les preguntó a l en el cuestionario número 2: “¿Los profesores influyen positivamente en la resolución de conflictos”. El 58 % contestó que algunas veces, 16 % casi siempre y un 16 % siempre. Esta apreciación por parte de los alumnos hacia las prácticas aplicadas por los docentes permite inferir la escasa participación en una resolución positiva del profesorado para construir una cultura de paz, en las aulas del Colegio Rincón Grande en Pavas.

Tabla 2. *El profesor desarrolla actividades de mediación orientadas a sana convivencia en el aula*

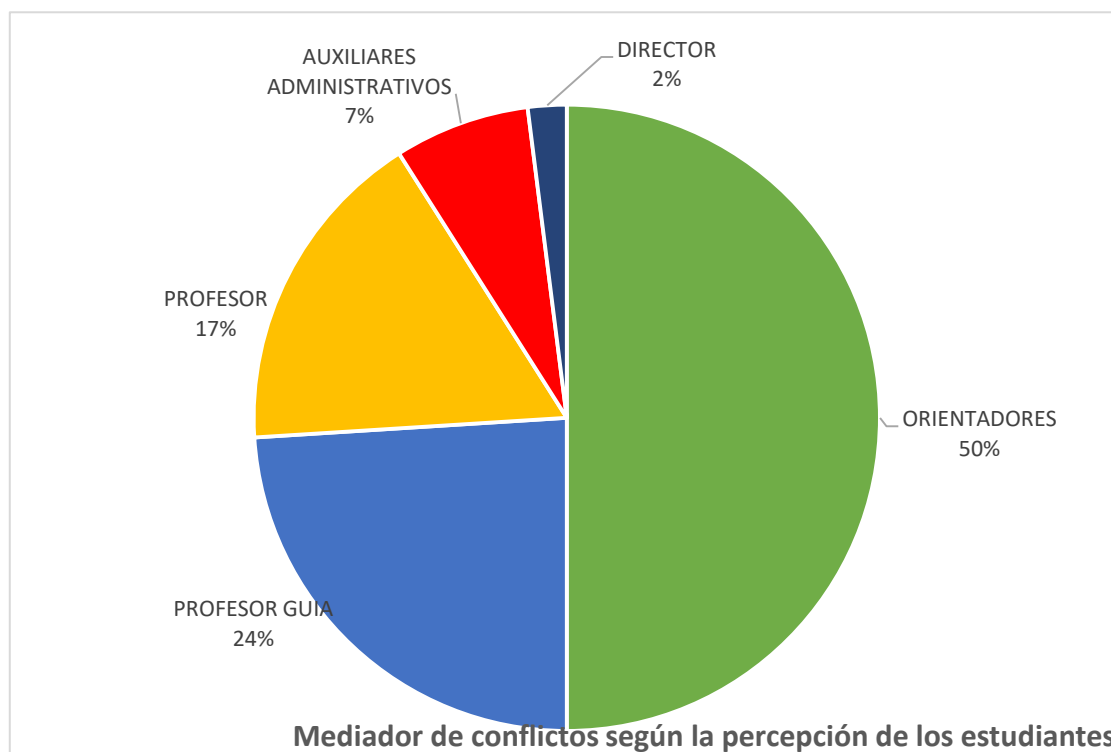
	<b>No Responde</b>	<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
<b>Muestra</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>30</b>
<b>Frecuencia</b>	<b>0.03</b>	<b>0.30</b>	<b>0.37</b>	<b>0.10</b>	<b>0.20</b>	<b>1.00</b>

Fuente: elaboración propia con base en cuestionario aplicado abril 2019.

De acuerdo con la tabla anterior, cuando se le consultó a la comunidad estudiantil: ¿el profesor desarrolla actividades de mediación, orientadas a la sana convivencia en el aula? El 3 %, que equivale a una persona, no respondió, el 30 % mencionó que nunca, 37 % algunas veces, 10 % casi siempre y 20 % siempre. Por

lo tanto, se deduce que los estudiantes perciben pocas actividades de desarrollo proveniente de los profesores relacionadas con el tema de mediación orientada a una sana convivencia.

En esta misma línea, el cuestionario número 1 (anexo 1) les solicitó a los estudiantes colocar desde su punto de vista ¿cuáles son las personas que intervienen positivamente en la resolución de conflictos en el colegio? Se obtuvo como resultado que 50 % estudiantes mencionaron que los orientadores, 24 % que los profesores guías, 17 % profesores de materias, personal auxiliar 7 % y dirección 2 %.



**Gráfico 3.** Mediador de conflictos según la percepción de los estudiantes

Fuente: elaboración propia con base en encuesta aplicada, abril 2019.

Se puede observar que de acuerdo con la percepción de la comunidad estudiantil el peso de la resolución de conflictos y de la creación de una cultura de

paz, recae principalmente en la figura de los orientadores de la institución, quienes solo tienen una lección semanal, pero que pueden acceder en el momento que ellos lo soliciten, no así con las personas docentes, pues estas se limitan a desarrollar un programa y le dan importancia al contenido, no a la vivencia de valores para la vida.

Además, es importante recalcar la poca participación que tienen las figuras administrativas, como el caso del director, pues apenas un 2 % lo calificó como la figura que interviene en la gestión de resolución de conflictos.

Según las recomendaciones de la Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social (2017), para prevención y abordaje de conflictos, la institución debe contar con una política o normativa de abordaje de conflictos desde un enfoque más integrador. Por ejemplo: promover redes sociales que permitan el intercambio entre los integrantes del grupo colectivo (supervisores, colegio e instituciones que cooperan con las alternativas de resolución de conflictos). Reflexionar sobre la característica del colegio y de la comunidad y sobre esas conclusiones llevar a cabo estrategias de prevención y abordaje de conflictos. Implementar situaciones y actividades que permitan potenciar las capacidades expresivas y de diálogo de la comunidad estudiantil para que estos puedan desarrollar el criterio adecuado ante un conflicto.

#### **5.2.5. Capacitación recibida por el cuerpo docente en mediación pedagógica para la resolución de conflicto**

Otro punto que se consideró de relevancia fue la capacitación recibida en torno a mediación pedagógica para atender los conflictos generados en la institución



y su abordaje para contribuir a un ambiente de cultura de paz. Para esto se les presentó la interrogante: ¿se han desarrollado en la institución capacitaciones al personal docente y administrativo en la resolución de conflictos y promoción de una cultura de paz? Ante esto, los profesores 1 y 7 respondieron que no, los profesores 2 y 3 mencionaron que sí, los profesores 4, 6 y 8 contestaron que muy pocas, el profesor 5 contestó que solo para algunos profesores y el profesor 10 indicó que hace algunos años.

Lo anterior llama la atención por la escasa o nula capacitación proporcionada, ya sea por la administración del colegio o de MEP, en torno en la resolución de conflictos y promoción de una cultura de paz. Esto debido a que los primeros que deben tener concientización y conocimiento respecto a una gestión adecuada de resolución alternativa de conflictos que permita una cultura de paz son los diferentes docentes.

Según el Diagnóstico sobre la Formación de Docentes en Instituciones de Educación Superior en Costa Rica (2004) en la educación costarricense en general, las propuestas de reformas educativas, tanto en el país como en la región de Latinoamérica, se centran más en las aulas de los estudiantes que en las aulas o formación de profesores. No obstante, la formación de maestros a lo largo de la historia ha sido de suma importancia en las políticas educativas, pero, a la vez, no se pueden ignorar las carencias por parte del Estado costarricense en cuanto a la coordinación y fiscalización en la formación docente.

### 5.3. Aprendizaje de valores y resolución de conflictos

Durante la investigación se consultó a la comunidad estudiantil sobre la apreciación de los valores más significativos. Entre estos mencionaron los siguientes: aceptación, diálogo, autocontrol, comprensión, sinceridad, amistad, respeto, tolerancia, éxito y empatía.

Mediante la aplicación del cuestionario número 1, el cual se encuentra en el anexo 1, se tomaron en cuenta los siguientes porcentajes de participación: el 17 % mencionó que el valor más significativo fue la aceptación, seguido por un 13 % el diálogo, la empatía con 12 %, comprensión, éxito, sinceridad y tolerancia con un 9 % cada uno, respeto y el amor con un 8 % y, por último, la amistad con un 6 %.



Gráfico 4. Valores más significativos para los estudiantes

Fuente: elaboración propia con base en encuesta aplicada, abril 2019.

Desde el punto de vista de los Derechos Humanos, los valores son parte

fundamental para el progreso y convivencia del ser humano. Estos permiten libertad de pensamiento y conciencia para formar un ambiente sano, generar cultura de paz y, además, fomentar el desarrollo de los valores éticos.

Para comprender mejor qué es la educación en valores, se debe saber que la educación misma, ya es un valor. La educación en valores es un proceso por el cual se guía y se forma a los alumnos, para que estos puedan ser capaces de utilizarlos de manera consciente, para construir su proyecto personal de vida. Asimismo, involucra la adquisición de un conjunto de competencias, que les genera a la comunidad estudiantil aprovechar las oportunidades y responder a las exigencias de su entorno (Molina, Gregori y Martin, 2013).

### **5.3.1. Aceptación en la comunidad estudiantil**

Los estudiantes en su etapa de adolescencia necesitan lograr una relación social exitosa y positiva, es necesario que ellos sean capaces de aceptarse y aceptar a los demás, ya que se encuentran en una etapa en la que se está en una constante búsqueda de identidad propia. Esto puede ser un justificante del impacto que tuvo el cuestionario con respecto a las respuestas de la comunidad estudiantil, ya que el 17 % de la muestra mencionó la aceptación como un valor primordial en la etapa en que se encuentran.

La aceptación social en la adolescencia y en la etapa escolar es muy importante, ya que esto hace que se sientan valorados y reconocidos ante un grupo social o ante personas que les agradan.

Al analizar los datos de generación de conflictos, se puede identificar que la

discriminación está asociada con la necesidad de aceptación. El estudiante 10 mencionó que “la apariencia y el sexo son cosas que influyen para ser aceptados en un grupo escolar”. Es en este punto en el que se nota que muchos de los conflictos que se generan en el aula se deben a que los alumnos buscan expresar algún malestar o ser comprendido.

Por otro lado, el estudiante 13 mencionó que “ser aceptado en un grupo social me da confianza y me siento apoyado”. A la vez, el estudiante 5 indicó: “necesito sentirme aceptado para no recibir maltratos”.

La falta de aceptación para la comunidad estudiantil del Colegio Rincón Grande en Pavas, puede afectar a cierto grupo por varios factores, como el no saber relacionarse, no ser extrovertido, poco sociable o incluso no tener una autoestima definida.

### **5.3.2. Diálogo o comunicación asertiva**

En cuanto a valores, los estudiantes expresaron que el diálogo es de gran importancia, ya que les ayuda a conocerse, a compartir vivencias e intereses. Al respecto, el estudiante 27 mencionó: “a veces no podemos tener una buena conversación por la prisa de ver materia”. Por otra parte, el estudiante 8 afirmó que: “hay personas que nos les gusta arreglar los problemas dialogando y entonces todo se hace un pleito”.

Se puede notar que la falta de espacios para el diálogo en el salón de clase, debido a la ausencia de estrategias de mediación pedagógicas adecuadas, puede ser un factor que contribuya a la generación de conflictos, más que a su resolución.

Esto permite afirmar que para que se dé una comunicación asertiva, tienen que gestionarse espacios, tanto entre las lecciones guía como en el desarrollo de los contenidos programáticos de las diferentes asignaturas, ya que la generación de una cultura de paz debe verse como un trabajo en equipo y no con acciones aisladas y esporádicas. Solo de esta forma, la comunidad estudiantil podrá expresar sus ideas, opiniones, sentimientos y disgustos de una manera más consiente.

Como parte del análisis en esta investigación, se aplicaron preguntas en el cuestionario 2 dirigido a estudiantes, por ejemplo: ¿Hay comunicación asertiva con los compañeros de grupo y con los profesores en el aula?

Tabla 3. *¿Hay comunicación asertiva con los compañeros de grupo y con los profesores en las aulas?*

	No Responde	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Muestra	1	6	12	6	5	30
Frecuencia	0.03	0.20	0.40	0.20	0.17	1.00

Fuente: elaboración propia con base en cuestionario aplicado, abril 2019.

Se puede observar que el 20 % indicó que nunca, 40 % algunas veces, 20 % casi siempre y 17 % siempre. Por lo tanto, la comunicación asertiva es una habilidad poco significativa en la interacción expresada por la comunidad estudiantil, a pesar de la gran importancia que estos le otorgan. Por ende, su ausencia puede ocasionar la generación de los conflictos identificados en la institución como el *bullying*, matonismo, falta de aceptación y celos.

### 5.3.3. Empatía

Según RAE (2019) el significado de la empatía “es la capacidad de

identificarse con alguien y compartir sus sentimientos”. Con base en esto se puede afirmar que es un sentimiento de identificación con otra persona que los estudiantes toman como valor significativo en el centro de estudio. El 12 % de la comunidad estudiantil sugirió que la empatía tenía que ser un valor primordial para una buena gestión en la resolución de conflictos.

Tabla 4. *¿Siente empatía por parte de los profesores?*

	<b>No Responde</b>	<b>Nunca</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>	<b>Total</b>
Muestra	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>30</b>
Frecuencia	0.23	0.17	0.37	0.10	0.13	1.00

Fuente: elaboración propia con base en cuestionario aplicado, abril 2019.

En torno a lo anterior, el estudiante 21 mencionó: “los profesores les cuesta ponerse en los zapatos de los estudiantes, cuando no estamos de acuerdo con algo”. Por otra parte, el estudiante 5, anotó: “muchas veces no nos comprenden por lo que estamos pasando dentro o fuera del cole”.

Mediante la observación de campo de las investigadoras, se pudo apreciar que en la institución se siguen reglas y protocolos muy metódicos, en un contexto de aulas con hacinamiento por exceso de población estudiantil. Esto genera ruido excesivo en los pasillos, además de la ausencia de zonas verdes y áreas de juegos apropiadas, lo cual limita la interacción necesaria para una mejor convivencia que genere empatía entre pares, profesores y estudiantes e incluso entre los mismos profesores.

Según, Martínez y Pérez (2011), en los profesionales de la educación la empatía es fundamental, ya que promueve el desarrollo personal desde las aulas, crea un ambiente de cordialidad y confianza que le permite al estudiante sentirse aceptado, valorado y seguro.

La empatía permite acercarse al otro, sintonizar con él y, por lo tanto, es un aspecto clave en la relación educativa. Favorece lo que se puede llamar *alianza educativa* entre profesor y alumno. La educación, de hecho, es un proceso de naturaleza relacional en la que la empatía asume gran importancia, tanto en la construcción de significados compartidos como en la aproximación, el encuentro, la comprensión y el cambio personal.

#### **5.3.4. Comprensión**

La comprensión es una forma de interactuar para los seres humanos. Por medio de esta se puede tener la facultad de entender sentimientos de otra persona, lo que hace que vaya muy de la mano del diálogo y la comunicación asertiva. Si entre la comunidad estudiantil o profesor- estudiante puede haber una comprensión recíproca, el ambiente para una cultura de paz se vuelve más cálido y duradero.

Los estudiantes expresaron que, en muchas ocasiones las personas docentes se concentran en el problema y toman juicios de valor, sin antes tener una mejor comprensión del entorno que se vive en ese momento.

Para este tipo de población, de acuerdo con el contexto sociocultural analizado para el colegio Rincón Grande en Pavas, la comprensión es un valor primordial, ya que, en muchas ocasiones, se tiene que conocer el entorno familiar y

social en el que se desarrolla el alumno, para tomar ciertas consideraciones o previsiones en el centro educativo.

### **5.3.5. Sinceridad**

Este valor expresado por el 9 % de la población de la muestra entre la comunidad estudiantil, se asocia con la forma de expresar las cosas sin mentiras y con honestidad. Esto puede propiciar un ambiente de confianza entre pares, con los profesores o con el personal administrativo.

Entre los adolescentes es muy importante ser sincero con sus pares, ya que esto les permite crear lazos de amistad más duraderos y genera un ambiente de respaldo, lo que hace que se propicie una mejor relación dentro y fuera del colegio. El estudiante 7 expresó que: “a veces les da miedo ser sincero porque le pueden hacer bullying”. Al igual que el estudiante 30 indicó que: “si uno habla con la verdad le dicen sapo y cuando uno es honesto le dicen lo mismo”.

Se observa que los estudiantes, en ocasiones, callan para evitar más conflictos con otros de sus compañeros y los profesores tratan de hacer espacios de diálogo entre los pares. Sin embargo, algunas veces, no se logran acuerdos sin la aplicación de un protocolo o procedimiento de por medio, lo que deja de lado la planificación y desarrollo de estrategias de mediación pedagógica, que permitan una gestión adecuada de los conflictos en el aula y que se genere un clima de paz.

### **5.3.6. Éxito**

El éxito que puedan sentir los estudiantes en los centros educativos se asocia



con el rendimiento académico y la deserción estudiantil, el cual a la vez, se determina por varios factores como el familiar, personal y social. En la parte del factor personal, la *personalidad* es de suma importancia en el sentimiento de éxito que el estudiante pueda desarrollar en el ámbito escolar, ya que a inicios de los años de secundaria, los adolescentes todavía se encuentran entre la transición y formación de la identidad.

Según el estudio, la comunidad estudiantil del colegio de Rincón Grande en Pavas toma el éxito como un valor, ya que un 9 % lo mencionó. Algunas de sus justificaciones fueron: “Entender bien las materias y traer las tareas a tiempo” (estudiante 4). El estudiante 10 indicó: “es importante llevar buenas notas para no tener que salirse del colegio” y el estudiante 15 mencionó: “llevar buenas notas”.

De acuerdo con lo anterior, se determina que, a pesar de que el éxito no se encuadra como un valor, este se alcanza a partir de algunos valores como la responsabilidad y el compromiso. Esto los estudiantes lo tienen presente y es importante para ellos.

### **5.3.7. Tolerancia**

La tolerancia está entre los valores que los estudiantes consideraron de menor importancia, pues solo un 9 % lo seleccionó. Para Yarce (2009), la tolerancia es la comprensión y respeto que se tiene hacia los demás, a sus ideas y sentimientos, incluso cuando los propios son distintos a los de otros. Además, es la capacidad para convivir y participar por encima de las diferencias ideológicas.

El estudiante 14 mencionó: “tener paciencia con los demás que tienen formas

diferentes de pensar”. El estudiante 18, por otra parte, indicó: “ser tolerantes con nuestros padres, profesores y compañeros”. Asimismo, el estudiante 2 manifestó: “saber escuchar a los demás”.

De las respuestas se puede inferir que algunos de los alumnos tienen muy clara la conceptualización de tolerancia y otros, a pesar de que saben que es, en la práctica, por los conflictos identificados, la dejan de lado y se convierte en un detonante. Por este motivo, es necesaria la incorporación de estrategias por parte de las personas docentes que generen un ambiente de tolerancia y respeto para el desarrollo de sus respectivas clases.

Estos aspectos se encuentran en la transformación curricular impulsada por el MEP, que desde el año 2009 en los nuevos programas se incentiva el desarrollo de aptitudes y actitudes necesarias para la sana convivencia, tanto en el aula como en el entorno social en el que se desarrollan la comunidad estudiantil.

Por ejemplo, en el programa de Vida Cotidiana para octavo año, dictado en el (2012) por el MEP, establece como uno de sus propósitos para la unidad:

Nos preparamos para entornos seguros: El estudiante adquiere habilidades y destrezas que le permiten identificar riesgos, prevenir y resolver problemas de inseguridad en el plano personal, en el hogar y fuera del hogar, reforzar el cuidado de sí mismo y de las demás personas, e incrementar su autonomía (s. p.).

### **5.3.8. Respeto**

Para Yarse (2009) el respeto se debe demostrar a la naturaleza y a las cosas que la persona utiliza para su vida diaria. Se trata de un valor esencial para la convivencia y para la vida familiar y social. Si no hay respeto, se cae en el atropello

y en la violación de los deberes elementales y en la falta de comprensión y tolerancia. Este se debe tener en primer lugar hacia uno mismo, está ligado a la autoestima y a la valoración de la propia vida y de la conducta frente a sí mismo. El respeto a sí mismo fortalece el respeto a los demás.

Llama la atención que el respeto está entre los valores que los estudiantes evaluaron en con menor porcentaje, ya que solamente un 8 % lo consideró de primer lugar. Por ejemplo, el estudiante 6 indicó: “porque todas las personas merecen respeto”, el estudiante 19 señaló: “para que lo respeten a uno también” y el estudiante 22 mencionó “debemos respetar a todas las personas”.

Al igual que los otros valores analizados hasta el momento, la comunidad estudiantil tiene clara la conceptualización, pero en la práctica estos quedan de lado para incidir en una gestión adecuada que los evite, o bien que genere una cultura de paz, por estar ausente en la planificación de estrategias aplicadas por las personas docentes en sus respectivas asignaturas.

El MEP ha tratado de resolver este aspecto con la implementación de nuevos programas que generen destrezas y habilidades para la vida, lo cual puede observarse en el programa de Educación Ciudadana de octavo año para la unidad titulado: *Reconstruimos nuestras identidades de género para la equidad e igualdad*.

Este establece como propósito:

la elaboración y aplicación de normas que le permitan al estudiantado, examinar y apoyar la construcción de su identidad de género con equidad, sobre bases éticas, estéticas y ciudadanas. Para ello, se desarrollará una serie de procesos con perspectiva individual y colectiva, mediante la promoción de espacios de análisis e intercambio de experiencias. Se dará especial énfasis al desarrollo de la capacidad de aprender a ser y aprender

a convivir con respeto y tolerancia hacia la diversidad (2009, s. p.).

### **5.3.9. El amor y la amistad**

Según la percepción de la comunidad estudiantil del Colegio de Rincón Grande en Pavas, los valores del amor y la amistad contaron con el 8 % y el 6 % respectivamente, sin embargo, en ninguna de estas justificaron por qué lo seleccionaron.

Es importante mencionar que durante la adolescencia, el centro educativo se convierte en el lugar en el que los jóvenes pasan la mayor parte de su tiempo. Por este motivo, las amistades representan un papel relevante en esta etapa del desarrollo.

Por otra parte, en la entrevista a la orientadora 2, esta mencionó que el valor de la amistad, para su percepción, está en primer lugar en los jóvenes del Colegio de Rincón Grande en Pavas, lo cual contrasta con lo mencionado por la comunidad estudiantil que lo posicionaron de último lugar.

Entre los contenidos curriculares de los programas de educación ciudadana de octavo año, el MEP (2012), como aspecto conceptual plantea: “La cotidianidad de las relaciones entre un mismo género y entre géneros diferentes: vida en pareja, corresponsabilidad en la crianza, proyectos mixtos, los conflictos, los estereotipos, el sexismo, la discriminación y la estética” (p. 91).

Para esto propone procedimientos como: “Expresión de sentimientos, emociones y pensamientos de la ciudadanía joven, desde el abordaje de la feminidad y la masculinidad, para valorar los aportes que brindan hombres y

mujeres a la sociedad costarricense” (p. 91).

Se observa que, a pesar de la poca relevancia para la comunidad estudiantil y de los mismos docentes, como los de Educación Ciudadana, el MEP ha gestado un cambio curricular desde la mediación pedagógica que tienen que desarrollar. En este, la expresión de emociones y sentimientos en los jóvenes adquiere vital importancia para la sana convivencia.

## Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

### 6.1. Conclusiones

A partir del análisis del impacto de las estrategias de mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año, que llevan a cabo las personas docentes del Colegio Rincón Grande en Pavas, durante el primer y segundo periodo de 2019, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

#### 6.1.1. Conflictos identificados

La comunidad educativa del Colegio de Rincón Grande en Pavas es consciente de que en la institución existen situaciones de conflictos entre estudiantes. El nivel de octavo año es el que presenta con más frecuencia este tipo de problemas, los cuales se manifiestan de diversas maneras: *bullying*, discriminación, publicaciones en redes sociales, consumo y trasiego de drogas, matonismo, celos, modas, falta de aceptación y conflictos entre parejas.

Las percepciones de la comunidad estudiantil, con base en el estudio aplicado, demuestran que el conflicto de mayor incidencia institucional y que los afecta es el *bullying*. Por otra parte, la percepción de los docentes se enfoca en las agresiones físicas y verbales, las cuales llaman popularmente *pleitos*, por lo que no se identifican directamente con el *bullying*, sino con los efectos de este y dejan de lado la causa.

Derivado de lo anterior, se infiere que en la gestión que se pueda desarrollar en el colegio Rincón Grande en Pavas, para el aprendizaje de valores para una

cultura de paz en el contexto educativo, hay un manejo confuso del concepto de *bullying*. En primer lugar, por parte de la comunidad estudiantil, ya que les resulta más fácil encasillar o llamar de esta forma a los actos de violencia como los conflictos físicos y verbales, las burlas o lenguaje soez, o por el contrario, las personas docentes enfocadas en los efectos del *bullying*, como lo que ellos denominan *pleitos*.

Por esta razón se puede afirmar que el uso de las burlas y el lenguaje soez por parte de la comunidad estudiantil, en muchas ocasiones, no es para *hacer bullying*, sino por falta de tolerancia, comunicación asertiva y empatía entre ellos mismos.

Con respecto a las agresiones físicas, se determinó que son consecuencia de retos o incitaciones provocadas por los estudiantes, no necesariamente para resolver alguna disconformidad de pares, sino más bien para demostrar poder o popularidad entre ellos. Cabe mencionar que las agresiones de este tipo son más recurrentes en los varones y las agresiones físicas provocadas por las mujeres son para *resolver* o *vengarse* por algún tipo problema no resuelto de forma pacífica.

Lo anterior refleja que los profesores perciben el conflicto en una etapa evolucionada, o sea, cuando se da el *pleito* y no distinguen el detonante de este, que pudo iniciar por un caso de rechazo o falta de aceptación, como indicaron los estudiantes.

En cuanto a la problemática de las drogas, fue relevante tomar en cuenta dos factores en estudio, los cuales fueron: la venta y distribución de drogas y, por otro

lado, el consumo. La percepción de la comunidad estudiantil fue muy valiosa y, a la vez, valiente, ya que no tuvieron miedo de mencionar que el ingreso de drogas en el colegio se da de manera fácil y diaria.

La investigación también reveló deficiencias en la infraestructura de la institución, principalmente en una de las áreas en las que los conflictos suceden con más frecuencia; las cuales son las baterías de baño. Se visualizó que estas no tienen el mantenimiento adecuado, carecen de puertas y a simple vista no son adecuadas para los alumnos. Además, se consideró que son escasas para la población estudiantil que existe en el colegio. Los mismos estudiantes mencionaron que en las baterías de baño es donde se intercambian drogas y se da consumo por la falta de vigilancia.

Sobre este mismo tema de las drogas, hubo hermetismo por parte de los profesores, quienes no las mencionaron como un conflicto significativo, ya que, según la apreciación del personal administrativo del colegio, puede existir algún temor al referirse al tema. Sin embargo, son conscientes de que este tipo de conflicto va más allá de la institución, es un tema complejo de tratar y para evitar problemas con personas ajenas al colegio, se evita.

### **6.1.2. Estrategias de mediación pedagógica**

Se evidenció que existe un protocolo para el manejo de conflictos en la institución, el cual opera en su mayoría el personal de orientación y en algunos momentos los profesores guías y la dirección. No obstante, no se demostró que existan procedimientos que fortalezcan el uso de la mediación pedagógica, en la



resolución de los conflictos que se generan en el centro educativo.

Conviene aclarar que cuando se enfrenta una situación particular, la cual se puede definir como conflicto, es importante la percepción que tengan sobre esta los actores directos, en este caso la comunidad estudiantil, así como también el punto de vista objetivo de los que lo abordan para tratar de solucionarlo, en este caso la labor del docente.

Con respecto a las estrategias de mediación pedagógica utilizadas por los profesores guías, que a la vez también son docentes de materias especiales y académicas, se determinó que emplean el diálogo. Sin embargo, la mayoría de las veces es de manera correctiva y no preventiva, sin transversalizar en el desarrollo de los contenidos programáticos, por lo que no se evidenció ninguna técnica didáctica.

Para establecer estrategias de mediación pedagógica se debe tener en cuenta que las actitudes que se puedan manifestar en un salón de clase ante los conflictos son diversas. Estas dependen de la situación, del contexto y, sobre todo, de cómo se haya socializado en relación con este. Se puede observar que en el colegio Rincón Grande en Pavas el abordaje se da desde una perspectiva que pretende eliminar el conflicto. Se cree que todo es cuestión de disponer de un buen reglamento disciplinario con su correspondiente protocolo de disciplina establecido por el MEP y confiar en que con la aplicación de este se evitan y resuelven los conflictos.

La institución carece de un manual o procedimientos que contengan

estrategias de mediación pedagógica como guía para los profesores, quienes en su mayoría no cuentan con capacitación en este tema. Esto debido a que los orientadores y profesores guías manifestaron que tienen la potestad de intervenir de la forma que ellos consideren apropiada.

La investigación también concluyó que existe poco interés y poca capacitación por parte de algunos profesores, por lo que no se implementan prácticas de mediación pedagógica. Además, en ocasiones, se muestran indiferentes ante algunas situaciones y sin intención de buscar alternativas que sean más atractivas, para que la comunidad estudiantil tenga mayor protagonismo en las aulas, en el momento en que tengan que enfrentarse a algún tipo de o provocación de conflicto.

### **6.1.3. Aprendizaje de valores y resolución de conflictos en el aula**

La identificación de valores más significativos en la comunidad estudiantil de octavo año, permitió reflejar que hay factores sociales que la población considera como valores, como el caso de la aceptación. Esta no se considera directamente como valor social, sin embargo, se vincula con la comprensión, empatía, compañerismo, el compartir y la tolerancia.

Esta es de suma importancia para la comunidad estudiantil, ya que les ayuda a crear su propia identidad y les permite sentirse seguros en el ambiente en el que se rodean. Cuando los estudiantes sienten aceptación por medio de los pares o de los profesores, se sienten protegidos, apoyados, con mayor autonomía y una autoestima más reforzada.

En esta misma línea, es importante destacar que las personas docentes y el personal administrativo docente, consideran que la comunicación asertiva o un diálogo pacífico es la clave para que la resolución de conflictos en el aula se aborde efectivamente, no solo cuando existe el conflicto, sino también antes de que se genere.

Las orientadoras son las encargadas de analizar los casos y llevar a cabo diferentes acciones para el abordaje de los conflictos, sin embargo, debe ser un trabajo en equipo, en el que interdisciplinariamente sea producto de una intervención de los distintos docentes en la planificación diaria de las estrategias de mediación pedagógica.

De esta manera, se permitirá una gestión adecuada de los conflictos que se presenten y la creación de una cultura de paz que permita, de manera preventiva, evitar que estos conflictos se generen. Esto mediante la vivencia cotidiana de distintos valores que para los estudiantes son importantes y que el MEP ha implementado desde el 2009 a través de la transformación curricular y los cambios en los diferentes programas de estudios.

## **6.2. Recomendaciones**

El Ministerio de Educación, como ente regulador de las instituciones educativas en Costa Rica, debe velar no solo por la aplicación de los protocolos establecidos, sino por la capacitación docente y brindar herramientas didácticas que ayuden a la mediación pedagógica para abordar temas como el *bullying*, de una forma efectiva. Para esto, debe autorizar espacios en el calendario escolar

necesarios para la actualización profesional de las personas docentes, así como establecer jornadas de capacitación antes del inicio de los cursos lectivos y de valoración de resultados al concluir cada curso.

Por otra parte, es imperativo que ante la transformación curricular propuesta para el desarrollo de la nueva ciudadanía, mediante la adquisición de habilidades, destrezas y aptitudes en los nuevos programas de estudio de las diferentes asignaturas, se promuevan espacios de concientización para el cambio en la mediación pedagógica y en los procesos de evaluación del trabajo en el aula.

Se debe dejar de lado la imposición lineal tradicional aplicada por el MEP y generar todo un plan de capacitación para las personas docentes, para que estas incorporen los cambios y, de esta manera, se logre un aprendizaje significativo en la comunidad estudiantil, para que puedan generar un entorno libre de violencia, mediante la cotidianidad de la práctica de valores para una cultura de paz.

Por otra parte, se recomienda a las autoridades administrativas y a la junta administrativa del colegio Rincón Grande en Pavas, llevar a cabo una planificación adecuada de la inversión de los recursos financieros, con el objetivo de cambiar gradualmente la infraestructura para crear un ambiente de acuerdo con los modelos pedagógicos necesarios en la sana convivencia de la comunidad estudiantil en zonas de estar, áreas verdes, de recreo y esparcimiento. Además, dar mayor importancia al mantenimiento adecuado de los servicios sanitarios, iluminación y ventilación de aulas, de manera que el espacio físico genere un clima de confort en el que la comunidad educativa se sienta a gusto e identificada con la institución, lo que permita una convivencia institucional adecuada.

Asimismo, la dirección institucional y el personal administrativo docente, en la conformación de las diferentes secciones por nivel, debe respetar los tope máximos de alumnos permitidos. Lo anterior debido a que esto representa una limitante para los procesos de mediación pedagógicos implementados por las personas docentes, al generar hacinamiento en las aulas y excesivo ruido en los pasillos, cuando algún grupo tiene lecciones libres, provocados por una deficiente distribución en los horarios.

La dirección institucional, en su planificación estratégica, debe tener mayor involucramiento y presencia en programas o campañas que involucren a toda la comunidad educativa en jornadas de convivencia pacífica, promoción de valores y respeto de los derechos individuales y colectivos. Con esto, podrán generar una política institucional que identifique al colegio Rincón Grande en Pavas con una cultura de paz en una de las zonas más conflictivas del país.

Las personas docentes deben tener claro que su labor es la formación integral del aprendiente, que esta no sea como tradicionalmente se ha trabajado en el conocer, sino que se involucre en los otros pilares, como el ser, el hacer y el convivir. De esta manera, se desarrollará en los futuros ciudadanos las destrezas, las habilidades, las actitudes y las competencias necesarias para que enfrenten de forma adecuada los diferentes conflictos que encuentren en su entorno social, cultural y económico. A partir de esto, podrán construir una personalidad que les permita transformar su entorno positivamente y no solo dictar contenidos programados para memorizarse y contestar un examen escrito.

Los profesores deben incentivar el trabajo cooperativo, actividades que

permitan la libre expresión de la comunidad estudiantil, creatividad, crítica, síntesis, autoanálisis, que lleven al estudiante a tener una sana convivencia en la sociedad.

Las clases de los docentes guías se deben aprovechar para fomentar el trabajo en equipo en los estudiantes y, de esta forma, desarrollen destrezas y habilidades que les permitan combatir las causas y efectos en cada una de las problemáticas. De esta manera, generarán una cultura de paz, en la que se erradique la violencia para resolver conflictos por parte de la comunidad estudiantil.

En los procesos de mediación pedagógica para una gestión de los conflictos interpersonales se deben planear estrategias participativas en las que se creen espacios que permitan construir vínculos de respeto y diálogo entre la comunidad estudiantil y profesores, para fomentar un ambiente de paz.

Asimismo, se debe reforzar e instruir a los estudiantes sobre la detección temprana de los problemas sociales que enfrenta la comunidad educativa, con el fin de que el conflicto se aborde a tiempo y de manera adecuada.

La Universidad Técnica Nacional y el Centro de Formación Pedagógica y Tecnología Educativa, como responsable de la carrera en Mediación Pedagógica, debe implantar clases en las que se estimule la disciplina positiva y se aplique la neurociencia y neuroeducación. Esto les permitirá a los profesionales establecer herramientas para una mediación adecuada en los procesos de aprendizaje en cada contexto en los que deban desempeñarse como docentes.

## Bibliografía

- Agüero, M. (2018). Algunas causas del conflicto escolar se pueden prevenir con la mediación. *Semanario Universidad*.
- Alvarado, J., Cortés, X. y Raudez, F. (2017). Propuesta para el abordaje de los efectos del Bullying en el aspecto psicoeducativo de los estudiantes de la comunidad estudiantil de séptimo año del Colegio el Carmen de Alajuela, En el Bienio 2017-2018. Alajuela: Universidad Técnica Nacional.
- Arab, E. y Díaz, A. (2014). Impacto de las redes sociales e Internet en la adolescencia: aspectos positivos y negativos. *Rev. Med. Clin Condes*, 07-13.
- Arias Sánchez, O. (2018). Educar para la Paz. (U. T. Nacional, Entrevistador).
- Ausubel, Novak, y Hanesian. (1983). *Psicología Educativa: Un punto de vista cognoscitivo*. México: Ed Trillas.
- Binaburo, J. y Muñoz, B. (2007). *Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar*. Barcelona: CEAC.
- Blasco, T. y Otero, L. (2008). Técnicas conversacionales para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista. *Nure Investigación*, 33.
- Blasco, T. y Otero, L. (2008). Técnicas cualitativas para la recogida de datos en investigación cualitativa: La entrevista II. *Nure Investigación*, 34.
- Cabezas, H. y Monge, H. (2013). *Violencia Escolar, un problema que aumenta en la Escuela primaria Costarricense*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articuloarticulo.oa?id=44727049011>
- Cappa, M., López, J. y Zamora, G. (2002). *Diagnóstico de la situación de personas adolescentes y jóvenes adultos en Rincón Grande de Pavas. Defensa de niñas y niños Internacional DNI Costa Rica*.

- Cárdenas, A. y Peñalosa, D. (2016). Fortalecimiento en la práctica de valores para la convivencia y paz en estudiantes de quinto grado en una institución educativa de la Ciudad de Bucaramanga. Bucaramanga: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Castillo, V., Rodríguez, R. y Diamond, A. (2010). Cultivo de la Convivencia Escolar: Experiencia de Educación en valores en una Escuela Pública Venezolana. Unellez Barinas Venezuela Vol. 2.
- Castro, A. (2002). ¿Qué es lo que nos hace sentir celosos? Revista on-line del Departamento de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Palermo, Buenos Aires (Argentina).
- Castro, K. (2017). Agresiones verbales son la primera causa de violencia en centros educativos. CR Hoy.
- Chávez, S. (2018). La Mediación escolar y las relaciones interpersonales del estudiantado de primer curso de bachillerato general unificado, paralelos A y B de la unidad educativa Indoamérica, Cantón Ambato. Ambato Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Corrales, G. (2006). ¿Cómo Favorecer la Educación en Valores en la Educación Preescolar? MEP. División de Desarrollo Curricular. Departamento Presscolar. Comisión Institucional de Valores.
- Cuenca, N. (2014). Didáctica Constructivista como práctica mediadora para una cultura de paz. Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social, 15-30.
- Escobar, N. (2011). La mediación del Aprendizaje en la Escuela. Acción Pedagógica n.º 20, 58'7358'73.
- Española, R. A. (2019). Diccionario de la Real Academia Española. Madrid: Felipe IV.



- Estado de la Nación. (2011). Recuperado de:  
[https://estadonacionestadonacion.or.cr/files/biblioteca\\_virtual/educacioneducacion/004/leon-et-al-estudiantes-y-violencia-colegios.pdf](https://estadonacionestadonacion.or.cr/files/biblioteca_virtual/educacioneducacion/004/leon-et-al-estudiantes-y-violencia-colegios.pdf)
- Fanfani, E. (2018). Cultura Juveniles y cultura escolar. *Revista Colombiana de Educación*, 40-41.
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima Escolar como factor de calidad*. Madriz: Nancea, S. A.
- Fundación Cultura de paz, Fundación Ciudadanía. (2012). Declaración sobre la cultura de paz. Recuperado de: <http://www.fund-culturadepaz.org/doc/DeclaracionDeclaración-CulturadePaz-FacilLectura.pdf>
- Garaigordobil, M. (2017). Conducta prosocial: el papel de la cultura, la familia, la escuela y la personalidad. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología* 6 (2), 146-157.
- Grund, V. (2015). Los conflictos en los centros escolares. Recuperado de: <http://www.hacemoslaspaces.com/los-conflictos-en-los-centros-escolares/>
- Guelmes, E. y Nieto, L. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. Recuperado de: <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Guevara, B., Zambrano, A. y Evies, A. (2007). ¿Para qué educar en valores? *Revista Educación en Valores*, Enero - Junio, enero - junio Vol. 1 n.º 7.
- Gutiérrez, D. y Pérez, E. (2015). Estrategias para Generar la Convivencia Escolar. *Ra Ximhai*, 63-81.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. Interamericana Editores, S. A. de C. V.
- Hoyos, A. y Viana, O. (2006). Mediación como herramienta de trabajo En C d. Enseñanza, La violencia en el trabajo. Confederación STEs Intersindical, 187-197.
- Instituto Costarricense sobre Drogas. (2017). Unidad de Información y Estadística Nacional sobre Drogas. Recuperado de: <http://www.icd.go.cr/portalicd/>
- Iglesias, J. (2015) ¿Cómo influye la moda en el comportamiento de los adolescentes? *Adolescere. Revista de Formación Continuada de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia Volumen III*, 57-66.
- INEC. (2017). Estadísticas Vitales 2016. Población, Nacimientos, Defunciones y matrimonios, 114.
- Íñiguez, L. (1999). Investigación y evaluación cualitativa: bases teóricas y conceptuales. *Atención Primaria Vol. 23 Núm. 8*, 496.
- Ives, L. (2014). La identidad del Adolescente. Como se construye. *Adolescere. Revista de Formación Continuada de la Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia Volumen II*, 14-18.
- Junta de Andalucía. (1999). Guía para la elaboración del Plan de Convivencia. Recuperado de: [http://agrega.juntadeandalucia.es/repositorio/11102013/dc/es-an\\_2013101112\\_9132009/guiaguía/cultura\\_paz.html](http://agrega.juntadeandalucia.es/repositorio/11102013/dc/es-an_2013101112_9132009/guiaguía/cultura_paz.html)
- Kottow, M. (2007). Participación informada en clínica e investigación biomédica: Las múltiples facetas de la decisión y consentimiento informado. Bogotá: Unesco.
- Lilián, B., Abero, L., Capocasale, A., García, S. y Rojas, R. (2015). Investigación Educativa. Montevideo, Uruguay: Camus Ediciones.

- Lira, Y., Vela Álvarez, H. y Vela Lira, H. (2014). La educación para la paz como competencia docente: aportes al sistema educativo. *Innovación Educativa* ISSN 1665-2673 Vol. 14 número 64, 123-144.
- Martín, P. (2012). La Importancia de la educación en valores en infantil. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1051>
- Martínez, V. y Pérez, O. (2011). La Empatía en la Educación: Estudio de una muestra de alumnos universitarios. *Revista electrónica de Psicología Iztacala*; Universidad Complutense de Madrid, 14.
- Mc Millian, J. y Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa*. Madrid: Pearson Educación.
- Megías, M. (2011). *La convivencia Escolar y cómo resolver los conflictos y la violencia en el aula*. Granada: ADICE Asociación para la Difusión del Conocimiento Educativo.
- Mendoza, E. (2014). *Importancia de la práctica de valores en los establecimientos educativos para crear una cultura de paz (Estudio realizado en 5 institutos de educación básica del casco urbano, del Municipio de Santo Tomás La Unión, Suchitepéquez)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar - Facultad de Humanidades.
- MEP. (2015). *Educación para una Nueva Ciudadanía. Transformación Curricular, Fundamentación Pedagógica de la transformación Curricular*.
- MEP. (2009). *Programas de Estudios de Educación Cívica. Tercer ciclo de la Educación General Básica y Educación Diversificada*. San José Costa Rica: Proyecto de ética, Estética y ciudadanía.
- MEP. (2012). *Programas de Estudio de Educación para la vida cotidiana. Tercer ciclo de Educación General Básica*. San José, Costa Rica: Proyecto de ética, estética y ciudadanía.

- MEP. (2016). Protocolo de actuación en situaciones de bullying. San José, Costa Rica: Dirección: Dirección de Vida Estudiantil MEP, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia UNICEF.
- MEP. (2017). Informe Anual 2017. Cumplimiento de Metas de Objetivos Sectoriales Programas y Proyectos, PND 2015 - 2018. Recuperado de: <http://www.mep.go.cr/sites/default/files/informe-2017-sector-educativo-pnd-2015-2018-final.pdf>
- MEP. (2017). La educación religiosa costarricense y la cultura de paz. Conexiones una experiencia más allá del aula, 25-36.
- MEP. (2017). Revista Conexiones Volumen 9 n.º 3. Recuperado de: <https://www.mep.go.cr/education/revista-conexiones-3-edicionedición-2017>
- MEP. (2017). Violencia en los Centros educativos del Curso Lectivo 2016. Recuperado de: [http://www.mep.go.cr/indicadores\\_edu/BOLETINES/01\\_17.pdf](http://www.mep.go.cr/indicadores_edu/BOLETINES/01_17.pdf)
- MINEDUC. (2016). Modelo de funcionamiento de los departamentos de consejería estudiantil. Quito, Ministerio de Educación del Ecuador.
- Molina, M., Gregori, P. y Martín, G. (2013). Perspectivas sobre educación en valores en tiempos de crisis. Revista Castellano Manchega de Ciencias Sociales, 151-160.
- Molina, W., Ureña, F. y Venegas, L. (2010). Las propuestas de intervención en la Comunidad de Rincón Grande de Pavas 1998-2010. Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos Rectoría del Sector Vivienda y Ordenamiento Territorial Dirección de Vivienda y Asentamiento Humana.
- Monroy, A. (2005). Formación de Valores en los Adolescentes. México D. F.: Vol. 5 Ed. Panorama Editorial, S. A. C.
- Municipalidad de San José. (2011). Diagnóstico Cantonal. Recuperado de:

[https://www.msj.go.cr/informacioninformación\\_ciudadana/SiteAssets/DIAGN%C3%93STICO%20CAN TONAL.pdf](https://www.msj.go.cr/informacioninformación_ciudadana/SiteAssets/DIAGN%C3%93STICO%20CAN%20TONAL.pdf).

- Navarro, J. (1996). Adolescencia y Valores. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 1-6.
- Núñez, A. (2013). Educación para una cultura de paz y de no violencia (Tesis de Grado Magister en Derechos Humanos). San José: Universidad Estatal a la Distancia, Vicerrectoría Académica Sistema de estudio de Posgrado.
- Ortiz, O. H. y Villacís, M. E. (2018). Práctica de Valores Humanos en la convivencia armónica. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28570>
- PANI. (2018). Diagnóstico Distrital Las Pavas. Oficina local de Las Pavas: Junta de Protección a la niñez y la adolescencia Las Pavas.
- Pedrero, V. (2018). Análisis de competencias del TS en el planeamiento de estrategias de intervención para mediación de conflictos. Universidad Técnica de Machala, 10-50.
- Peña, M. (2011). Analizan la violencia en los centros educativos costarricenses. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <https://www.ucr.ac.cr/noticias/2011/12/05/analizan-la-violencia-en-los-centros-educativos-costarricenses.html>
- Pira, A. (2014). Rol Docente en el Fortalecimiento de la Cultura de Paz (Tesis para optar por Licenciatura en Pedagogía en Orientación en administración y Evaluación educativa). Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Quintanilla, P. y Aróstegui, I. (2017). Educación para la Convivencia Intercultural, a través de la Tertulia Literaria Dialógica. Recuperado de: <https://addiaddí.ehu.es/handle/10810/25865?show=full>

- Quirós Aguilar, L. (2014). Análisis del modelo educativo promovido por el centro educativo las Nubes School y su incidencia en el desarrollo de competencias discentes para la resolución de conflictos en la vida. Vicerrectoría Académica, Escuela de Ciencias de la Educación: Universidad Estatal a Distancia.
- Ramírez, F. (2015). Agresores y Víctimas de Bullying. Desigualdades de género en violencia entre escolares. *Información Psicológica* (94), 48- 59.
- Real Academia Española. (2019). Recuperado de: <https://www.rae.es/>.
- Rivera, L., Allen, B., Rodríguez, G., Chávez, R. y Lazcano, E. (2006). Violencia durante el noviazgo, depresión y conductas de riesgo en estudiantes femeninas (12-24 años). *Salud Pública de México* Vol. 48, 288-295.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco* ISSN 1405-778, 39-49.
- Ruiz, P. y López, S. (2017). Violencia doméstica: estudio exploratorio acerca de su percepción y aceptación. *Iztapalapa* (54), 231-244.
- Saavedra, E., Villalta, M. y Muñoz, M. (2015). Violencia escolar: la mirada de las personas docentes. *Límite Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 39-60.
- Sacristán, L. (2017). Resolución de Conflictos en la escuela: La Mediación. Recuperado de: Facultad de Educación. Campus María Zambrano (Segovia).
- Sampieri, R. (2008). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Sánchez, D. O. (2018). Educar para la Paz. Desamparado, Alajuela, Costa Rica.
- Sanmartín, P. (2017). Padres sin tiempo para transmitir valores. *EHQUIDAD. Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social* (8), 119-160.
- Sol, R. (2004). Diagnóstico sobre la formación de Docentes en instituciones de educación superior en Costa Rica. Recuperado de:

[https://www.oei.es/info\\_pais>informe\\_formacionformación\\_docente\\_costa\\_ri  
ca\\_iesalc](https://www.oei.es/info_pais>informe_formacionformación_docente_costa_ri<br/>ca_iesalc)

Taylor, S. y Bogdan, R. (2000). Introducción a los Métodos cualitativos de investigación. Argentina: Paidós.

Timón, L. y Gómez, E. (2010). La Educación para la Paz, propuestas educativas para diferentes áreas del currículo. La colaboración del Ampa en su desarrollo. Sevilla: Wanceulen Editorial, S. L.

Tuts, M. y Martínez, L. (2006). Educación en valores y ciudadanía. Madriz: EDUPAZ.

Unesco. (2014). Poner fin a la violencia en la escuela: Guía para los Docentes. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001841/184162s.pdf>

Van Dalen, D. y Meyer, W. (2006). Manual de técnica de la investigación educacional. Argentina: Paidós.

Vargas, D. (2018). Unidad Institucional de Educación a Distancia. Universidad Católica de Manizales. Recuperado de: [repositorio.ucm.edu.co](http://repositorio.ucm.edu.co)

Viana, M. (2011). Mediación Escolar y observatorios para la convivencia. Estudio comparado entre comunidades autónomas. Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/61897>

Villaescusa, M. (2010). Condiciones para la mediación de conflictos en Educación Primaria. La Convivencia escolar: aspectos psicológicos y educativos, Granada, 189-192.

Villegas Taborga, S. (2017). Aproximaciones sociológicas al concepto de violencia simbólica hacia niñas y adolescentes: Un abordaje a las prácticas sociales y culturales en la familia y la escuela. Journal de Comunicación Social 5, 99.

Yarce, J. (2009). El poder de los valores. Bogotá Colombia, Universidad de la

Sabana: Proquest Ebrary.



## Anexos

### Anexo 1. Cuestionario n.º 1, dirigido a estudiantes

Estimados Estudiantes:

Con el propósito de llevar a cabo una investigación sobre *Aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el periodo 2019*; les seguir las siguientes indicaciones.

La información que suministre será confidencial, la cual será utilizada exclusivamente en el proceso de investigación.

Coloque un seudónimo para proteger su identificación\_\_\_\_\_

Marque: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Sección \_\_\_\_\_

Barrio donde vive \_\_\_\_\_

Edad:\_\_\_\_\_

#### **1. Identificación de conflictos.**

Coloque del 1 a 10 desde su punto de vista qué orden les daría a los conflictos que suceden en el colegio Rincón Grande de Pavas, donde el 1 es de mayor incidencia y el 10 menor incidencia.

Discriminación	_____
Modas	_____
Burlas o <i>Bullying</i>	_____
Celos	_____
Falta de aceptación	_____
Trasiego de Drogas	_____
Consumo de Drogas	_____
Conflicto de Parejas	_____
Redes Sociales	_____
Matonismo	_____

**Justifique el seleccionado con el número 1**

\_\_\_\_\_

**Justifique el seleccionado con el número 10**

\_\_\_\_\_

## **2. Mediación Pedagógica**

Coloque del 1 al 5, desde su punto de vista cuáles personas intervienen positivamente en la resolución de conflictos en el Colegio Rincón Grande en Pavas.

Donde 1 es de mayor importancia y el 5 es el menor.

Profesor	_____	_____
Orientadores	_____	_____
Profesor Guía	_____	_____
Director	_____	_____
Auxiliares administrativos	_____	_____

**Justifique el seleccionado con el número 1**

\_\_\_\_\_

**Justifique el seleccionado con el número 10**

\_\_\_\_\_

### 3. Aprendizaje de valores

Coloque del 1 a 10 desde su punto de vista qué orden le daría a la acción más importante que permite un ambiente más adecuado en las aulas del Colegio Rincón Grande en Pavas, donde el 1 es de mayor incidencia y el 10 menor incidencia.

Ser aceptado	_____
Ser Comprendido	_____
Tener amigos	_____
Ser amado	_____
Ser exitoso	_____
Hablar con la verdad	_____
Diálogo	_____
Ser Respetado	_____
Tener tolerancia	_____
Autocontrol	_____

**Justifique el seleccionado con el número 1**

\_\_\_\_\_

**Justifique el seleccionado con el número 10**

\_\_\_\_\_

## Anexo 2. Cuestionario n.º 2, dirigido a estudiantes

Estimados Estudiantes:

Con el propósito de llevar a cabo una investigación sobre *Aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el periodo 2019*; les solicitamos completar el siguiente cuestionario.

La información que suministre será confidencial, la cual será utilizada exclusivamente en el proceso de investigación.

Se solicita su valiosa colaboración, para completar las respuestas a los ítems planteados, marcando con una equis (X) la casilla que mejor responda a su criterio en las preguntas.

Coloque un seudónimo para proteger su identificación \_\_\_\_\_

Marque: Masculino \_\_\_\_\_ Femenino \_\_\_\_\_

Sección \_\_\_\_\_

Barrio donde Vive \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Se utiliza la siguiente escala de calificación:

Siempre.....5

Casi Siempre.....4

Algunas veces.....3

Nunca.....2

No Responde.....1

Ítem	Opciones				
	1	2	3	4	5
<b>Identificación de conflictos</b>	No Responde	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1. Existen conflictos entre los estudiantes por cuestiones de clase social.					
2. Cree usted que influye la diferencia de género en la generación de conflictos.					
3. El pertenecer a alguna “ <i>pandilla</i> ” o “grupo social” influye en los conflictos cotidianos en el colegio					
4. Se ha visto involucrado en conflictos en el último año.					
5. Ha tenido problemas en el Hogar que sienta que han influido en su comportamiento en el colegio.					
6. Se ha sentido insultado, ridiculizado o lo/la han insultado verbalmente					
<b>Mediación pedagógica</b>					
1. Los profesores influyen					

Ítem	Opciones				
	1	2	3	4	5
positivamente en la resolución de conflictos.					
2. Las medidas que implementan los orientadores y personal administrativo con los conflictos entre estudiantes han sido efectivas.					
3. Cuando tiene un conflicto con otra persona, busca a alguien en el colegio que pueda ayudarle a resolverlo.					
4. Ha tenido algún conflicto con los profesores, ajeno a la materia vista en clase.					
5. Considera usted que los profesores propician una cultura de paz.					
<b>Aprendizaje de Valores</b>					
1. El profesor desarrolla actividades de mediación orientadas a sana convivencia en el aula.					
2. El aula es un lugar					

Ítem	Opciones				
	1	2	3	4	5
donde se siente seguro.					
3. Hay comunicación asertiva con los compañeros de grupo y con los profesores en las aulas.					
4. Siente empatía por parte de los profesores.					
5. Cree usted que los valores aprendidos en el hogar son más importantes que los adquiridos en el colegio.					

### **Anexo 3. Entrevista estructurada dirigida a docentes y personal administrativo**

Estimado Docente:

Con el propósito de llevar a cabo una investigación sobre *Aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el periodo 2019*; les solicitamos completar el siguiente cuestionario.

La información que suministre será confidencial, la cual será utilizada exclusivamente en el proceso de investigación.

Se solicita su valiosa colaboración, para completar las respuestas planteadas de acuerdo con su criterio y experiencia personal.

Nombre: \_\_\_\_\_

Docente de la materia: \_\_\_\_\_

Indique si es profesor guía y de cual sección: \_\_\_\_\_

Años de trabajo en el Colegio Rincón Grande en Pavas \_\_\_\_\_

1. ¿Cómo definiría el concepto de conflicto estudiantil?

---

---

---



2. ¿Cuál es la principal causa de la generación de conflictos a nivel institucional?

---

---

---

3. ¿Cuáles son los conflictos que se generan con más frecuencia en el colegio?

---

---

---

4. ¿Cuál es el sitio de la institución donde suceden los conflictos con más frecuencia entre estudiantes?

---

---

---

5. ¿Qué medidas de resolución de conflictos conoce usted?

---

---

---

6. ¿Existe un protocolo para el abordaje y prevención del conflicto estudiantil?  
Explique un poco en qué consiste.

---

---

---

7. ¿Considera que la aplicación de los reglamentos ha contribuido a la disminución de los conflictos?

---

---

---

8. Cuando sucede un conflicto estudiantil, ¿se permiten medidas alternas de resolución para los docentes en la institución?

---

---

---

9. ¿Quiénes creen que participan más en la resolución de conflictos en la institución?

---

---

---

¿Se involucran a estudiantes y padres de familia en los procesos de reflexión y prevención de conflictos en la institución?

---

---

---

10. ¿Qué recomendaciones daría usted para disminuir la generación de conflictos estudiantiles y propiciar una cultura de paz en el Colegio Rincón Grande en Pavas?

---

---

---

11. ¿Cómo definiría el concepto de cultura de paz?

---

---

---

12. ¿Se han desarrollado en la institución capacitaciones al personal docente y administrativo en la resolución de conflictos y promoción de una cultura de paz?

---

---

---

13. ¿Existen espacios que propicien la reflexión de los estudiantes cuando realizan actos que perjudiquen a sus compañeros? Indique cuales.

---

---

---

14. ¿Considera usted que ha sido efectivo sus actuaciones ante la resolución de un conflicto para el ambiente de una cultura de paz en el colegio? ¿De qué forma?

---

---

---

15. ¿Se promueven acciones para trabajar procesos de motivación con los estudiantes? ¿Y cuáles?

---

---

---

16. ¿Podría describirnos una estrategia de mediación aplicada por usted en el salón de clase para prevenir o tratar conflictos entre estudiantes?

---

---

---

#### **Anexo 4. Entrevista dirigida a Orientadoras de Octavo año**

Estimado (a) Orientador (a)

Con el propósito de llevar a cabo una investigación *Sobre el aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de los conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el I y II periodo del 2019*; les solicitamos completar el siguiente cuestionario.

La información que suministre será confidencial, la cual será utilizada exclusivamente en el proceso de investigación.

Se solicita su valiosa colaboración, para completar las respuestas planteadas de acuerdo con su criterio y experiencia personal.

Nombre: \_\_\_\_\_

Indique si es profesor guía y de cual sección: \_\_\_\_\_

Años de trabajo en el Colegio Rincón Grande en Pavas \_\_\_\_\_

1. ¿Qué tipo de conflicto considera usted que se da con mayor frecuencia en la institución?
2. ¿Existe en la institución alguna estadística de los conflictos como referencia? ¿Cuáles?
3. ¿Puede ejemplificar algún caso de *bullying* que haya atendido en el transcurso del presente año lectivo?

4. ¿Cree usted que los estudiantes conocen el concepto adecuado de *bullying*? Explique.
5. ¿Conoce usted si existe alguna estadística a nivel del colegio que refleje que el *bullying* o acoso escolar sea un conflicto recurrente?
6. ¿Cuál persona considera usted que los estudiantes acuden primeramente, para denunciar algún tipo de conflicto escolar?
7. ¿Qué nos puede mencionar sobre los conflictos en redes sociales? ¿Se han dado casos en esta institución de cyberbullying?
8. ¿Cree usted que las redes sociales influyen en la generación de conflictos? Justifique su respuesta.
9. ¿Han tenido en alguna oportunidad las visitas de oficiales de fuerza pública, para propiciar algún ambiente de información sobre prevención de consumo o trasiego de drogas?
10. ¿Considera usted que el ingreso de las drogas a la institución se da de manera fácil?
11. ¿Algún profesor ha expresado algún temor al abordar un tema venta y consumo drogas? ¿Por qué?
12. ¿Cuál cree que es la droga más utilizada por los alumnos y por qué?
13. ¿Han tenido que trasladar o atender casos de intoxicación con los alumnos?
14. ¿Qué tipo de capacitaciones se le brinda al personal docente y

administrativo con respecto a la mediación pedagógica para el abordaje de los conflictos escolares? ¿Se brindan técnicas? Mencione cuáles.

15. Según la encuesta realizada a los estudiantes, refleja que los orientadores son las personas que se preocupan más para mediar un conflicto. ¿Cuáles son las técnicas para abordar los conflictos positivamente? Denos un ejemplo.

16. De los siguientes valores, ¿cuál cree que es el más importante para los alumnos y cuál es el valor que más hace falta en la institución y por qué?

1. Aceptación.
2. Comprensión
3. Amistad
4. Amor.
5. Éxito
6. Sinceridad
7. Diálogo (comunicación asertiva).
8. Respeto.
9. Tolerancia.
10. Autocontrol.

17. ¿Cómo cree usted que los alumnos reflejan los valores aprendidos en la casa? ¿Son notorios o los alumnos adquieren valores en la institución?

18. ¿Cree usted que los profesores tienen empatía con los alumnos y con los mismos colegas?

19. ¿Qué programa desarrolla la institución para la transmisión de valores para lograr una cultura de paz?

## **Anexo 5. Entrevista en profundidad, dirigida a personal administrativo y de orientación**

Estimado (a) Orientador (a)

Con el propósito de llevar a cabo una investigación *Sobre el aprendizaje de valores para una cultura de paz en el contexto educativo: estudio sobre la mediación pedagógica en la gestión de los conflictos interpersonales en estudiantes de octavo año del Colegio de Rincón Grande de Pavas, durante el I y II periodo del 2019*; les solicitamos muy respetuosamente una entrevista abierta para comprender el contexto educativo de esta investigación.

La información que suministre será confidencial, la cual será utilizada exclusivamente en el proceso de investigación.

Se solicita su valiosa colaboración, para completar las respuestas planteadas de acuerdo con su criterio y experiencia personal.

1. ¿Cuántos años tiene de trabajar para el Colegio Rincón Grande en Pavas?
2. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro de la institución?
3. ¿Cuántas personas tiene a su cargo?
4. ¿Qué niveles tiene a cargo?
5. ¿Ha tenido usted varios años a cargo los octavos años?
6. ¿Cuál es su apreciación general de los octavos años?
7. ¿Desde qué punto de vista los nota usted a los octavos años más activos



en cuanto a conflictos?

8. ¿De qué forma ha intervenido la dirección, en cuanto a los conflictos que nos menciona?
9. ¿Cuántos octavos hay, y cuánto es la población de cada aula?
10. ¿Cree usted que hay hacinamiento en las aulas? ¿Por qué se da la sobre matrícula?
11. ¿Hay repitentes en octavos años?
12. Con respecto a los conflictos que nos está planteando: como robos, o pleitos dentro y fuera de la institución y “*puestos*”, nos puede ampliar ¿qué son estos últimos?
13. ¿En los grupos de octavos años han detectado esta prácticas de “*puestos*”?
14. ¿Qué tipos de drogas aparte del consumo de alcohol se han dado cuenta que se consumen en estos “*puestos*” fuera de la institución?
15. ¿Qué tan reincidentes son los estudiantes que participan en estas actividades?
16. ¿Se han detectado estudiantes con efectos de drogas y de alcohol dentro de la institución?
17. ¿Los padres de familia intervienen, para evitar que se dé este tipo de problemas en la institución?

18. En cuanto a los pleitos físicos que se dan, ¿son usuales verlos fuera de la institución o dentro?
19. ¿Por qué pelean? ¿Se dan más pleitos entre mujeres o entre hombres?
20. Con respecto a las técnicas que utilizan los profesores al trabajar, ¿cómo han hecho los profesores para trabajar con grupos tan grandes?
21. ¿Qué hacen los profesores, antes de enviar a un alumno a orientación o a donde los profesores guías o auxiliares administrativas?
22. Con respecto a su experiencia y a los años de trabajo que tiene en la institución, ¿es más conflictivo trabajar ahora o en otros tiempos?
23. ¿Las redes sociales han servido para que ustedes se den cuenta de los conflictos más rápidamente?
24. ¿Qué porcentaje de estudiantes tienen algún tipo de teléfono inteligente o tableta?
25. ¿Cómo definiría usted el concepto de conflicto estudiantil?
26. Puntualice en que parte de la institución suceden con más frecuencia los conflictos.
27. ¿Cuáles cree usted que serían las causas de los conflictos, dentro del colegio?
28. ¿Cuáles espacios ponen a disposición de los estudiantes en los ratos libre?

29. ¿Qué medidas ha tomado la institución para resolver conflictos?
30. ¿La institución como tal tiene un protocolo para actuar ante casos de *bullying* o solamente se basan con el protocolo establecido por el MEP?
31. ¿Ha habido conflictos por razones de género?
32. El debido proceso que se habla para la resolución de conflicto, ¿ha ayudado para la disminución de conflictos o han aumentado?
33. ¿Cree usted que los padres son piezas claves para la intervención en los conflictos?
34. De acuerdo a las vivencias que nos ha comentado, ¿quién cree usted que son los más adecuados para intervenir en la resolución de conflictos?
35. ¿Quiénes eligen a los profesores guías? ¿Se maneja algún perfil específico para la selección de los docentes guías?
36. ¿Se imparten capacitaciones al docente guía, sobre el manejo y resolución de conflictos?
37. ¿Qué función tiene el docente de materia?
38. ¿Existe algún tipo de programa preventivo que alguna institución privada o pública les dé apoyo?
39. ¿Se promueve a nivel institución espacios deportivos, artísticos o talleres para padres de familia y alumnos?
40. ¿Existen espacios que propicien la reflexión de los estudiantes, cuando

cometen algún acto que vaya contra las normas de la institución?

41. Describa una estrategia de mediación pedagógica utilizada por usted para resolver los conflictos.

42. ¿Qué acciones cree usted que se podría tomar, para mejorar la resolución de conflictos y promover una cultura de paz?

## Anexo 6. Plantilla de observación, notas crudas

Fecha: \_\_\_\_\_ Observación n.º \_\_\_\_

Lección \_\_\_\_\_ Asignatura \_\_\_\_\_

Hora de Inicio: \_\_\_\_\_ Hora de Cierre: \_\_\_\_\_

Tema: \_\_\_\_\_.

DESCRIPTOR	OBSERVACIONES
<b>Infraestructura</b>  (iluminación, ventilación, disposición del mobiliario, limpieza, espejo de clase)	
<b>Desarrollo de la lección.</b>	
Actividad realizada  (técnica, materiales, recursos)	
Elementos distractores durante el desarrollo de la lección	
Interacciones horizontales y verticales.  (relaciones sociales)	

## Anexo 7. Lista de cotejo

Observaciones hechas durante las visitas a los grupos de octavo año del Colegio de Rincón Grande en Pavas.

<b>Observaciones dentro y fuera del aula</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Llegadas tardías a clases  Insulto hacia compañeros  Peleas entre compañeros  Burlas hacia los compañeros  Gestos no apropiados hacia los compañeros  Comentarios negativos sobre la clase  Permisos para ir al baño  Interrupciones al docente  Alto ausentismo a la clase  Expresión de opiniones por parte de los estudiantes  Respeto hacia los		

Observaciones dentro y fuera del aula	Sí	No
<p>compañeros de clases</p> <p>Diálogo aplicado por parte del docente</p> <p>Aplicación de estrategias de mediación por parte del docente</p> <p>Control sobre el grupo por parte del docente</p> <p>Atención adecuada para el ingreso del personal a la institución</p> <p>Conflictos durante los tiempos de recesos</p> <p>Áreas más concurridas por los estudiantes en los recesos</p>		