

DOI: <https://doi.org/>

La resolución pacífica de conflictos implementada por una institución educativa y su influencia en la reducción de las problemáticas estudiantiles del bachillerato

The peaceful resolution of conflicts implemented by an educational institution and its influence in reducing high school student problems

Alava Rodriguez Irene Esperanza

ialavar@unemi.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0009-0815-7778>
Universidad Estatal de Milagro
El Carmen – Ecuador

Chorlango Simbaña Edwin Patricio

echorlangos@unemi.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-5521-7575>
Universidad Estatal de Milagro
Quito – Ecuador

José Fabián Gómez López

jgomezl9@unemi.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0002-9515-8419>
Universidad Estatal de Milagro
Loja – Ecuador

Lema Socoy Henry Wladimir

hlemas2@unemi.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0005-4601-1818>
Universidad Estatal de Milagro
Quito – Ecuador

Vela Heredia Christian Patricio

cvelah@unemi.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0002-1463-7697>
Universidad Estatal de Milagro
Quito – Ecuador

Artículo recibido: 14 de diciembre de 2024. Aceptado para publicación: 31 de diciembre de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El propósito de este artículo es contribuir a una mejor comprensión sobre la implementación de mecanismos alternativos para la resolución pacífica de conflictos en instituciones educativas ha demostrado ser una estrategia eficaz para reducir las problemáticas estudiantiles, especialmente en el nivel de bachillerato. Al fomentar el diálogo, la empatía y la búsqueda de soluciones consensuadas, se ha logrado crear entornos escolares más seguros y saludables. Los adolescentes, debido a los cambios hormonales y sociales propios de su edad, suelen experimentar dificultades para gestionar sus emociones y resolver conflictos de manera pacífica. La intervención de mediadores, generalmente figuras de autoridad educativa, ha sido fundamental para guiar a los estudiantes hacia acuerdos mutuamente beneficiosos que promueven una cultura de paz y respeto. Sin embargo, la implementación exitosa de estos mecanismos enfrenta desafíos. La falta de capacitación del personal educativo, la diversidad de normativas y la resistencia al cambio son algunos de los


obstáculos que dificultan su aplicación efectiva. A pesar de estas limitaciones, la autocapacitación de los docentes y la implementación de programas de mediación escolar han demostrado ser estrategias valiosas para superar estas barreras. Es importante destacar que la resolución pacífica de conflictos no solo beneficia a los estudiantes involucrados, sino también a toda la comunidad educativa. Al crear un ambiente escolar más seguro y armónico, se favorece el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. Además, estas prácticas contribuyen a fortalecer los vínculos entre los miembros de la comunidad educativa y a fomentar una cultura de convivencia basada en el respeto y la tolerancia.

Palabras clave: mediación, educación, estudiantes, convivencia escolar, bienestar emocional

Abstract

The purpose of this article is to contribute to a better understanding of how the implementation of alternative mechanisms for the peaceful resolution of conflicts in educational institutions has proven to be an effective strategy to reduce student problems, especially at the high school level. By fostering dialogue, empathy and the search for consensual solutions, safer and healthier school environments have been created. Adolescents, due to the hormonal and social changes inherent to their age, often experience difficulties in managing their emotions and resolving conflicts peacefully. The intervention of mediators, generally educational authority figures, has been fundamental in guiding students toward mutually beneficial agreements that promote a culture of peace and respect. However, the successful implementation of these mechanisms faces challenges. Lack of training of educational personnel, diversity of regulations, and resistance to change are some of the obstacles that hinder their effective implementation. Despite these limitations, teacher self-training and the implementation of school mediation programs have proven to be valuable strategies to overcome these barriers. It is important to emphasize that peaceful conflict resolution not only benefits the students involved, but also the entire educational community. By creating a safer and more harmonious school environment, the learning and integral development of students is favored. In addition, these practices contribute to strengthening the bonds between members of the educational community and fostering a culture of coexistence based on respect and tolerance.

Keywords: mediation, education, students, school coexistence, emotional well-being

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Alava Rodriguez , I. E., Chorlango Simbaña , E. P., Gómez López , J. F., Lema Socoy , H. W., & Vela Heredia , C. P. (2024). La resolución pacífica de conflictos implementada por una institución educativa y su influencia en la reducción de las problemáticas estudiantiles del bachillerato. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (6), 3092– 3122. <https://doi.org/>

INTRODUCCIÓN

La gestión pacífica de conflictos en las instituciones educativas de Ecuador se ha convertido en un tema de gran relevancia, aunque presenta importantes desafíos. La mediación, considerada una herramienta eficaz para atender las problemáticas estudiantiles y fomentar un ambiente de convivencia armónica, no ha sido implementada de manera uniforme en todo el país.

Entre las barreras que dificultan la efectividad de estas técnicas se encuentran la resistencia al cambio por parte del personal docente, la escasez de formación en habilidades de mediación y la diversidad de enfoques que caracterizan a las distintas instituciones educativas. A pesar de que existen marcos legales que promueven la resolución pacífica de conflictos, su interpretación y aplicación difieren notablemente entre las diversas escuelas.

Un caso representativo de una Institución Pública del sistema Nacional del Ecuador, donde las emociones intensas y las diferencias de opinión pueden desencadenar conflictos entre los estudiantes. Ante esta realidad, la instauración de mecanismos alternativos para la resolución de conflictos se vuelve crucial para asegurar un entorno de aprendizaje seguro y propicio.

Es imperativo que los líderes educativos adopten una postura proactiva en la gestión de conflictos, promoviendo la formación continua de todos los involucrados en el proceso educativo y estableciendo espacios de diálogo y empatía. Además, los procedimientos administrativos internos deben estar en consonancia con las directrices del Ministerio de Educación y contar con la flexibilidad necesaria para adaptarse a las particularidades de cada institución.

En conclusión, la resolución pacífica de conflictos es esencial para alcanzar una convivencia escolar más saludable y armoniosa. No obstante, para cumplir con este objetivo, es fundamental superar los retos actuales y colaborar de manera colectiva en la implementación efectiva de estas estrategias en todos los centros educativos del país.

El trabajo se enfocó en evaluar la efectividad de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos estudiantiles implementados por el Departamento de Inspección en de una Institución Pública del sistema Nacional del Ecuador. Se busca entender cómo estos mecanismos han ayudado a reducir los problemas que enfrentan los estudiantes de bachillerato en el año lectivo 2023-2024.

Para ello, se han formulado preguntas clave. Se analiza el impacto negativo del manejo inadecuado de las emociones en el entorno educativo y cómo este influye en las dificultades de los estudiantes. También se estudia cómo la falta de capacitación y la resistencia al cambio del personal docente afectan la gestión de conflictos. Además, se investiga la falta de regulación clara en la legislación educativa sobre resolución de conflictos y prácticas restaurativas, lo que dificulta el abordaje efectivo de los problemas en la escuela.

El objetivo general es evaluar la capacidad de estos mecanismos para mitigar las problemáticas estudiantiles en bachillerato. Este análisis se hará de forma comparativa, identificando fortalezas y debilidades de los procesos administrativos con el fin de fomentar una convivencia armónica escolar.

Específicamente, se desea analizar cómo el manejo emocional inadecuado afecta el comportamiento estudiantil, cómo la falta de capacitación y la resistencia al cambio del personal docente impactan la gestión de conflictos, y cómo la ausencia de regulación sobre prácticas restaurativas obstaculiza la atención a los problemas de los estudiantes.

El análisis tiene como finalidad ofrecer una visión crítica e integral que ayude a desarrollar estrategias efectivas para mejorar la convivencia y resolver conflictos en el entorno educativo.

“En los últimos años, el contexto educativo en Ecuador ha enfrentado un aumento significativo de problemáticas estudiantiles, que van desde la falta de disciplina y el acoso escolar hasta la carencia de integración entre los estudiantes” ABARCA, 2022. Estas dificultades, si no se abordan de manera oportuna, pueden desencadenar un incremento en los hechos de violencia dentro de las instituciones educativas. Reconociendo esta realidad, el Estado, a través del Ministerio de Educación, ha tomado medidas para mitigar estas situaciones, incorporando en su marco jurídico directrices relacionadas con la resolución pacífica de conflictos y medidas restaurativas que favorezcan el bienestar de los estudiantes y sus familias.

Estas directrices buscan promover una convivencia armónica en los centros educativos, estableciendo mecanismos de diálogo que beneficien a toda la comunidad educativa. En este sentido, los conflictos, aunque inevitables en cualquier entorno educativo, pueden convertirse en oportunidades de aprendizaje y transformación. Gracias a un abordaje adecuado que incluya el diálogo, la mediación y el establecimiento de acuerdos, es posible transformar el ambiente escolar en un espacio seguro. Estas intervenciones no solo mejoran las relaciones interpersonales entre los estudiantes, sino que también fomentan una cultura de paz basada en la tolerancia y el respeto mutuo, elementos fundamentales para fortalecer la cohesión social y mejorar la seguridad en las instituciones.

Además, la implementación de métodos de resolución pacífica de conflictos en el ámbito educativo no solo resuelve problemas inmediatos, sino que también contribuye de manera significativa al conocimiento, ya que la aplicación responsable de estos mecanismos genera datos estadísticos de gran relevancia. Estos datos, al ser evaluados periódicamente, permitirán a las autoridades educativas diseñar e implementar acciones estratégicas que optimicen los procesos administrativos y fortalezcan los diálogos necesarios para abordar las problemáticas diarias de los estudiantes.

Es esencial que las autoridades de las instituciones educativas reconozcan que la introducción de estos mecanismos representa un proceso novedoso. Su implementación cotidiana tendrá un impacto que se manifestará a mediano y largo plazo, favoreciendo la formación de ciudadanos capaces de gestionar sus conflictos de manera efectiva. Como menciona Siejas, 2020. Las habilidades adquiridas a través de la mediación no solo preparan a los estudiantes para enfrentarse a las dificultades de la vida, sino que también contribuyen positivamente a sus entornos familiares y sociales.

Por ello, la investigación sobre la efectividad de los procesos y mecanismos alternativos de resolución de conflictos de una Institución Pública del sistema Nacional del Ecuador durante el año lectivo 2023-2024 es de gran relevancia en diversos niveles. Su cuantificación y análisis contribuirán al desarrollo integral de los estudiantes, convirtiéndose en un referente para otros centros educativos. Al promover ambientes de diálogo y mediación, se fortalece la sana convivencia y se establece una cultura de paz que no solo impacta de manera directa a la comunidad educativa, sino que también reverberaba positivamente en su entorno circundante. De esta forma, estamos no solo enfrentando las problemáticas del presente, sino construyendo un futuro más armónico y respetuoso para las nuevas generaciones.

La presente investigación pretende defender la idea de que los mecanismos alternativos de la resolución pacífica de conflictos implementados por una de las instituciones públicas del sistema nacional de educación del Ecuador influyen en la resolución de problemáticas estudiantiles de la sección bachillerato durante el año lectivo 2023-2024

La necesidad de implementar mecanismos de resolución pacífica de conflictos en el ámbito educativo ha sido impulsada por diversos actores comprometidos con la formación de un ambiente escolar basado en el diálogo, el respeto y la construcción de una cultura de paz. En este sentido, la integración de la educación para la paz en los currículos escolares se presenta como una estrategia efectiva para fomentar valores como la justicia, la tolerancia y la convivencia. Según Siejas, 2020 Este enfoque no

solo busca promover un ambiente de respeto y comunicación, sino que también invita a los educadores a reflexionar sobre el currículo oculto, abordando conflictos de manera integral y animando la participación de todos los actores en la comunidad educativa.

Siejas, 2020. Subraya que es esencial desarrollar habilidades para la resolución pacífica de conflictos, enfatizando que las sanciones no siempre son la mejor solución. Crear un entorno escolar basado en la confianza y el respeto mutuo es fundamental. Para ello, la participación activa de estudiantes y educadores en la mediación de conflictos resulta crucial para cultivar un entorno educativo positivo y efectivo.

El Ministerio de Educación, por su parte, ha establecido las directrices a través del Acuerdo Ministerial Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00055-A, que, inicialmente, proponía un enfoque obligatorio para la gestión de procesos educativos restaurativos en todas las instituciones educativas del país. Sin embargo, este acuerdo fue derogado debido a contradicciones con leyes superiores, y posteriormente se emitió el Acuerdo Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A, vigente hasta el presente, que estipula nuevos lineamientos para el abordaje de los conflictos escolares y las conductas problemáticas.

Los procesos restaurativos se basan en el diálogo y la escucha activa, con el objetivo de prevenir la violencia y restaurar el tejido social en las Instituciones Educativas del Ecuador, al tiempo que se fortalece el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos procesos son un reconocimiento al valor inherente de cada individuo y su capacidad para contribuir de manera positiva a la comunidad educativa. En este contexto, es fundamental abordar los conflictos que pueden surgir entre estudiantes, personal educativo, administrativo y otros miembros de la comunidad escolar, así como las faltas disciplinarias contempladas en la Ley Orgánica de Educación Intercultural las faltas disciplinarias tipificadas en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, en las que podrían incurrir las/ los estudiantes que ocurren al interior de la institución educativa.

Como se había manifestado anteriormente el acuerdo MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A establece lineamientos para el abordaje de conflictos escolares y conductas estudiantiles problemáticas en Ecuador. Este acuerdo, emitido el 18 de noviembre de 2023, tiene como objetivo regular la resolución de conflictos en las instituciones educativas y promover procesos educativos restaurativos

Las definiciones del conflicto, así como su tipología son variadas. Así, podemos definir al conflicto como aquella confrontación o lucha de intereses subjetivos, que afecta o amenaza a una persona o grupo. Puede ser entendido, asimismo; como aquel proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de igual manera, en alguno de sus intereses. Vidal A. 2019.

Esta estrategia no violenta se está imponiendo como un buen instrumento para solucionar algunos conflictos en campos relacionados con el derecho, el consumo, la educación, las separaciones matrimoniales, las disputas vecinales, los conflictos internacionales, etc. Gil, 2008.

Según Gil, 2008. Las Características de la Mediación Escolar son:

- 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/las mediadores/as 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 y madres y personal no docente).

- Son las personas en conflicto quienes aportan las soluciones, aprendiendo a gestionar sus conflictos.
- La confidencialidad del proceso.

El objetivo principal del Acuerdo Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A es regular el abordaje de conflictos escolares, conductas estudiantiles problemáticas y faltas no contempladas en la Ley Orgánica de Educación Intercultural en todas las instituciones educativas del sistema nacional en Ecuador.

La fundamentación teórica y filosófica de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MASC). Según Lander, 2014. Se basa en derechos humanos, acceso de jurisdicción del estado, acceso alternativo de solución, se describe lo siguiente.

“El acceso a la justicia es un Derecho Humano subjetivo que garantiza a la persona el puente para encontrar forma de solucionar sus dificultades cotidianas en las que se requiere el orden y participación del Estado” Landero, 2014. Los derechos humanos son aquéllos que el hombre posee por el mero hecho de serlo (considerado individual y colectivamente), que emanan de los atributos de las personas, y que las normas jurídicas les otorga facultades, prerrogativas, libertades y pretensiones de carácter civil, político, económico, social y cultural.

El derecho a la tutela jurisdiccional comprende el medio por el cual toda persona como integrante de una sociedad, puede acceder a los órganos jurisdiccionales previamente establecidos “para ejercitar un derecho o defensas de sus intereses, con la confianza de que sea atendida a través de procesos que le ofrezca las garantías mínimas para su efectiva realización” Landero, 2014, pag 6.

De la interpretación armónica del artículo 17 constitucional párrafo cuarto que dispone que, las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias, en concordancia con el 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, que reglamenta las garantías judiciales y el 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, que considera el derecho de igualdad de todas las personas ante los tribunales y el derecho al debido proceso. A partir de la reforma hacia un nuevo sistema de justicia penal en junio de 2008, fueron reconocidos dentro del sistema de justicia los mecanismos alternativos de solución de controversias.

Para la resolución pacífica de conflictos dentro de las instituciones educativas el Ministerio de Educación ha establecido directrices para el manejo de los procesos educativos que va dirigido a todos los estudiantes. De esta manera este enfoque es de aplicación totalmente obligatoria en todas las instituciones educativas del Ecuador, ya sean fiscales, fiscomisionales, municipales o particulares, en todos los niveles y modalidades.

De acuerdo con Funes 2000. La mediación escolar se postula desde hace no muchos años como una metodología alternativa de cara a la resolución de conflictos principalmente dentro del ámbito educativo. Estos procesos de mediación se basan en el diálogo y el entendimiento, con el propósito de prevenir todo tipo de violencia, y así fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes. Esto incluye mecanismos alternativos de resolución de conflictos y procedimientos educativos disciplinarios.

Los procesos educativos restaurativos se abordarán de la siguiente manera:

Conflictos escolares que pueden surgir al interior de la institución educativa, entre estudiantes; entre estudiantes y profesionales de la educación; entre estudiantes y personal administrativo; y entre estudiantes y personal que provee limpieza, seguridad u otros servicios complementarios.

Faltas disciplinarias tipificadas en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, en las que podrían incurrir las/ los estudiantes que ocurren al interior de la institución educativa.

La dimensión de legalidad dentro de las instituciones se refiere al conjunto de normas, leyes y regulaciones que rigen el funcionamiento de las instituciones educativas y la interacción entre sus miembros. Esta dimensión es fundamental para garantizar un entorno educativo justo, seguro y equitativo, algunos aspectos claves de estas dimensiones:

Normativas educativas: Las escuelas deben cumplir con las leyes y regulaciones nacionales y locales que establecen los estándares para la educación, como el currículo, la duración del ciclo escolar y los requisitos para la certificación de los docentes.

Derechos y deberes de los estudiantes: Los derechos de los estudiantes, como el derecho a una educación libre de discriminación y el derecho a la privacidad, están protegidos por leyes y normativas. Los estudiantes también tienen deberes, como respetar las normas de conducta y asistir regularmente a clases.

Regulaciones sobre personal educativo: Existen leyes que regulan la contratación, formación y conducta de los docentes y el personal administrativo. Esto incluye la protección de los derechos laborales y la obligación de mantener un ambiente seguro y profesional.

Seguridad y protección: Las escuelas están obligadas a cumplir con normativas de seguridad que incluyen la prevención de acoso escolar (bullying), la protección contra abusos y el cumplimiento de medidas de seguridad física dentro de la institución.

Accesibilidad e inclusión: Las leyes también aseguran que las instituciones educativas proporcionen igualdad de oportunidades para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades. Esto puede implicar la adaptación de instalaciones y recursos para cumplir con los principios de accesibilidad e inclusión.

Procedimientos y sanciones: Existen procedimientos legales que regulan la resolución de conflictos y las sanciones disciplinarias dentro de las escuelas. Estos procedimientos deben seguir un debido proceso para garantizar que las medidas disciplinarias sean justas y adecuadas.

Protección de datos personales: Las leyes de privacidad protegen la información personal de los estudiantes y el personal. Las escuelas deben manejar los datos con confidencialidad y de acuerdo con las normativas vigentes.

Participación de la comunidad: La legalidad también abarca la participación de padres y tutores en la vida escolar, asegurando que sus derechos de participación y consulta sean respetados.

Cumplir con estas normativas es esencial para el funcionamiento efectivo y ético de las instituciones educativas, y para la creación de un entorno donde todos los miembros de la comunidad educativa puedan desarrollarse plenamente.

Según Delval 2005. El apropiado tratamiento de los conflictos escolares admite lograr una mejora en el proceso de enseñanza-aprendizaje, garantizando excelentes resultados académicos. El propósito del presente trabajo, es analizar las estrategias aplicadas por los docentes en la resolución de problemáticas existentes que presenta la comunidad educativa a causa de los conflictos que pueden suscitarse dentro del ámbito escolar, esto beneficia a la comunidad educativa para poder lograr que todos tengan una convivencia pacífica.

Las normativas legales en el contexto educativo, como en otros ámbitos del derecho, se organizan en una jerarquía que determina cuál normativa prevalece sobre otras en caso de conflicto. Esta jerarquía puede variar ligeramente según la normativa a aplicar, pero en general sigue un orden similar. Una estructura común de jerarquía normativa podría ser:

En el contexto educativo ecuatoriano, la organización y el funcionamiento de las instituciones dependen de una estructura normativa jerárquica que asegura la coherencia y el respeto a los derechos fundamentales relacionados con la educación. En la cúspide de esta jerarquía se encuentra el Ministerio de Educación, que actúa como la norma suprema dentro del ordenamiento jurídico del país. Todas las leyes y normativas que emergen del sistema educativo deben estar en conformidad con la Constitución, garantizando así que los principios fundamentales y los derechos básicos asociados a la educación sean respetados y promovidos.

En un nivel superior a las leyes nacionales, se encuentran los tratados internacionales ratificados por Ecuador. Estos documentos poseen un rango superior y, en algunos casos, se consideran de igual jerarquía con las leyes nacionales. Los tratados a menudo abordan derechos educativos y establecen estándares internacionales que las instituciones deben adoptar y respetar.

Por debajo de estos tratados están las leyes nacionales, que son aprobadas por el poder legislativo y regulan aspectos específicos del sistema educativo, incluyendo leyes generales de educación, leyes de currículo y normas sobre los derechos y deberes de los estudiantes. A estas las siguen los reglamentos y decretos, que son normas diseñadas para desarrollar y especificar las leyes nacionales. Emitidos por el poder ejecutivo, estos reglamentos buscan implementar las leyes de manera operativa en el día a día de las instituciones.

Adicionalmente, se encuentran las resoluciones y circulares emitidas por organismos gubernamentales. Estas sirven como guías para clarificar y orientar la aplicación de las leyes, reglamentos o decretos, asegurando una correcta interpretación y ejecución en el ámbito educativo. También es importante considerar las normativas locales o regionales, que permiten a las autoridades locales establecer regulaciones que atiendan aspectos específicos del sistema educativo en sus respectivas jurisdicciones.

Asimismo, las instituciones educativas poseen reglamentos internos que rigen su funcionamiento. Estas normas operativas deben alinearse con las leyes y regulaciones superiores, asegurando que no contravengan las normativas establecidas a nivel nacional. Por último, las políticas educativas institucionales, aunque menos formales, son directrices que guían las operaciones diarias y deben ser congruentes con el marco normativo superior.

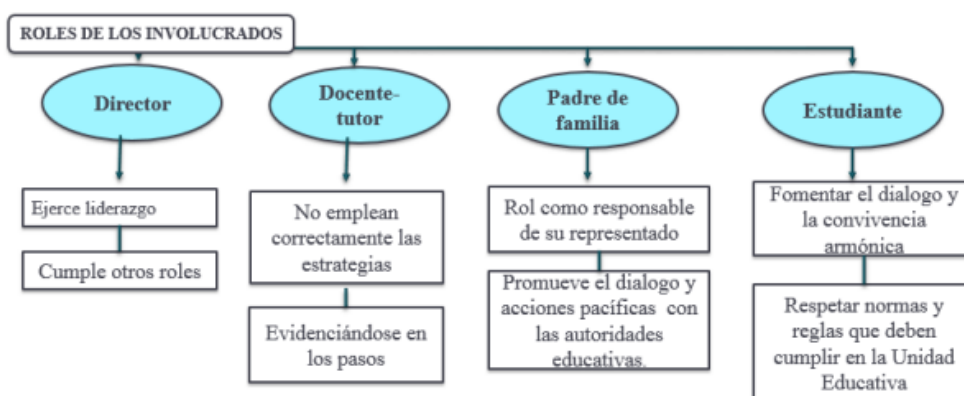
La normativa en el ámbito educativo, por ende, comienza con el Ministerio de Educación, seguido por las leyes nacionales, reglamentos y decretos, hasta alcanzar las normativas y políticas internas de cada institución. Este orden no solo asegura que todas las regulaciones sean coherentes entre sí, sino que también garantizan la protección y promoción de los derechos educativos fundamentales.

En este contexto, es importante reconocer que los conflictos son una realidad frecuente dentro de las comunidades educativas, así como en otros ámbitos. Por esta razón, es vital que todos los miembros de la comunidad educativa colaboren para entender y aplicar distintas estrategias para abordar y resolver estos conflictos. Cardona 2008. Enfatiza que el rol del director es crucial en la restauración de relaciones entre las partes involucradas. Esto implica restablecer tanto a la víctima como al agresor, favoreciendo una colaboración activa y directa entre ellos para encontrar soluciones. El proceso debe incluir un acompañamiento afectivo y metodológico, en el que las partes se comprometan e involucren en la resolución del conflicto.

En este enfoque, se reconocen diversos roles dentro de la gestión de conflictos: el director, como líder que facilita la mediación; el docente o tutor, que apoya a los estudiantes en su desarrollo emocional y académico; los padres de familia, que contribuyen al entendimiento y la resolución de problemas; y los propios estudiantes, quienes deben participar en la construcción de un ambiente de convivencia pacífica. Así, la colaboración de todos los involucrados es fundamental para garantizar un entorno educativo armonioso y en constante evolución.

Figura 1

Roles de los directivos



Nota: La imagen hace referencia al rol de los directivos frente a las resoluciones alternativas de conflictos estudiantiles. Cardona 2008. tomado de: www.cervantesvirtual.com/.../la-resolucion-de-conflictos-en-loscentros-educativos/

El papel del docente en el proceso educativo es fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes. Como intermediario cercano tanto a los alumnos como a los padres, el docente se convierte en un factor clave en la resolución de conflictos. Esta cercanía le permite aplicar la disciplina escolar de manera flexible, siempre respetando la dignidad de los niños, niñas y adolescentes, al mismo tiempo que valora las habilidades y diferencias individuales. Su labor contribuye significativamente a fomentar un ambiente de convivencia positiva en el aula y a crear un entorno de entendimiento y justicia dentro de la comunidad educativa. Además, el establecimiento de canales de comunicación con los padres es crucial, ya que permite comprender mejor sus necesidades e intereses respecto al proceso educativo.

Por su parte, los padres juegan un rol igualmente crucial en la creación de un entorno que favorezca la resolución de conflictos. Su comprensión y respeto hacia las responsabilidades y competencias de la comunidad educativa, así como el respeto a la privacidad de los demás y la educación de sus hijos en valores, son pilares en este proceso. Al cumplir con responsabilidad las tareas que se les asignen, contribuyen también a un clima de colaboración entre los miembros de la institución.

No se puede ignorar el papel activo que los estudiantes tienen en este proceso. Ellos son los principales receptores de la enseñanza y, con el apoyo de los docentes, pueden asumir un rol protagónico en la resolución de conflictos escolares. La promoción de la tolerancia, la solidaridad, el diálogo y una convivencia armoniosa son actitudes que deben ser fomentadas. Además, comunicar abiertamente sus intereses y preocupaciones a los docentes es fundamental para construir un entorno donde se respeten los acuerdos establecidos en el aula.

EDUCACIÓN, 2021,pag 30. apunta que las instituciones educativas deben ser espacios de formación para la convivencia armónica. Esto implica que deben ser protectores y promotores del desarrollo, donde todos sus miembros sean valorados y tengan la oportunidad de asumir la responsabilidad por sus actos. La educación, aunque es un proceso intencionado orientado a crear un entorno positivo, también debe incluir metodologías efectivas para la resolución de conflictos.

En este sentido, el Ministerio de Educación (2023) establece que los conflictos escolares que no son faltas según la Ley Orgánica de Educación Intercultural deben ser resueltos mediante mecanismos alternativos de resolución de conflictos dentro de la institución. Estos procesos restaurativos se centran en el diálogo entre las partes involucradas y deben estar incluidos en el código de convivencia de la institución educativa.

Entre los mecanismos alternativos propuestos, se mencionan diversas formas de resolución progresiva, como acuerdos entre pares y conciliaciones tanto entre estudiantes como con el personal educativo. Estos enfoques buscan activar un proceso de resolución que se adapte a la realidad particular de cada caso, promoviendo así un clima escolar más armónico.

“Además, los espacios educativos deben conceptualizarse como escenarios físicos y digitales donde los estudiantes interactúan y desarrollan habilidades necesarias para enfrentar y resolver problemas, apoyando la implementación de modelos constructivistas. Esto implica la utilización de estrategias y metodologías activas que fomenten el trabajo colaborativo y el aprendizaje autónomo” Granja, 2015,pag 9-10

La participación escolar es un componente esencial de la convivencia en la escuela y está intrínsecamente relacionada con conceptos de participación ciudadana y democrática. Esta participación no siempre se manifiesta de la misma forma en todos los establecimientos educativos, ya que puede ser entendida como una promoción de la convivencia escolar o como un instrumento de gestión, como el Proyecto Educativo Institucional (PEI) Mineduc, 2015.

Un proceso participativo exige diálogo y espacios de reflexión que permitan cuestionar y deconstruir significados arraigados en la cultura de las organizaciones educativas, destacando la importancia de la gestión directiva en la creación de estos espacios Loyola, 2020. En definitiva, la colaboración entre docentes, padres y estudiantes es vital para cultivar un entorno educativo que favorezca la resolución de conflictos y desarrolle la convivencia pacífica.

La convivencia escolar es un pilar fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes. Sin embargo, en muchas instituciones educativas, especialmente en el nivel de bachillerato, surgen diversas problemáticas que pueden perturbar el clima de aprendizaje y generar un ambiente tenso. Estas conductas, a menudo consideradas inapropiadas o negativas, pueden manifestarse de diversas formas, desde pequeñas disputas hasta situaciones más graves de violencia o acoso.

Por lo tanto, comprendemos como conductas problemáticas aquellas que resultan inapropiadas o negativas para el clima del aula, el desarrollo de las clases y el proceso de enseñanza (Navarro, 2002), y que siguiendo una intensidad, frecuencia y duración, puedan afectar negativamente al mismo estudiante o al entorno en que vive, llevándolo a romper las normas de convivencia establecidas ya sea en la familia, la escuela o entre los compañeros y generando consecuencias negativas sobre sí mismo y su desarrollo, personal y/o social Xunta de Galicia, 2005.

El problema de la conducta y las dificultades emocionales en el ámbito escolar es un tema de gran relevancia que ha sido abordado por diversos autores. Lozada 2021. destaca la investigación de Glassber 1994. Quien clasifica a los estudiantes con problemas emocionales en dos grupos. El primer grupo, denominado Tipo I, incluye a aquellos que presentan dificultades emocionales regulares y que,

a pesar de su bajo rendimiento académico, pueden no tener conductas problemáticas en casa. Estos estudiantes suelen estar en escuelas públicas regulares y tienen relaciones sociales limitadas. Por otro lado, el Tipo II abarca a aquellos con alteraciones más graves del desarrollo, como la esquizofrenia o trastornos del espectro autista, quienes no se encuentran en entornos escolares regulares y presentan un rendimiento académico significativamente más bajo.

Carmona 2020. Amplía esta perspectiva al abordar diferentes formas de disrupción en las aulas. La disrupción, el vandalismo, el bullying y el acoso sexual son solo algunas de las problemáticas que afectan el ambiente escolar y que pueden llevar al fracaso académico. Estas conductas no solo alteran el proceso de enseñanza-aprendizaje, sino que también generan un ambiente de miedo y desconfianza entre estudiantes y profesores. La falta de disciplina, el absentismo y la corrupción son otros aspectos que se suman a esta problemática, indicando la necesidad urgente de abordar estos comportamientos de manera integral.

En este contexto, la mediación se presenta como una herramienta valiosa para resolver conflictos en el ámbito escolar. Según Rick 2012. Es fundamental establecer un enfoque adecuado que guíe el proceso de mediación. Este enfoque debe facilitar la comunicación y crear un entorno positivo para que todas las partes involucradas se sientan cómodas al expresar sus preocupaciones. El mediador, como facilitador neutral, debe poseer habilidades interpersonales sólidas para manejar emociones intensas y mitigar tensiones.

Las directrices iniciales en el proceso de mediación son esenciales para establecer un marco de respeto y colaboración. La confidencialidad, la neutralidad del mediador y el respeto mutuo son principios que deben guiar todas las interacciones. La escucha activa se convierte en una herramienta clave, permitiendo que cada parte se sienta valorada y comprendida. A través de un diálogo abierto y técnicas como el parafraseo, el mediador puede ayudar a las partes a identificar intereses comunes y explorar soluciones creativas.

Una vez que se han discutido diversas opciones, se llega a la etapa de acuerdos y compromisos. Es crucial que estos acuerdos sean claros y específicos, incluyendo plazos y mecanismos de seguimiento para asegurar su implementación. Sin un seguimiento efectivo, los acuerdos pueden quedar en el aire, lo que podría llevar a que las partes no cumplan con lo pactado.

La mediación no solo busca resolver problemas inmediatos, sino que también empodera a los participantes, brindándoles habilidades para manejar futuros conflictos. Sin embargo, es importante reconocer que no existe un método único para evaluar los mecanismos alternativos de resolución pacífica de conflictos en el ámbito estudiantil. Por ello, es necesario que los centros educativos implementen procedimientos diversos y los evalúen periódicamente.

Además, los Proyectos Educativos Institucionales deben incluir procedimientos claros para abordar estas problemáticas, tal como menciona Rayo 2019. La capacitación de todos los actores de la comunidad educativa en procesos de resolución pacífica de conflictos es fundamental, así como la difusión de estos procedimientos a través de medios accesibles para garantizar que todos los miembros de la comunidad estén informados y preparados para actuar en caso de un conflicto escolar.

En conclusión, abordar las problemáticas de conducta y emocionales en el ámbito escolar requiere un enfoque integral que incluya la mediación como herramienta clave. Al fomentar la comunicación y la colaboración, se pueden alcanzar soluciones duraderas y construir un ambiente escolar más saludable y constructivo.

El análisis de los métodos y procedimientos para la resolución no violenta de conflictos entre estudiantes es fundamental en el contexto educativo actual. En este sentido, el acuerdo ministerial del

Ministerio de Educación del Ecuador (2023) establece que los expedientes de los estudiantes son confidenciales y deben permanecer en custodia, lo que limita la divulgación de las actas levantadas durante los procesos de mediación institucional. Sin embargo, es crucial tabular la información sobre las resoluciones de conflictos de manera cuantificable, aunque no exista una normativa específica que lo regule.

La recopilación de datos estadísticos puede ofrecer una visión numérica sobre la cantidad de procesos abordados y permitir comparaciones entre períodos académicos y niveles educativos. Esto resulta vital para la toma de decisiones futuras que busquen mejorar el proceso educativo y abordar las problemáticas entre pares. Herramientas estadísticas y recursos digitales, como histogramas y gráficos de barras, son útiles para presentar esta información de manera clara y comprensible para la comunidad educativa, tal como señala Vargas 2007.

Es importante destacar que estos datos no necesariamente implican un cambio en las metodologías existentes, sino que sirven como referentes para evaluar y comparar el desempeño de las instituciones en la resolución de conflictos. A través de un análisis porcentual, se pueden identificar los puntos críticos que requieren atención y coordinar acciones para reducir los conflictos no violentos entre los estudiantes.

Rayo 2019. Enfatiza la importancia de integrar la resolución pacífica de conflictos en el Proyecto Educativo Institucional (PEI). Esto implica la formación de un equipo de trabajo que coordine el desarrollo del proyecto y garantice que la información sea accesible a todos los sectores involucrados en el proceso educativo. La valoración de los resultados debe ser un esfuerzo conjunto, donde se verifique la alineación con el PEI y se tomen decisiones que fortalezcan la convivencia armónica en las instituciones educativas.

Los profesionales del sistema educativo deben ser conscientes de que los niños y adolescentes, al no contar con un adecuado manejo de sus emociones, son propensos a incurrir en conflictos. Por ello, es indispensable implementar herramientas de seguimiento y monitoreo en los procesos de mediación para tomar decisiones oportunas que beneficien a la comunidad en su conjunto. Actualmente, no existen herramientas estandarizadas para este seguimiento, lo que permite a cada institución elegir los métodos que considere pertinentes para recopilar datos que faciliten una mejora continua.

Es esencial que cualquier elemento preventivo o de mejora no sea lineal, sino que cada etapa del proceso educativo deba someterse a un análisis reflexivo y a una retroalimentación constante. Esto asegura que se aborden adecuadamente las problemáticas estudiantiles.

Finalmente, es crucial que todo proceso educativo esté alineado con el marco jurídico vigente. En el sistema educativo ecuatoriano, la resolución pacífica de conflictos es un enfoque nuevo que se implementa a partir del año lectivo 2023-2024. Sin embargo, la falta de referencias bibliográficas actualizadas y las contradicciones legales actuales dificultan el abordaje de estas problemáticas. Cada centro educativo tiene la flexibilidad de buscar los mecanismos necesarios para consolidar procesos efectivos, lo que es vital para garantizar que los espacios de mediación se conviertan en una práctica constante en la búsqueda de entornos de aprendizaje más seguros y en beneficio de la sociedad actual.

METODOLOGÍA

En relación a la fundamentación teórica y legal del contexto expuesto, la presente investigación realizada en una institución pública del sistema nacional de educación del Ecuador, durante su análisis de los procesos alternativos de resolución pacífica de conflictos del nivel bachillerato durante el año lectivo 2023 – 2024, tiene un enfoque mixto, es decir, de índole cuantitativo y cualitativo.

El enfoque cualitativo está sustentado en los instrumentos utilizados para el levantamiento de información en relación a la aplicación de un checklist sobre los procesos administrativos ejecutados en una de las instituciones del sistema educativo fiscal del Ecuador, con la finalidad de, verificar el cumplimiento de la normativa legal educativa vigente durante el año lectivo 2023 – 2024, de igual forma, contará con el sustento de rúbricas de evaluación, fichas y registros de observación de los procesos administrativos y grupos focales que participaron directamente en el proceso alternativo de problemáticas estudiantiles no violentas en el centro de estudio en mención.

El enfoque cuantitativo se fundamenta en el análisis estadístico de muestras aleatorias y bases de datos que reposan en el departamento de Inspección General de la Unidad Educativa pública, datos verídicos debidamente documentados sobre los tipos de procesos alternativos de resolución de conflictos de educandos en el nivel bachillerato durante al año lectivo anteriormente mencionado.

La sinergia entre los enfoques cualitativos y cuantitativos de la presente investigación proporciona una visión holística de los procesos administrativos ejecutados por la institución educativa objeto de estudio, acompañado del análisis de los datos obtenidos, con la finalidad de afianzar o mejorar las estrategias de abordaje y efectividad de los mecanismos alternativos de conflictos estudiantiles en los centros educativos del país.

Los diseños investigativos que respaldan al enfoque expuesto, se sustentan en una investigación documental, exploratoria y descriptiva tendientes a respaldar la idea fundamental del objeto de estudio, en relación al propósito que se desea alcanzar.

El diseño exploratorio tiene relación directa con la información previa de la institución educativa en estudio, debido a que, la resolución pacífica de conflictos estudiantiles en el Ecuador entro en vigencia durante el año lectivo 2023 – 2024, la aplicación de esta normativa legal durante su ejecución de carácter obligatorio, determinaron cambios sustanciales por parte del Ministerio de Educación relacionadas con las directrices administrativas del año escolar en mención y este diseño nos permite identificar las falencias o problemáticas iniciales durante los procesos de mediación escolar, a la vez, observar los resultados del procesos, evaluando continuamente los mismos, información que permitirá establecer los ajustes o modificaciones indispensables a futuro, adaptando los resultados iniciales al contexto educativo de cada localidad aportando significativamente a su impacto positivo en beneficio de la comunidad educativa.

El diseño experimental de la presente investigación, radica en proporcionar información tangible sobre las primeras experiencias administrativas y estudiantiles en el abordaje de hechos o situaciones reales en el quehacer educativo de la institución pública materia de análisis, esta evidencia empírica nos permite comprender de mejor manera la problemática estudiantil, encaminada a mejorar las prácticas pacíficas de conflictos entre educandos, resultados que pueden ser abarcados para mejorar los procesos alternativos de conflictos y aportar a la reducción de los mismos en beneficio colectivo, la información recabada también puede ser utilizadas por otros centros de estudios a nivel nacional con la finalidad de mejorar sus mecanismos de mediación internos de acuerdo a su realidad circundante.

El diseño descriptivo proporciona información sobre la realidad de los conflictos escolares en la unidad educativa fiscal objeto de estudio, esta investigación describe los procesos administrativos institucionales internos, las estrategias utilizadas durante la medición y los mecanismos de solución a las problemáticas detectadas en cumplimiento de las normativas legales vigentes adaptadas a su propia realidad. Los datos documentados sobre la praxis en el abordaje de las conductas no violentas y el aprendizaje adquirido durante el mismo, pueden ser aplicados en situaciones similares en el ámbito educativo de cualquier sostenimiento educativo del país, encaminadas a fortalecer la cultura de paz y la sana convivencia armónica entre educandos y a nivel institucional.

Una vez sustentado el enfoque conjuntamente con el diseño de investigación, es relevante mencionar que uno de los métodos que sustenta a la idea central y el objeto de estudio es el etnográfico, debido a que, los centros educativos son instituciones donde interactúan grupos de personas que conforman la comunidad educativa, mismas que, en su conjunto buscan el bienestar de los niños, niñas y adolescentes en el contexto educativo y se torna fundamental que los procesos administrativos internos relacionados con la resolución pacífica de conflictos estén alineados a las leyes vigentes y su práctica permanente satisfaga los requerimientos estudiantiles en la búsqueda de entornos educativos más seguros donde prime la sana convivencia y la armonía entre todos los actores que la integran.

Para estudiar los procesos administrativos sobre los problemas cotidianos entre educandos y las resoluciones pacíficas ejecutadas en el año lectivo 2023 – 2024 en materia de estudio, el método etnográfico es fundamental porque, se está sustentado en los instrumentos de observación directa aplicados al entorno escolar, los datos obtenidos son sujeto de análisis con la finalidad de verificar si la aplicación permanente de los procedimientos internos reducen las situaciones de riesgo frente a los problemas cotidianos estudiantiles que, es la idea a defender de la presente investigación y de ser indispensable proporcionará recomendaciones para una gestión más efectiva por parte de los directivos y demás integrantes de la comunidad educativa, mejorando el clima institucional de forma positiva mediante una mejora continua del sano convivir estudiantil.

Otro método de investigación que proporciona soporte al anteriormente expuesto es la investigación de acción participativa, debido a que, los conflictos estudiantiles involucran a varios actores del centro educativo (personal administrativo, docentes tutores, profesionales DECE, representantes legales y educandos) quienes participan activamente en el proceso en mención y proporcionan soluciones a los inconvenientes estudiantiles comunes.

La capacitación permanente por parte de los órganos que rigen el sistema educativo nacional y de igual forma de las autoridades de los centros educativos es fundamental para brindar respuesta oportuna a las problemáticas estudiantiles y resolver los conflictos estudiantiles de manera oportuna.

En enfoque colaborativo de esta metodología integra a toda la comunidad educativa, sus intervenciones y aportes en los procesos de mediación estudiantil son fundamentales y están encaminados a reducir la incidencia de los conflictos cotidianos a mediano o largo plazo beneficiando a la institución educativa tópico de investigación en su conjunto.

En conclusión, el método etnográfico verifica que los procesos administrativos estén alineados a las normativas legales vigentes y de acorde a la realidad institucional, mientras que, el método de acción participativa (IAP) verifica la participación colectiva de los integrantes de la comunidad educativa en los procesos administrativos. En su conjunto los dos métodos proporcionarán información oportuna para la mejora y la práctica continua de los mecanismos alternativos de resolución pacífica de conflictos estudiantiles en la institución objeto de estudio, con la finalidad de reducir las problemáticas entre educandos, de igual forma, los resultados obtenidos de la presente investigación sean referentes para las instituciones educativas a nivel nacional.

Se debe considerar que las técnicas e instrumentos para la recolección de datos son fundamentales para el análisis de la materia de estudio y el objeto de investigación, mismas que, sustentarán los enfoques, diseños y metodologías aplicadas durante este proceso. En la institución educativa fiscal del sistema educativo ecuatoriano, foco de análisis, una vez concluido el año escolar 2023 – 2024 se aplicaron las técnicas e instrumentos de recolección de información que se detallan a continuación:

Tabla 1

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica	Tipo	Instrumento (s)	Participantes
Observación	Participante	Check List	Autoridades Institucionales
		Rúbrica de Evaluación	Docentes tutores
		Registro de observación	Inspector General
	No participante	Escala valorativa gráfica	Inspector General Investigadores

Todas las técnicas e instrumentos expuestas en la tabla anterior fueron debidamente estructurados con la finalidad de brindar claridad a los objetivos y sustentar la idea a defender sobre los procesos administrativos de la mecanismo alternativo de resolución pacífica de conflictos estudiantiles en la institución educativa estatal seleccionada que forma parte del sistema educativo ecuatoriano, los datos obtenidos de las mismas son confiables y la recopilación de información estará a disposición de la comunidad educativa del país.

La institución educativa objeto de estudio y análisis durante el año lectivo 2023 – 2024 contaba con una población estudiantil de 2 246 educandos en las jornadas matutina, el personal docente de la institución en todos sus niveles es de 81 profesionales de la educación y cuenta con cuatro autoridades que cumplen las funciones administrativas en los departamentos de Rectorado, Vicerrectorado, Inspección General y Coordinadora del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE).

La población inmersa en la investigación corresponde según su oferta educativa al nivel Bachillerato General Unificado que cuenta con 275 estudiantes y 25 docentes en las jornadas anteriormente expuestas.

En relación a la fundamentación teórica y legal del contexto expuesto, la presente investigación realizada en una institución pública del sistema nacional de educación del Ecuador, durante su análisis de los procesos alternativos de resolución pacífica de conflictos del nivel bachillerato durante el año lectivo 2023 – 2024, tiene un enfoque mixto, es decir, de índole cuantitativo y cualitativo.

El enfoque cualitativo está sustentado en los instrumentos utilizados para el levantamiento de información en relación a la aplicación de un checklist sobre los procesos administrativos ejecutados en una de las instituciones del sistema educativo fiscal del Ecuador, con la finalidad de, verificar el cumplimiento de la normativa legal educativa vigente durante el año lectivo 2023 – 2024, de igual forma, contará con el sustento de rúbricas de evaluación, fichas y registros de observación de los procesos administrativos y grupos focales que participaron directamente en el proceso alternativo de problemáticas estudiantiles no violentas en el centro de estudio en mención.

El enfoque cuantitativo se fundamenta en el análisis estadístico de muestras aleatorias y bases de datos que reposan en el departamento de Inspección General de la Unidad Educativa pública, datos verídicos debidamente documentados sobre los tipos de procesos alternativos de resolución de conflictos de educandos en el nivel bachillerato durante al año lectivo anteriormente mencionado.

La sinergia entre los enfoques cualitativos y cuantitativos de la presente investigación proporciona una visión holística de los procesos administrativos ejecutados por la institución educativa objeto de estudio, acompañado del análisis de los datos obtenidos, con la finalidad de afianzar o mejorar las estrategias de abordaje y efectividad de los mecanismos alternativos de conflictos estudiantiles en los centros educativos del país.

Los diseños investigativos que respaldan al enfoque expuesto, se sustentan en una investigación documental, exploratoria y descriptiva tendientes a respaldar la idea fundamental del objeto de estudio, en relación al propósito que se desea alcanzar.

El diseño exploratorio tiene relación directa con la información previa de la institución educativa en estudio, debido a que, la resolución pacífica de conflictos estudiantiles en el Ecuador entro en vigencia durante el año lectivo 2023 – 2024, la aplicación de esta normativa legal durante su ejecución de carácter obligatorio, determinaron cambios sustanciales por parte del Ministerio de Educación relacionadas con las directrices administrativas del año escolar en mención y este diseño nos permite identificar las falencias o problemáticas iniciales durante los procesos de mediación escolar, a la vez, observar los resultados del procesos, evaluando continuamente los mismos, información que permitirá establecer los ajustes o modificaciones indispensables a futuro, adaptando los resultados iniciales al contexto educativo de cada localidad aportando significativamente a su impacto positivo en beneficio de la comunidad educativa.

El diseño documental es trascendental, consiste en el análisis documental relacionado con el tema de estudio y la idea a defender, en este aspecto se realizará un estudio minucioso de documentos en la web, el acuerdo ministerial Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A, Ley Orgánica de Educación Intercultural y su Reglamento vigente, la información obtenida nos permitirá elaborar los instrumentos de recolección de información, así como también, establecer relaciones y discrepancias que serán el sustento teórico y de discusión de la presente investigación.

El diseño descriptivo proporciona información sobre la realidad de los conflictos escolares en la unidad educativa fiscal objeto de estudio, esta investigación describe los procesos administrativos institucionales internos, las estrategias utilizadas durante la medición y los mecanismos de solución a las problemáticas detectadas en cumplimiento de las normativas legales vigentes adaptadas a su propia realidad. Los datos documentados sobre la praxis en el abordaje de las conductas no violentas y el aprendizaje adquirido durante el mismo, pueden ser aplicados en situaciones similares en el ámbito educativo de cualquier sostenimiento educativo del país, encaminadas a fortalecer la cultura de paz y la sana convivencia armónica entre educandos y a nivel institucional.

Una vez sustentado el enfoque conjuntamente con el diseño de investigación, es relevante mencionar que uno de los métodos que sustenta a la idea central y el objeto de estudio es el etnográfico, debido a que, los centros educativos son instituciones donde interactúan grupos de personas que conforman la comunidad educativa, mismas que, en su conjunto buscan el bienestar de los niños, niñas y adolescentes en el contexto educativo y se torna fundamental que los procesos administrativos internos relacionados con la resolución pacífica de conflictos estén alineados a las leyes vigentes y su práctica permanente satisfaga los requerimientos estudiantiles en la búsqueda de entornos educativos más seguros donde prime la sana convivencia y la armonía entre todos los actores que la integran.

Para estudiar los procesos administrativos sobre los problemas cotidianos entre educandos y las resoluciones pacíficas ejecutadas en el año lectivo 2023 – 2024 en materia de estudio, el método etnográfico es fundamental porque, se está sustentado en los instrumentos de observación directa aplicados al entorno escolar, los datos obtenidos son sujeto de análisis con la finalidad de verificar si la aplicación permanente de los procedimientos internos reducen las situaciones de riesgo frente a los problemas cotidianos estudiantiles que, es la idea a defender de la presente investigación y de ser indispensable proporcionará recomendaciones para una gestión más efectiva por parte de los directivos y demás integrantes de la comunidad educativa, mejorando el clima institucional de forma positiva mediante una mejora continua del sano convivir estudiantil.

Otro método de investigación que proporciona soporte al anteriormente expuesto es la investigación de acción participativa, debido a que, los conflictos estudiantiles involucran a varios actores del centro

educativo (personal administrativo, docentes tutores, profesionales DECE, representantes legales y educandos) quienes participan activamente en el proceso en mención y proporcionan soluciones a los inconvenientes estudiantiles comunes.

La capacitación permanente por parte de los órganos que rigen el sistema educativo nacional y de igual forma de las autoridades de los centros educativos es fundamental para brindar respuesta oportuna a las problemáticas estudiantiles y resolver los conflictos estudiantiles de manera oportuna.

En enfoque colaborativo de esta metodología integra a toda la comunidad educativa, sus intervenciones y aportes en los procesos de mediación estudiantil son fundamentales y están encaminados a reducir la incidencia de los conflictos cotidianos a mediano o largo plazo beneficiando a la institución educativa tópico de investigación en su conjunto.

En conclusión, el método etnográfico verifica que los procesos administrativos estén alineados a las normativas legales vigentes y de acorde a la realidad institucional, mientras que, el método de acción participativa (IAP) verifica la participación colectiva de los integrantes de la comunidad educativa en los procesos administrativos. En su conjunto los dos métodos proporcionarán información oportuna para la mejora y la práctica continua de los mecanismos alternativos de resolución pacífica de conflictos estudiantiles en la institución objeto de estudio, con la finalidad de reducir las problemáticas entre educandos, de igual forma, los resultados obtenidos de la presente investigación sean referentes para las instituciones educativas a nivel nacional.

Se debe considerar que las técnicas e instrumentos para la recolección de datos son fundamentales para el análisis de la materia de estudio y el objeto de investigación, mismas que, sustentarán los enfoques, diseños y metodologías aplicadas durante este proceso. En la institución educativa fiscal del sistema educativo ecuatoriano, foco de análisis, una vez concluido el año escolar 2023 – 2024 se aplicaron las técnicas e instrumentos de recolección de información que se detallan a continuación:

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica	Instrumento	Participantes
Observación	Escala Valorativa Gráfica	Inspector General
De campo	Registro de Observación	Inspector General Comunidad Educativa
Análisis de documentos	Lista de Verificación	Autoridades Institucionales
	Rúbrica de Evaluación	Docentes Tutores

Todas las técnicas e instrumentos expuestas en la tabla anterior fueron debidamente estructurados con la finalidad de brindar claridad a los objetivos y sustentar la idea a defender sobre los procesos administrativos de la mecanismo alternativo de resolución pacífica de conflictos estudiantiles en la institución educativa estatal seleccionada que forma parte del sistema educativo ecuatoriano, los datos obtenidos de las mismas son confiables y la recopilación de información estará a disposición de la comunidad educativa del país.

La institución educativa objeto de estudio, durante el año lectivo 2023 – 2024 contaba con una población estudiantil en el nivel de Bachillerato General Unificado de 275 estudiantes, 25 docentes y 4 autoridades institucionales en los departamentos de Rectorado, Vicerrectorado, Inspección General y Departamento de Consejería Estudiantil en las jornadas matutina y vespertina durante el año lectivo 2023 – 2024.

En relación a los datos expuestos en la presente investigación, para el desarrollo de su estudio, aplicará una muestra por conveniencia durante el proceso de recopilación de información en relación a las técnicas e instrumentos seleccionados por los investigadores.

En relación al tamaño de la muestra, participarán en la presente investigación las 4 autoridades institucionales, 15 integrantes de la comunidad educativa que participaron de los procesos alternativos de resolución de conflictos y 5 docentes tutores en calidad de observadores del proceso expuesto, mismos que brindarán sustento al tema de estudio a defender.

Procesamiento y Análisis de Datos

En relación a los instrumentos de recolección de información se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Consolidación del checklist de procesos administrativo en relación al marco legal

ACTIVIDADES / PARÁMETROS	SIEMPRE	PORCENTAJE	FRECUENTEMENTE	PORCENTAJE	OCACIONALMENTE	PORCENTAJE	RARAMENTE	PORCENTAJE	NUNCA	PORCENTAJE	TOTAL
	PROCESO INICIAL										
Capacitación a las autoridades por parte de la dirección distrital.	1	25%	2	50%					1	25%	100%
Capacitación al personal docente por parte de inspección general y DECE.			4	100%							100%
Capacitación a los estudiantes por parte de inspección general y DECE.			4	100%							100%
Adecuación de espacios para la resolución de conflictos.							4	100%			100%
Inspección General garantiza la implementación de la resolución de conflictos.	4	100%									100%
El personal administrativo y docente refiere los casos en las matrices institucionales.			4	100%							100%
Los educandos informan situaciones conflictivas a integrantes de la Comunidad Educativa.			4	100%							100%

Se cita a los representantes legales del o los educandos presuntamente afectados por un conflicto escolar.	4	100%										100%
PROCESO DE ABORDAJE												
Se proporciona información oportuna al representante legal y el educando sobre el proceso de resolución de conflictos.	4	100%										100%
El educando en mutuo acuerdo con su representante legal seleccionan el tipo de mecanismo alternativo de conflictos para el abordaje.			3	75%	1	25%						100%
Citación a todos los representantes legales y educandos inmersos en el conflicto escolar.	4	100%										100%
Se cuenta con la presencia del Inspector General, personal DECE, Docente Tutor, Representantes Legales y Educandos.					4	100%						100%
El inspector general comunica a los asistentes las directrices de proceso y actúa con imparcialidad.	4	100%										100%
Se realiza la escucha activa de los educandos previa autorización del representante legal.	4	100%										100%
Se realiza la escucha activa de los representantes legales.	4	100%										100%
El Inspector General actúa como mediador en casos de no existir acuerdos previos.	4	100%										100%
Se establecen acuerdos y compromisos entre las partes.	4	100%										100%
PROCESO FINAL												
Se procede a firmar el acta de compromiso.	4	100%										100%
Se realiza el control y seguimiento de los procesos abordados.			4	100%								100%

Se cumplieron con los plazos establecidos por la ley.			4	100%								100%
Las actas son confidenciales y reposan en Inspección General.	4	100%										100%
El DECE realiza la derivación o seguimiento de los casos relacionados con riesgo psicosocial o de salud pública.	4	100%										100%
En caso de incumplimiento de acuerdos y compromisos el caso es remitido a autoridades superiores para las acciones disciplinarias correspondientes.	4	100%										100%

En relación a los resultados expuestos (tabla 1), se puede observar que existen 23 parámetros evaluados de los cuales 13 se cumplen a cabalidad que equivale al 57% de su totalidad y 10 parámetros que equivale al 43% tienen resultados variados en relación a la cantidad de los mismos.

En analogía a lo expuesto se puede determinar que, según los datos observables en el proceso inicial, no todo el personal administrativo institucional recibe capacitación por parte de las autoridades distritales del sector donde pertenece el plantel educativo en estudio, de igual manera, existe dificultad en la réplica de las capacitaciones entre quienes conforman el cuerpo directivo. Las capacitaciones al personal docente y estudiantes son frecuentes de acorde a la necesidad institucional o planificación respectiva, priorizando las actividades académicas o propias del quehacer educativo. Referente a que raramente existe una adecuación de espacio para la resolución de conflictos estudiantiles, se debe a la falta de infraestructura considerando que es una institución educativa de sostenimiento fiscal, varios de los casos son abordados en el departamento de inspección general que comparte con el departamento de secretaría y de igual forma, se encuentran equipos de trabajo y tecnológicos que son utilizados por el cuerpo docente permanentemente. Se puede resaltar que el personal docente frecuentemente utiliza las matrices institucionales o refiere los casos oportunamente, esto se debe a que, existen hechos que requieren una derivación inmediata para su abordaje lo que conlleva a utilizar otro tipo de documentos escritos para la notificación de los mismos y que también los docentes no reportan todos los casos porque están en la capacidad de resolver ellos mismos conflictos escolares que no conlleven a mayor trascendencia dando solución a los inconvenientes detectados.

Durante el proceso de abordaje se evidencia que no siempre los estudiantes o representantes legales seleccionan el tipo de mecanismos a utilizar en la resolución pacífica de conflictos debido a que el inspector general, previo análisis de los mismos, considera que su presencia como mediador es fundamental para resolver la problemática detectada, de igual forma, durante la medición ocasionalmente se cuenta con la presencia de docentes tutores o integrantes del departamento de consejería estudiantil por situaciones propias al quehacer educativo a genas a su voluntad, pero es digno de rescatar que siempre está presente el inspector general o su delegado cuando el caso lo amerita.

En lo que respecta al proceso final, si se realiza los seguimientos a los casos resueltos y registrados en actas de manera frecuente por diversas funciones del personal encargado del control respectivo, considerando también que se extienden los plazos planificados debido a la ausencia de los representantes legales a las primeras citaciones para el abordaje de los mismos.

Tabla 4

Consolidación de las rúbricas de evaluación por parte de los docentes tutores

Dimensión	Indicador	Siempre	%	Frecuentemente	%	Ocasionalmente	%
Capacitación	Se evidencia capacitación actualizada en técnicas de mediación para todo el personal.			5	100%		
	Los estudiantes conocen los procedimientos para reportar conflictos.			5	100%		
Espacios físicos	Existen espacios adecuados y señalizados para la resolución de conflictos.					5	100%
Protocolo de resolución	Los protocolos se aplican de manera consistente en todos los casos.	5	100%				
Participación	Los estudiantes participan activamente en la resolución de sus conflictos.	3	60%	2%	40%		
Confidencialidad	Se garantiza la confidencialidad de los casos.	5	100%				
Seguimiento	Se realiza un seguimiento adecuado de los acuerdos y compromisos.			5	100%		
Clima escolar	Se percibe un clima escolar más positivo y respetuoso.			5	100%		

En relación a la información obtenida (tabla 2), se puede determinar que un parámetro fue evaluado en el rango de siempre que equivale al 13%, cuatro se ubican en el rango de frecuentemente que equivale al 50%, un parámetro se encuentra en el casillero de ocasionalmente que equivale al 13% y en uno existe ponderaciones diversas que en su conjunto equivalen al 24%, cabe mencionar que también estaban establecidos otras cuantificaciones a evaluar pero, no recibieron ningún resultado, misma que no fueron consideradas en la tabla expuesta.

En relación a la dimensión de capacitación sobre técnicas de mediación y procedimientos para reportar conflictos, evaluadas como frecuentemente, se debe a que, no siempre estos procesos se llevan a cabo, infiriendo que, son por las múltiples actividades que deben cumplir todo el personal que labora el plantel educativo, pero es evidente que si se requiere una retroalimentación para los educandos sobre los mecanismos para reportar un conflicto escolar.

En relación al espacio físico evaluado unánimemente en el rango de ocasionalmente, se debe a que, la institución no cuenta con un espacio físico para la resolución de conflictos y que los mismos se llevan a cabo en su gran mayoría en inspección general u otros departamentos como DECE o vicerrectorado según se presentan.

En relación a los protocolos de resolución pacífica de conflictos no existe ninguna novedad se considera que los mismos son aplicados oportunamente.

En el parámetro de participación se considera que existen educandos que, si participan activamente del proceso mientras que otros lo hacen frecuentemente, esto se debe a que, generalmente quienes presuntamente provocan el conflicto escolar les causa malestar el proceso respectivo.

Finalmente, referente al seguimiento, no siempre se puede ejecutar por situaciones propias del quehacer educativo y hay que considerar que en el clima escolar los problemas entre educandos son permanentes dentro de los centros de estudio.

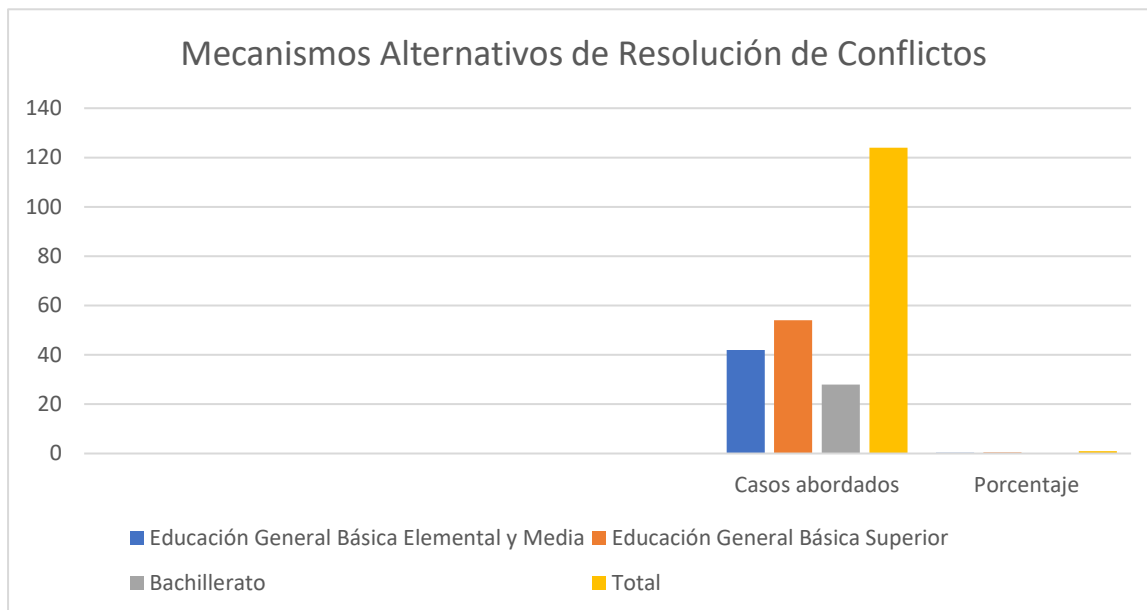
Dentro el proceso educativo se llevó a cabo un grupo focal con 15 asistentes entre estudiantes y representantes legales que fueron partícipes directos en las resoluciones pacíficas de conflictos estudiantiles instruccionales, por situaciones legales, no se puede mostrar evidencias de lo expuesto debido a la confidencialidad del caso, pero se cuenta con un registro de asistencia que reposa en el departamento de inspección general de la institución objeto de estudio.

En el grupo focal cada estudiante expresó su experiencia durante el proceso, al igual que los representantes legales quienes coinciden que el abordaje oportuno favoreció a que estos hechos sean resueltos casi en su totalidad, mejorando la relación entre las personas inmersas en las problemáticas reportadas oportunamente y, también, consideran que existen conflictos que muchas veces no se reportan porque piensan que pueden ser objetos de sanción o por no agravar la situación con terceros, sugieren continuar con este mecanismos por el bien de la institución educativa y se comprometieron a ser voceros de los resultados alcanzados en beneficio propio y de los demás.

A continuación, se presentan las gráficas estadísticas del departamento de inspección general relacionadas con el tema de investigación propuesto.

Gráfico 1

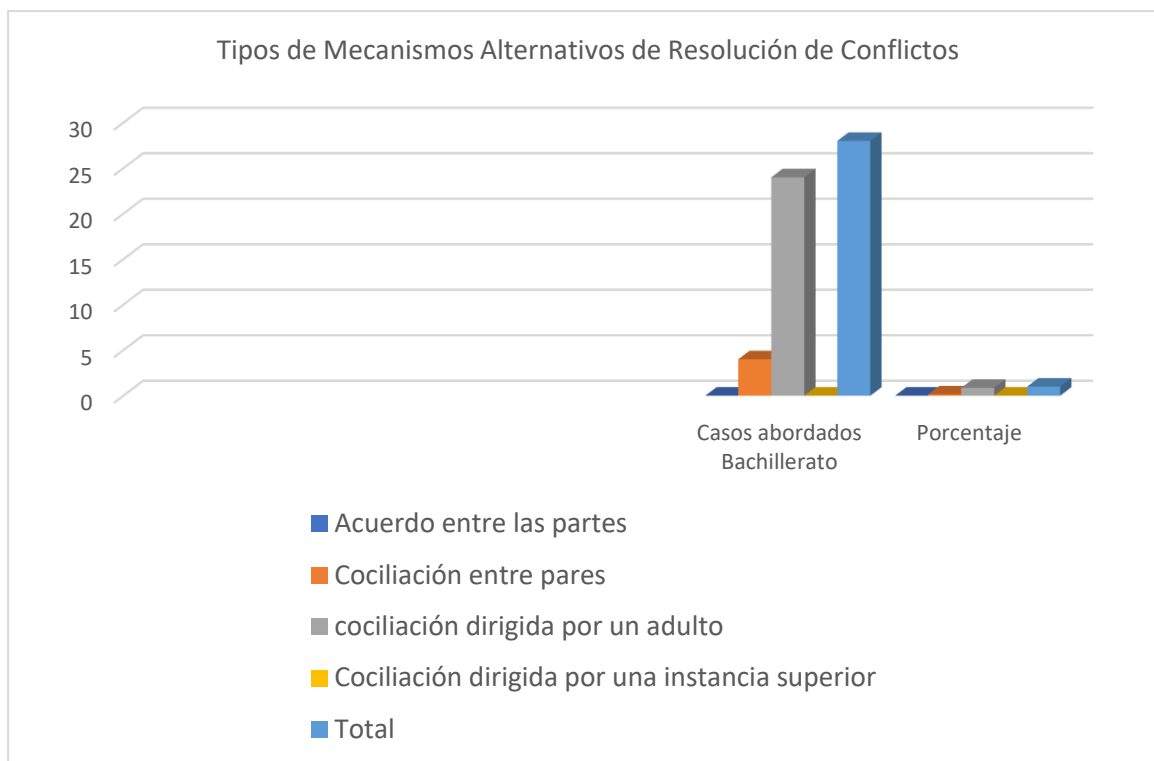
Casos de resolución pacífica de conflictos que reposa en inspección general



En la gráfica se puede evidenciar que la institución educativa objeto de estudio refleja un total de 124 casos de resolución alternativa de conflictos, 28 corresponde al nivel de Bachillerato General Unificado cantidad que se encuentra por debajo del nivel Educación General Básica que en su conjunto refleja un total de 96 casos en su totalidad durante el año lectivo 2023 - 2024. Se infiere que los educandos del bachillerato no tienden a estar inmersos en la mayoría de problemas estudiantiles no violentos, esto depende del grado de madurez en relación a los otros niveles y subniveles de educación o porque están en la capacidad de resolver en gran medida sus problemas, sin embargo, se asume que, quienes se encuentran inmersos en esta problemática no tienen un adecuado manejo de sus emociones y aún necesitan de una guía para dar solución a sus dificultades.

Gráfico 2

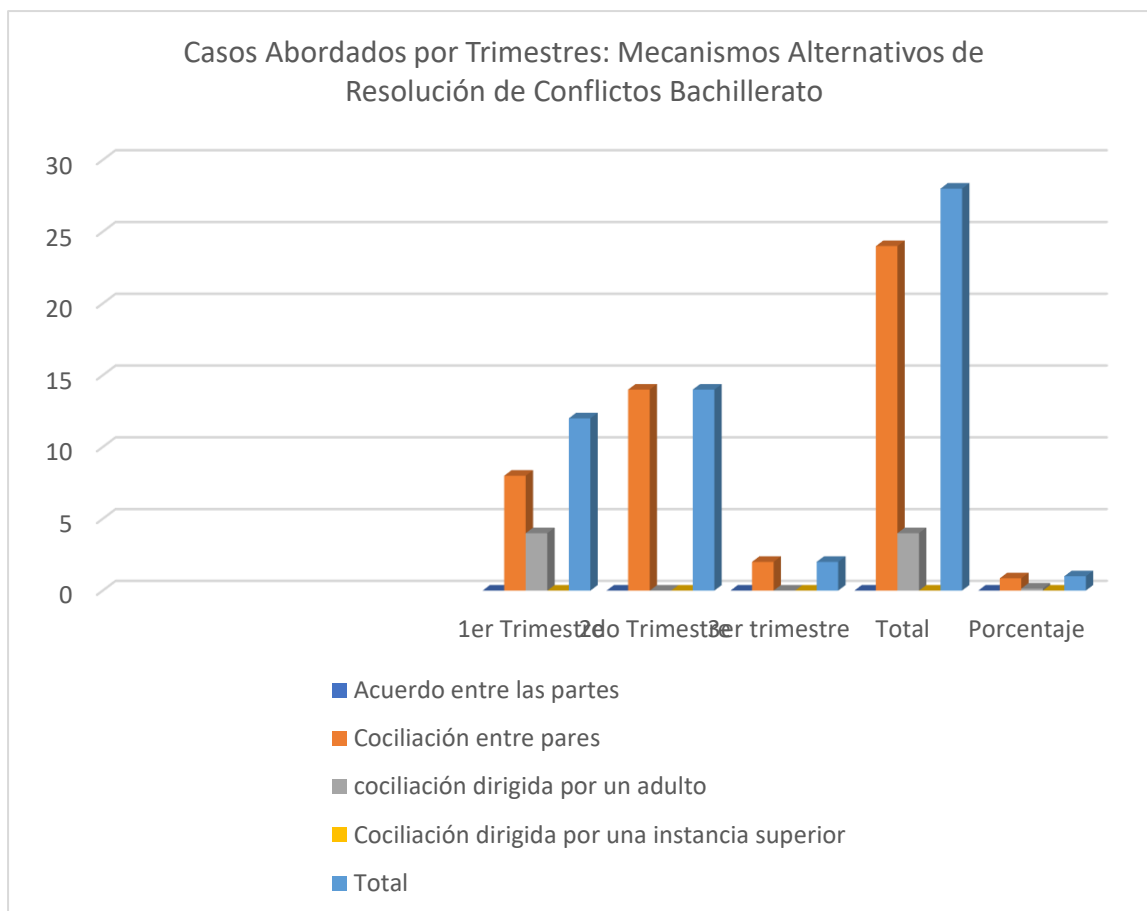
Tipo de casos de resolución alternativa de conflictos del nivel Bachillerato que reposa en inspección general



En el histograma de barras se observa que según los tipos de resolución alternativa de conflictos en la sección bachillerato de la institución estatal del Ecuador objeto de análisis que, de los 24 casos abordados el 86% corresponde a conciliaciones dirigidas por un adulto que en este caso es el inspector general el 14% son conciliaciones entre pares y no existen acuerdos voluntarios entre las partes ni la intervención dirigida por instancias superiores, esto quiere decir que, los educandos inmersos en situaciones problemáticas propias del quehacer educativo prefieren estar acompañados por un adulto que guíe el proceso de mediación entre ellos confiando en todo el procesos que se lleva a cabo, de igual forma, cuando suceden acuerdos entre las partes están bajo la supervisión del inspector pero no actúa de mediador sino simplemente es garante del bienestar de los involucrados y dar fe de lo actuado.

Gráfico 3

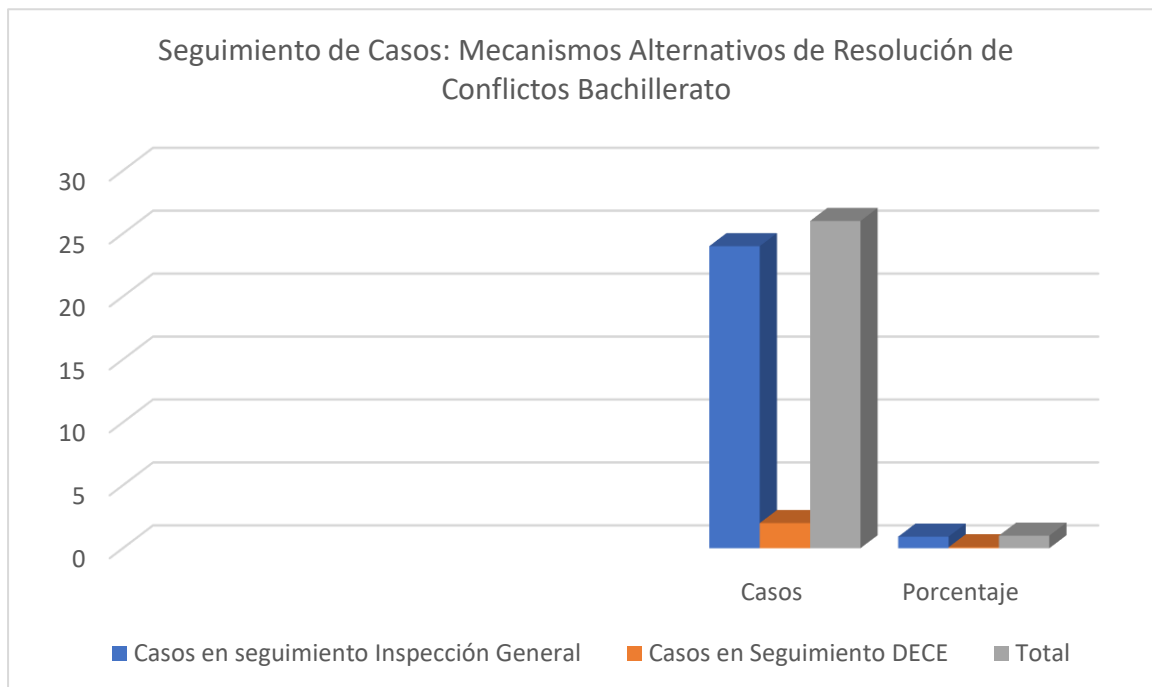
Casos de resolución pacífica de conflictos por trimestres que reposan en inspección general



La presente gráfica explica los casos abordados por trimestres en la institución educativa, se observa que, con respecto a la conciliación entre las partes fueron abordados en el primer trimestre 8 casos, en el segundo trimestre 14 casos y en el tercer trimestre 2 casos; de igual forma, en relación a los casos de conciliación dirigida por un adulto fueron en el primer trimestre 4 casos sin existencia de otros documentos en los dos trimestres subsiguientes; esto nos da a comprender que, los mecanismos adoptados por el centro de estudio son efectivos y tienen tendencia a la baja al finalizar el año lectivo e inclusive en uno de los tipos de conflictos se reducen en su totalidad.

Gráfico 4

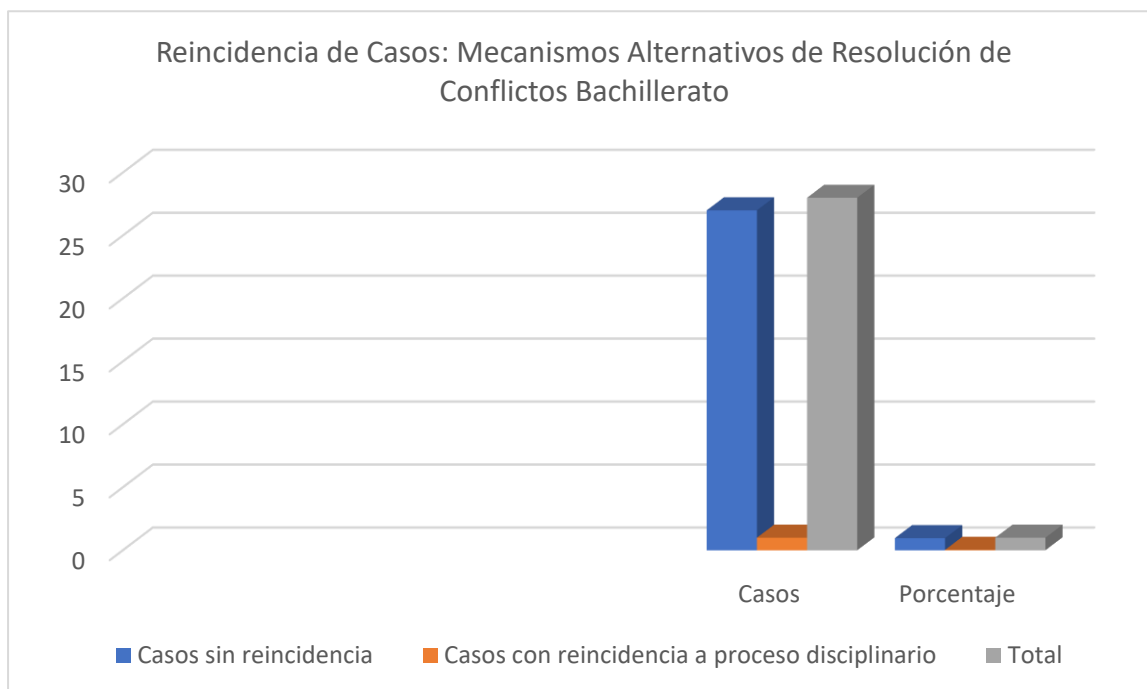
Seguimiento de los acuerdos y compromisos de las resoluciones alternativas de conflictos



La gráfica nos muestra que, el 92% de los casos abordados en la sección bachillerato se encontraban bajo el seguimiento del Inspección General con coordinación con los Docentes Tutores de los educandos inmersos en un conflicto escolar y el 8% bajo derivación y seguimiento del DECE; si bien es cierto, los seguimientos a los casos no se realizan siempre por situaciones propias del quehacer educativo, frecuentemente se encuentran monitoreados con la finalidad de que no se generen situaciones de mayor gravedad a futuro.

Gráfico 5

Reincidencia de casos que reposan en inspección general



La última gráfica analizada muestra que un 96% de los casos de educandos inmersos en hechos no violentos no tienen a reincidir en los mismos, mientras que solo el 4% que corresponde a uno de los casos en mención quien se encontraba como presunta agresora volvió a involucrarse en un nuevo conflicto lo que derivó en un proceso disciplinario por parte de la autoridad competente, en tal virtud, la constancia de aplicar estos mecanismos tiende a surgir efecto en la reducción de situaciones problemáticas entre educandos convirtiendo al centro de estudio en un entorno más seguro y de sana convivencia entre sus semejantes.

Consideraciones éticas

En el presente trabajo de investigación se toman en las siguientes consideraciones éticas sobre la resolución pacífica de conflictos estudiantiles que aseguran la eficacia de los métodos empleados, las mismas que se detallan a continuación:

Confidencialidad: En cumplimiento a la normativa legal vigente y considerando que, los conflictos analizados en la institución educativa fiscal del sistema de educación del Ecuador en el nivel de bachillerato se producen entre adolescentes menores de edad, en tal virtud, no se procede a divulgar documento alguno donde se divulgue la información que identifique a la institución educativa y ningún otro integrante de la comunidad educativa, garantizando la protección de la privacidad de todos los actores inmersos en el procesos educativo y que colaboraron libre y voluntariamente en la presente información analizada estadísticamente fortaleciendo un ambiente seguro y confiable para procesos futuros.

Respeto y dignidad: Durante los procesos iniciales de la mediación, el Inspector General explica a cada uno de las personas asistentes a una resolución alternativa de hechos no violentos los parámetros bajo los cuales se desarrollarán los mismos, poniendo énfasis en el respeto a la dignidad humana donde no

está permitido ofender bajo ningún concepto a nadie durante el proceso con esto se pretende atacar al problema y no a las personas, garantizando soluciones viables en beneficio mutuo.

Equidad: Todos los educandos inmersos en un conflicto escolar son tratados con equidad en el marco del respeto mutuo y se encuentran en igualdad de condiciones para expresar sus opiniones garantizando la eficacia del proceso en mención.

Justicia: Los acuerdos y compromisos alcanzados como resultado de la resolución de conflictos entre pares tienden a ser transparentes y justos generando confianza y credibilidad sobre lo actuado.

Empatía: Durante los procesos de mediación se fomenta la escucha activa incitando a las partes a comprender los puntos de vista y expresiones del otro en búsqueda de una solución que satisfaga a cada uno de los educandos.

La paz: Al aplicar los mecanismos alternativos de resolución pacífica de conflictos estudiantiles para resolver problemáticas propias del convivir educativo se promueve disminuir los hechos violentos bajo la premisa conciliadora entre educandos alcanzando afianzar relaciones sostenibles y duraderas a corto y mediano plazo en la búsqueda de entornos más seguros, no conflictivos y de sana convivencia entre las partes que la integran.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las personas inmersas en los conflictos escolares dentro de la institución educativa fiscal objeto de estudio durante el año lectivo 2023 – 2024, están conscientes que es un proceso nuevo de cumplimiento obligatorio para las instituciones de enseñanza de todos los sostenimientos del Ecuador como se estipula en el acuerdo ministerial Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A Art. 1 mismo que dispone:

El presente instrumento es de aplicación obligatoria para todas las instituciones educativas de sostenimientos fiscal, fisco-municipal, municipal y particular en todos los niveles y modalidades del Sistema Nacional de Educación (Acuerdo Ministerial Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A, 2023, p. 9)

Considerando que la aplicación de la normativa en mención es nueva en el país, se torna indispensable espacios de capacitación sobre su aplicación y ejecución por parte del ente regulador, tomando en consideración que, el Distrito al que corresponde el centro de estudio donde se realizó el levantamiento de información confunde socialización con difusión, es decir, en reiteradas ocasiones envían a las autoridades educativas documentos mediante correo electrónico institucional y eso se considera como socializado sin trabajar directamente en territorio.

Durante el año lectivo 2023 – 2024 según la máxima autoridad del plantel educativo analizado, manifiesta que, recibió una capacitación sobre el abordaje de conflictos estudiantiles no violentos pero, según el departamento de Inspección General el proceso de retroalimentación institucional no se llevó a cabo, considerando que quien dirige el mismo es el encargado de la ejecución efectiva de este procedimiento como se establece en el Reglamento de la LOEI en su Art. 254 literal 3 sobre las funciones del inspector general que determina: MINEDUC (2023) “Garantizar la implementación de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos frente a los conflictos escolares” (p. 41).

A pesar de la dificultad expuesta, en el cronograma de actividades 2023 – 2024, posterior al reintegro del período de vacaciones del personal docente, el Inspector General y la Coordinadora DECE capacitaron al personal sobre el abordaje de las conductas estudiantiles violentas y no violentas, conjuntamente con el procesos internos de comunicación o derivación de estos hechos, de igual forma, durante el mes de agosto y septiembre del 2023 se capacitó a los estudiantes del plantel educativo,

proceso que nuevamente se retroalimenta por el cambio de normativa legal en el mes de diciembre donde los docentes tutores también proporcionaron la inducción respectiva a los padres, madres de familias y/o representantes legales de los educandos para realizar un trabajo más efectivo frente a lo expuesto.

Los procesos internos de la institución estatal objeto de estudio son satisfactorios y están apegados a las directrices y disposiciones legales vigentes, la información recabada sustenta lo manifestado, fundamentalmente, durante la evaluación de los procesos administrativos de los mecanismos alternativos de resolución pacífica de conflictos estudiantiles abordados.

Las estadísticas y documentos confidenciales tangibles da fe de lo actuado por el plantel educativo y como se evidencia al ser una normativa legal nueva al inicio existieron complicaciones que fueron solventadas en lo posterior y si se analiza los datos existe un decreciente en la sección bachillerato de problemas estudiantiles no violentos a pesar que, también se evidencian dificultades relevantes que deberán ser solventadas oportunamente como la coordinación entre todos los profesionales de la educación que deben estar inmersos en el abordaje de estos problemas comportamentales, de igual forma, es indispensable la adecuación de un espacio privado y confidencial para el abordaje de los mimos como se estipula en la normativa legal vigente detallada a continuación:

R-LOEI Art. 282 literal d de las funciones del DECE estipula: MINEDUC (2023) "Generar junto con inspectores y subinspectores o la máxima autoridad educativa, espacios que permita a la comunidad educativa establecer acuerdos para la resolución pacífica de conflictos y la construcción de una cultura de paz y convivencia armónica" (p. 48).

La normativa anterior está complementada por el acuerdo ministerial Nro. Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A en el Art. 18 que textualmente dispone:

Espacios adecuados para llevar a cabo un mecanismo alternativo de solución de conflictos. - Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos deben realizarse en espacios seguros, que permitan a cada integrante ser protagonista, sentirse en confianza y contribuir al trabajo del grupo o a la mejora de comportamiento de las y los estudiantes. Debe buscarse que sea un espacio que no haga del mecanismo de solución un proceso público o intimidante; y, respete la intimidad y privacidad de todas las partes involucradas (Acuerdo Ministerial Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A, 2023, p. 13).

En relación a lo anteriormente expuesto se torna indispensable que las autoridades de la institución. A pesar de las dificultades de infraestructura, determinen un espacio para el abordaje de estos procesos en cumplimiento a las leyes vigentes.

Si analizamos a profundidad las estadísticas referentes a los conflictos escolares en bachillerato, es evidente que los educandos aún no están en capacidad de resolver sus problemáticas sin presencia de un adulto que guíe los procesos de mediación. esto se debe a la edad cronológica en las que están inmersos los estudiantes y el inadecuado manejo de sus emociones pero, están conscientes que de no solicitar la intervención respectiva de un hecho no violento puede generar un conflicto mayor con acciones disciplinarias más complejas establecidas de igual forma en la normativa legal educativa.

Durante el trayecto de la investigación se pudo evidenciar una brecha documental referente a la temática abordada sobre conflictos escolares y procesos de mediación, sin embargo, lo más actualizado son la implementación de estos mecanismos estipulados en las leyes educativas del Ecuador, también se debe considerar que no se puede divulgar información donde estén inmersos niños, niñas y adolescentes por connotaciones legales superiores.

A pesar del principio de confidencialidad, la presente investigación pretende generar una idea para remitir información sobre el tema de estudio y así en un futuro sirva de referente investigativo de índole comparativo con otras instituciones educativas a nivel nacional y regional.

Hay que considerar que, todas las instituciones y personal inmerso directamente en la educación del Ecuador están conscientes que los conflictos escolares son inevitables en el quehacer educativo pero, como se ha comprobado en este análisis la iniciativa planteada por el Ministerio de Educación del Ecuador a partir del año lectivo 2023 – 2024 que los espacios de mediación sean una constante permanente en el quehacer educativo con la finalidad de reducir la escalada de hechos no violentos entre educandos consolidando entornos de aprendizaje más seguros donde predomine la cultura de paz y la sana convivencia como se ha demostrado con la investigación expuesta.

CONCLUSIÓN

Finalmente, se establecen las siguientes conclusiones de la investigación realizada:

Los procesos administrativos de la resolución pacífica de conflictos en la institución fiscal del Ecuador objeto de estudio, rinden sus primeros resultados durante la aplicación obligatoria de estos mecanismos alternativos estipulados en la normativa legal vigente, el abordaje de las conductas no violentas de manera oportuna en la sección bachillerato durante el año lectivo 2023 – 2024, determinó una reducción significativa de las divergencias entre educandos fomentando entornos educativos más seguros, de paz y de sana convivencia.

Los adolescentes por su edad cronológica tienen a verse inmiscuidos en controversias escolares conflictivas porque, tienen dificultad en el manejo de sus emociones al momento que se presentan discrepancias entre ellos, por ende, buscan el soporte de un adulto que, generalmente es una autoridad educativa, para que actúe como mediador en los procesos alternativos de resolución pacífica de conflictos, estableciendo acuerdos y compromisos de mutuo consentimiento entre las partes, consolidando dentro del quehacer educativo lo manifestado en una práctica diaria para la sana convivencia institucional.

La falta de capacitación de las autoridades y organismos jerárquico superiores del sistema educativo ecuatoriano referente a la normativa sobre conflictos escolares, o a su vez, la no retroalimentación por parte de las máximos directivos de los centros de estudio, dificultan el abordaje de problemas educativos no violentos, pero a pesar de ello, la autocapacitación de directivos o formación docente al interior de los centros de estudios, conllevan a aplacar de una u otra forma el déficit manifestando dando cumplimiento a las leyes vigentes.

Es evidente que existen contradicciones entre la Ley Orgánica de Educación Intercultural, el Reglamento de la Ley y el Acuerdo Ministerial Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A, referente a los procedimientos administrativos relacionados con el abordaje de conflictos escolares y conductas no violentas entre educandos, pero, al momento de tomar una decisión, es importante seleccionar la opción de jerarquía superior para no incurrir en procedimientos que conlleven a procesos administrativos superiores y perjudiquen a cualquier integrante de la comunidad educativa inmersos en los procesos de medición entre educandos.

REFERENCIAS

ABARCA, F. P. (2022). LOS RETOS DE LA EDUCACIÓN EN EL ECUADOR POST. 28.

Díez, J. V. (10 de 03 de 2007). Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/experiencias146.htm>

EDUCACIÓN, M. D. (2021). POLÍTICA NACIONAL DE CONVIVENCIA ESCOLAR . POLÍTICA NACIONAL DE CONVIVENCIA ESCOLAR , 54.

Gil, J. d. (03 de 2008). La mediación como estrategia. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/102119371/07_20LA_20MEDIACI_C3_93N_20COMO_20ESTRATEGIA_20DE_20RESOLUCI_C3_93N_20DE_20CONFLICTOS_20EN_20EL_20C3_81MBITO_20ESCOLAR-libre.pdf?1683837065=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_Mediacion_Co

Granja, D. O. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. El constructivismo como teoría, 19.

Landero, E. C. (2014). LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE. LOS MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE, 16.

MINEDUC. (28 de 11 de 2023). LEXIS S.A. Obtenido de REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACION INTERCULTURAL: https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/reglamento_loei_2023.pdf

Ministerio de Educación del Ecuador. (18 de 11 de 2023). ACUERDO Nro. MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/11/MINEDUC-MINEDUC-2023-00081-A.pdf>

Rayo, J. T. (s.f.). CONVIVENCIA ESCOLAR Y RESOLUCIÓN. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/50621325/Resolucin_Pacifica_de_Conflictos-libre.pdf?1480460766=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCONVIVENCIA_ESCOLAR_Y_RESOLUCION_PACIFIC.pdf&Expires=1721937245&Signature=HW0Szw6zTKAGNxLvS1VplGztZUQE-w

Siejas, D. M. (2020). RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PACÍFICA EN EL ÁMBITO ESCOLAR, 23.

Vargas, M. A. (2007). HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS EN EL PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DE LA ESTADÍSTICA. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/cifem/article/view/6893/6579>

Vidal, A. M. (s.f.). Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos. Obtenido de https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/derecho/lumen_9/11.pdf

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons !\[\]\(4cf1af0f042036373897d929e680fd65_img.jpg\)](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).