



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
DIVISIÓN ACADÉMICA DE EDUCACIÓN Y ARTES
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO



**“MEDIACIÓN ESCOLAR, COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR
LA CONVIVENCIA SOCIAL EN ESTUDIANTES DE NIVEL BÁSICO”**

**TRABAJO RECEPCIONAL BAJO LA MODALIDAD DE
TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN INTERVENCIÓN E INNOVACIÓN EN LA PRÁCTICA
EDUCATIVA**

PRESENTA:

NATIVIDAD JAVIER ARIAS RAMOS

DIRECTOR DE PROYECTO:

DR. BRAULIO ANGULO ARJONA

CODIRECTORA DE PROYECTO:

DRA. MARÍA GUADALUPE NORIEGA AGUILAR

VILLAHERMOSA, TABASCO; ENERO DE 2023



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”



División
Académica
de Educación
y Artes



REF: DAEA/1810/22
Villahermosa, Tabasco; 14 de diciembre de 2022

Dra. Leticia Palomeque Cruz
Directora de Servicios
Escolares
P r e s e n t e

En conformidad con lo establecido en el Artículo 87 del Reglamento de Titulación de la UJAT, le comunico a usted que el **Dr. Dr. Braulio Angulo Arjona** (Director) y la **Dra. María Guadalupe Noriega Aguilar** (Codirectora) dirigieron y supervisaron el trabajo recepcional “Tesis” denominado: **“Mediación escolar, como estrategia para mejorar la convivencia social en estudiantes de nivel básico”**. Elaborado por el **C. Natividad Javier Arias Ramos**. El jurado para el examen profesional de la misma (Dra. María de Lourdes Luna Alfaro, Dra. María Guadalupe Noriega Aguilar, Dr. Braulio Angulo Arjona, Dra. Belem Castillo Castro y Dra. Claudia Alejandra Castillo Burelo) le revisaron y señalaron las modificaciones necesarias para dicho trabajo y que el interesado ha llevado acabo. Por lo tanto, puede Imprimirse.

Para los trámites correspondientes, sin otro particular.

Atentamente


M.A.E.E. Thelma Leticia Ruiz Becerra
Directora



DIRECCIÓN
DIVISIÓN ACADÉMICA
DE EDUCACIÓN Y ARTES

C.c.p Lic. Maribel Valencia Thompson. -Jefe del Depto. De Certificación y Titulación de la UJAT
Archivo

CARTA AUTORIZACIÓN

El que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco para que utilice tanto física como digitalmente la tesis titulada "**MEDIACIÓN ESCOLAR, COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA SOCIAL EN ESTUDIANTES DE NIVEL BÁSICO**" del cual soy autor y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco la tesis antes mencionada, será única y exclusivamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a la Red Abierta de Bibliotecas Digitales (RABID) y a cualquier otra red académica con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionado y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco; a los 15 días del mes de enero del año 2023.

AUTORIZO

NATIVIDAD JAVIER ARIAS RAMOS
MATRÍCULA: 202126005

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

El amor más leal y las oraciones más sinceras, siempre se originan en una madre;

Dedicado a Charito.

Agradecimientos

A mis padres, **María** y **Natividad**; por el apoyo incondicional en todo y la fe que depositaron en mí a lo largo de este proceso, nada hubiera sido lo mismo sin su compañía y sus oraciones, este logro también es de ellos.

A la **Dra. María de Lourdes Luna Alfaro**, por el profesionalismo y sentido humano que impregnó a este trabajo; al **Dr. Braulio Angulo Arjona** por su empeño profesional y la atención en todo momento; de igual manera a la **Dra. María Guadalupe Noriega Aguilar**, por el apoyo en cada asesoría y su objetividad en cada revisión, la excelencia de cada uno de ellos dirigió el rumbo de este trabajo e hizo posible concretarlo; muchas gracias.

A la honorable **Universidad Juárez Autónoma de Tabasco**, y la **División Académica de Educación y Artes**, mi casa de estudios, por ser de puertas abiertas y brindarme todas las facilidades para realizar este proyecto, gracias al personal administrativo y a quienes con su trabajo y dedicación hacen posible la grandeza de nuestra universidad.

Pero sobre todo y ante todo, agradezco a **Dios**, por abrir el camino y por conceder cada anhelo, todo se lo debo a él.

Índice

Introducción.....	5
Capítulo I. - Contextualización, antecedentes y problematización.....	7
1.1 Maco Referencial	7
1.2. Planteamiento del problema	8
1.3. Preguntas del problema	10
1.4. Objetivos generales y específicos	11
1.5. Justificación.....	11
1.6. Pertinencia.....	13
Capitulo II. Fundamentación teórica y metodológica.....	14
2.1. Enfoque de Investigación	14
2.2. Método de Investigación	15
2.4. Marco teórico y conceptual	16
Capítulo III. El diagnóstico	24
3.1. Objetivo del diagnóstico.....	24
3.2. Planeación del diagnóstico y metodología	24
3.3. Selección y diseño de las herramientas del diagnóstico.....	27
3.4. Aplicación y resultados del diagnóstico.....	34
3.5. El análisis de resultados	45
3.6. Supuestos de la intervención.....	48
Capítulo IV. Diseño, aplicación de la propuesta de intervención.....	50
4.1. Objetivos de la intervención.....	51
4.2 Descripción de la propuesta de intervención.....	52
4.3. Descripción de las sesiones y el plan de acción	56
Capitulo V. Evaluación de la propuesta de intervención.....	66
4.1. Planeación de la evaluación	66
4.2. Instrumentos de cotejo	69
4.3. Resultados y hallazgos	84
Conclusiones	87
Referencias bibliográficas.....	95

Introducción

Este trabajo surge de la necesidad de atender los conflictos escolares dentro del aula de clases en nivel medio básico, en donde el profesor tiene a cargo la dirección de la clase y los estudiantes; para lograr este trabajo fue importante considerar que la educación debe desarrollarse en un ambiente de paz y libre de conflictos para garantizar una convivencia social sana que favorezca los objetivos de la educación, esta convivencia que guarda relación con la interacción entre pares se encuentra contemplada por la teoría sociocultural de Lev Vygotski psicólogo y epistemólogo ruso de origen judío quien realizó aportaciones relevantes en el campo de la educación; además no se omite mencionar que en México existen documentos oficiales de educación como la Nueva Escuela Mexicana y los lineamientos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, conocida abreviadamente como Unesco, que dejan claro que los profesores y las instituciones educativas deben procurar en todo momento una educación para la paz libre de conflictos.

Para contribuir a lograr una educación en un ambiente de paz que favorezca a la sana convivencia social de los estudiantes se planteó usar la mediación escolar como una herramienta que para ayudar a resolver conflictos, propone soluciones y que tiene efectos preventivos en el aula de clase, en donde el profesor toma el papel de mediador entre sus estudiantes y se convierte en un factor de transformación; así nace la intención de esta investigación, por lo que con posterioridad se estructuró una ruta metodológica centrada en la Investigación Acción, esta metodología guió al proyecto, se utilizaron instrumentos cuantitativos y cualitativos para obtener datos como la entrevista semiestructurada y el cuestionario, en virtud del modelo mixto de investigación usada, tomando en consideración que la metodología de la Investigación Acción permite estas bondades, todo esto tuvo como resultado una intervención en la que se trabajó un curso taller con profesores de tercer grado de secundaria.

En el primer apartado de este trabajo se abordó lo relacionado al contexto, así como el marco referencial y la pertinencia para elaborar el proyecto, en segundo lugar se encuentra el apartado de fundamentación teórica y metodológica, en donde se encuentran los

fundamento teóricos y conceptuales que dan cimiento al proyecto y la metodología que permitió hacer la investigación; en el tercer apartado se encuentra el diagnóstico que se obtuvo, en el cual se involucraron a los sujetos (profesores y estudiantes), este diagnóstico arrojó información importante de la realidad que se vivía en salón de clase, se venían presentado conflictos escolares y había una falta de atención por parte del profesor para hacer algo al respecto, esta información permitió diseñar un curso para procurar mejorar la situación; en el apartado número cuatro, se presenta la descripción detallada de la propuesta de intervención, el plan de acción que se siguió y la aplicación del taller; y por último un capítulo destinado a la evaluación, para el cual se diseñó un plan de evaluación en el cual se emplearon instrumentos de evaluación, se contrastaron los datos del diagnóstico con el de los resultados finales para hacer un análisis y valoración del estado final del proyecto en cuanto a sus resultados.

No se debe pasar por alto que durante este trabajo se encontraron algunas limitaciones que vale la pena mencionar, una de ellas fue el tiempo en el cual se desarrolló la intervención ya que los lapsos establecidos por los involucrados no permitió hacer un taller con más tiempo de duración, además el caso de la pandemia del COVID-19, trajo aparejado una serie de dificultades como el cierre total de las escuelas, bibliotecas y centros de estudios académicos, situación que orilló a efectuar el taller y parte de la investigación empleando la conectividad que brinda las tecnologías de la comunicación e información, sin embargo y a pesar de las limitaciones encontradas se logró concluir con el proyecto y encontrar resultados que fueron alentadores.

Capítulo I. - Contextualización, antecedentes y problematización

1.1 Maco Referencial

La educación es un elemento fundamental en la construcción de toda sociedad, inclusive se puede decir que es la base de la sociedad, tan importante como la economía, la ciencia y la tecnología; entre las múltiples funciones de la educación tenemos: La realización del ciudadano, el crecimiento personal, la búsqueda de mayores oportunidades como también la socialización, ya que por naturaleza el ser humano es un ser sociable, por lo tanto necesita relacionarse con otras personas en la construcción del saber, por eso se considera la enseñanza como un proceso en el cual interactúan y conviven diversos sujetos, el proceso educativo también es una transformación socializadora, es necesario señalar que la convivencia escolar tiene una gran relación con la formación educativa, en ese tenor, Paredes (2016) sostiene que, tanto la enseñanza como el aprendizaje y la convivencia, demandan un enfoque formativo y preventivo que centre su atención en la formación de los alumnos desde una mirada integral, considerando su dimensión no sólo cognitiva, sino también social y emocional, esta dimensión socioemocional debe abordarse sistemáticamente en las prácticas pedagógicas cotidianas, tomando en cuenta los procesos intrapersonales e interpersonales que entran en juego en la convivencia escolar, en ese sentido, (Carbajal, 2013) afirma que la convivencia encierra varias connotaciones y matices que en conjunto revelan la esencia que vincula a las personas y les hace vivir armónicamente en grupo; lo que implica comprender las diferencias, apreciar la interdependencia y la pluralidad, así como comprender la importancia de resolver los conflictos de una manera positiva

El proceso de educación también es socializador, por esa razón en los diferentes niveles educativos los alumnos conviven entre sí, seguramente con el objetivo de avanzar en la construcción de su vida personal, a nivel medio básico (secundaria) la población escolar oscila en un rango de edad que va de los 11 a 15 años, la comunidad estudiantil que se observa para esta investigación se encuentra en la etapa de la adolescencia, una etapa que se caracteriza por múltiples cambios físicos, emocionales, cognoscitivos y psicológicos en el

ser humano que genera una serie de conductas que deben ser entendidas y comprendidas como naturales en el ser humano, cabe mencionar que la escuela secundaria en la que se realizó la intervención, tiene una población de aproximadamente 250 alumnos, esta institución educativa se encuentra en un entorno urbano, los adolescentes que asisten a dicha secundaria provienen de diversas colonias y comunidades de la ciudad de Villahermosa, Tabasco, los alumnos tienen una condición socioeconómica considerada media baja; en lo que respecta a la infraestructura de la institución esta se encuentra en nivel medio, es decir, se cuenta con techado de la cancha, algunas aulas cuentan con aire acondicionado y otras no, hay baños, pupitres en estado regular y material didáctico, es una escuela pública y tiene una plantilla de profesores con formación disciplinar de diversas áreas de edades diversas.

Uno de los aspectos importantes que se debe dejar el claro en este trabajo es el contexto en el que se encuentra la educación en el nivel básico, precisamente en secundaria, el problema central reside la falta de mediación escolar de los conflictos en el aula, mismo que perjudica la convivencia de los alumnos y las relaciones sociales que existe en el nivel de educación secundaria, y es precisamente el hecho de que entre el alumnado se desarrolla en un entorno que revela falta de comunicación entre los grupos, conflictos interpersonales, y rivalidad sin que exista una mediación escolar efectiva.

1.2. Planteamiento del problema

Respecto a la intervención educativa que se llevó a cabo, es importante definir y establecer el objeto de la intervención, como un elemento clave para la realización del mismo, en ese sentido, después de efectuar un análisis de la problemática presente en el ámbito educativo se decidió desarrollar una intervención educativa tomando el tema de la mediación escolar, para eso fue necesario tomar en cuenta una de las definiciones clásicas del conflicto, ya que la mediación escolar responde a la solución de conflictos, al respecto algunos autores referentes definen el conflictos de la siguiente manera, por ejemplo; Putnam, L. (1987) dice que el conflicto como un proceso básico e inevitable que caracteriza la dinámica interna de las relaciones humanas, surge cuando dos o más personas perciben una oposición de metas, objetivos y/o valores y ven a la otra parte como una interferencia para satisfacer sus deseos;

por otra parte, Redorta, J. (2007), afirma que, el conflicto es el proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su entorno; En ese sentido, tomando en cuenta las consideraciones anteriores, podemos concluir en que los conflictos tienen aspectos importantes a considerar, el primer lugar, la presencia de una oposición, es decir hay resistencia, el segundo aspecto importante es que se genera entre relaciones sociales, y el tercero es que se producen puntos en contra; por eso es importante enfatizar que dentro del contexto escolar, una riña, una discusión o una agresión de cualquier índole que se suscite dentro del aula de clases, se puede considerar un conflicto.

Por lo anterior, es importante reflexionar que desafortunadamente los conflictos escolares están presente en la mayoría de los niveles educativos, conflictos que pueden presentarse de diversas formas y afectar la convivencia escolar, ya sea entre alumno-alumno, o alumnos-profesores, debido que el problema de los conflictos escolares involucra a tres sujetos principalmente los cuales son; alumnos, profesores y padres de familia, cabe destacar que en lo cotidiano son diversos los conflictos que llegan a presentarse en la vida escolar de los alumnos, es difícil describir y señalar desde cuando surgieron los conflictos escolares, ya que los mismos tienen un antecedente muy antaño como la misma humanidad, se trata de un fenómeno que siempre ha estado presente en la sociedad y en las culturas debido a que el conflicto es un condición natural y normal en la sociedad en la que nos desarrollamos.

En ese tenor se decidió trabajar el proyecto en nivel secundaria, debido que al observar el panorama que se presenta en estudiantes de dicho nivel, se puede constatar que las relaciones sociales se ven afectadas y eso puede ser porque se nota un ambiente rígido entre los grupos, sin comunicación, con un constante crecimiento de conflictos de diferentes indoles, hay agresiones físicas, verbales, discriminación, falta integración social, los alumnos no se comunican entre ellos y esto trae aparejado una serie de conductas negativas en el trato que se dan entre alumnos ocasionando mayores conflictos llegando hasta la agresión física sin que se intervenga para la solución efectiva mediante la mediación escolar.

En esta tesitura, Merchán (2019), sostiene que, si uno de los fines de las instituciones educativas es la socialización, también es cierto que los conflictos y las diferencias entre las personas forman parte de nuestras relaciones sociales, en ese sentido se debe procurar el cuidado de esas relaciones para generar un ambiente educativo adecuado; Cuando se

presentan conflictos dentro del aula de clases o dentro de la institución educativa, se ve afectada la sana convivencia social, se afecta las relaciones sociales de los alumnos, generando un ambiente escolar tenso que al final puede afectar el aprendizaje, estos conflictos escolares pueden trascender en los alumnos si no se gestionan de forma adecuada que permita dar solución de manera pacífica a un problema, a través del dialogo inclusivo donde las partes participen de manera activa y tolerante.

Se buscó implementar la mediación escolar de forma inclusiva y participativa, que proponga el uso y empleo de la mediación escolar por parte del profesor atendiendo las condiciones reales del grupo en donde se desarrolló el proyecto de intervención.

En consecuencia, fue de gran importancia intervenir en atención la problemática que representan los conflictos escolares, ya que si esto no se realizaba las consecuencias se verían reflejadas en un incremento de conflictos y sobre todo afectado los procesos educativos, por ello es importante que la escuela cuente con un proceso de solución pacífica de los conflictos escolares atendiendo a las condiciones reales de la misma y la zona en la que se encuentra, que le permitiera al profesor actuar de una forma mejor informada, más segura y eficaz que le serviría para poder atender y resolver los conflictos escolares que se generan dentro del aula, creando así un ambiente educativo adecuado, facilitando la convivencia de sus alumnos en aras de una educación libre de conflictos, con valores, en donde los alumnos convivan libremente, se respeten entre sí, trabajen en equipo, se relacionen entre sí y puedan tener una comunicación más afectiva que coadyuve en el proceso de enseñanza aprendizaje.

1.3. Preguntas del problema

Para este trabajo, se estructuraron las siguientes preguntas del problema:

¿Se puede lograr que los conflictos escolares tengan una solución pacífica a través de la mediación escolar aplicada por el profesor?

¿Es viable diseñar una propuesta de intervención educativa basada en la implementación de medición escolar?

1.4. Objetivos generales y específicos

Objetivo general

Lograr que los conflictos escolares tengan una solución pacífica a través de la mediación escolar aplicada por el profesor sin causar afectaciones a las partes involucradas.

Objetivos específicos.

- Implementar instrumentos de investigación que permitirán conocer el estado real que guarda el fenómeno en la secundaria donde se pretende efectuar la intervención, con la finalidad de tener datos ciertos al momento de implementar las estrategias a tomar.
- Diseñar una propuesta de intervención educativa basada en la implementación de medición escolar.
- Informar a los docentes sobre el tema de la mediación escolar.

1.5. Justificación

En el ámbito educativo a lo largo del tiempo ha permanecido un problema que afecta a la comunidad educativa, este problema se llama conflictos escolares, el conflicto es un fenómeno social y cultural que evoluciona y crece, hoy podemos ver conflictos que se originan desde las redes sociales como son Facebook, WhatsApp, entre otras; hay que tener en consideración que Alzate (2000) comenta que los profesores emplean gran parte de su tiempo en manejar los conflictos de la clase, estos conflictos pueden afectar por mucho la convivencia escolar, Redora (2007), define el conflicto como el proceso cognitivo-emocional en el que los individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder; en ese sentido la comunidad estudiantil colmada de seres cuyas metas suelen a ser diferentes atendiendo a su

individualidad, pero que al mismo tiempo por razones de educación necesariamente se agrupan y se relacionan, es por eso que podemos entender que la vida escolar del alumno está llena de interacciones sociales, culturales y de valores que por esa razón siempre va a existir diferencias y en consecuencia conflictos.

La educación es un proceso que ayuda a la construcción del ser humano, pero además tiende a ser un proceso formativo en valores como el respeto, la tolerancia, la ética, entre otros; debido a eso la educación debe impartirse en un ambiente libre de conflictos, libre de violencia de cualquier tipo, un escenario lleno de armonía y paz, en donde los alumnos quieran estar, con relaciones sociales basado en la conciencia de paz y solidaria, se cree que la mediación escolar puede ser la alternativa para que los conflictos escolares que se presenten en una institución escolar puedan llegar a su fin mediante el dialogo y el respeto mutuo, esto se afirma porque la educación es un proceso humanizador y socializador, de construcción personal y social, en esa idea, Sacristán, J. (2011) apunta que el aprendizaje se adquiere en un proceso socializador por el cual cada individuo mientras crece y satisface sus necesidades vitales, adquiere nuevos conocimientos...El proceso de socialización es la herramienta central mediante la cual las nuevas generaciones incorporan las adquisiciones acumuladas durante el proceso de humanización de la especie. Es por esa razón que las relaciones sociales de las personas y en especial de los alumnos tiene que prevalecer en un ambiente libre de conflictos para que el aprendizaje no se vea afectado.

Se planteó que al desarrollar este proyecto se pudiera descubrir la efectividad que puede llegar a tener la mediación escolar para resolver conflictos, y en ese sentido confirmar si la armonización que existe entre las teorías humanistas, sociocultural y la mediación escolar pueden ser benéficas en la vida práctica del profesor y de sus alumnos.

Es por esa razón que se buscó que la mediación escolar beneficiara a alumnos, padres de familias, y profesores, de nivel secundaria de manera que el proceso de enseñanza aprendizaje se pueda desarrollar de manera adecuada, en un ambiente escolar adecuado, libre de conflictos escolares, que los alumnos se sientan bien consigo mismo y con sus compañeros, que exista una integración armónica de paz en los grupos, que el profesor pueda impartir sus clases con grupos que convivan en una cultura de paz.

1.6. Pertinencia

Sostenemos que el presente trabajo de investigación resulto ser necesario y de mucha importancia, para ello era importante girar la mirada a los objetivos propuestos por la UNESCO en cuento al tema de educación, el cual plantea la construcción de una cultura de paz y desarrollo sostenible, la formación y la investigación para el desarrollo sostenible están entre sus prioridades, así como la educación para los derechos humanos, las competencias en materia de relaciones pacíficas, la buena gobernanza, la prevención de conflictos y la consolidación de la paz. Resulta pertinente considerar este trabajo para aportar en lo necesario y desde la Investigación Acción (IA), a consolidar esos principios de paz dentro de la educación, tomando en cuenta que la educación es un derecho humano que debería desarrollarse en un ambiente libre de conflictos y una cultura de paz, tal como lo indica el artículo 3° párrafo III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; *La educación se basará en el respeto irrestricto de la dignidad de las personas, con un enfoque de derechos humanos y de igualdad sustantiva. Tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria, el respeto a todos los derechos, las libertades, la cultura de paz.*

En relación con lo anterior, encontramos razones y motivos suficientes para llevar este proyecto a la realidad, los fundamentos nos orientan a que la educación debe darse dentro de una cultura de paz, interpretamos esto, en el sentido de que la educación y la vida en el aula de los alumnos debe de proveerse en un ambiente libre de conflictos.

Capítulo II. Fundamentación teórica y metodológica

2.1. Enfoque de Investigación

La investigación en el campo de las ciencias sociales se apoya de dos enfoques principalmente; estos son el cualitativo y el cuantitativo, sin embargo hay una fusión de estos dos que se denomina enfoque mixto, De acuerdo con Chen (2006), Johnson y Onwuegbuzie (2004) el enfoque mixto de investigación es la combinación sistemática del enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo en el mismo estudio para obtener un panorama más completo del fenómeno que se está estudiando; Durán y Cifuentes (2015) sostienen que a través del enfoque mixto, el investigador debe confrontar las resistencias de las nociones teóricas, a la vez que sopesa la relación entre los datos recogidos por los diferentes enfoques, es por eso que el presente trabajo se diseñó bajo el enfoque mixto, es decir se utilizaron instrumentos de recolección de datos de corte cualitativo y cuantitativo para el diagnóstico como para la evaluación final del proyecto, este enfoque es acorde a la metodología de investigación acción debido a que permite implementar diferentes instrumentos para realizar la investigación; no se debe perder de vista que en la investigación acción es la realidad y el caso en especial del problema lo que guía al investigador para emplear un enfoque de investigación y no el investigador el que decida que enfoque utilizar ya que esto puede generar sesgos en la información que se pretende obtener.

Para esta investigación fue necesario utilizar ambos enfoques el cualitativo y el cuantitativo, se utilizó el cuestionario de corte cuantitativo para obtener información por parte de los estudiantes de un grupo de tercer grado de secundaria y la entrevista semiestructurada de corte cualitativo se empleó para recabar datos relacionados a la práctica de los profesores del mismo grupo en relación a los conflictos escolares y la mediación escolar; de lo que se obtuvieron datos interesantes que dieron pauta para desarrollar una intervención educativa. En este tenor se aclara que no se trata de que el enfoque cualitativo es mejor que el cuantitativo o a la inversa, ambos tienen bondades y beneficios que a lo largo de la historia se han visto reflejados en investigaciones en el área de la educación.

2.2. Método de Investigación

La metodología que dirigió esta intervención fue la Investigación Acción, tomando en consideración que para determinar la metodología a emplear se necesita conocer el contexto, tener acercamiento con el problema social y conocer a los sujetos, ya que la metodología que se emplea en una investigación no siempre queda a elección del investigador sino más bien el problema es el que define que metodología requiere para ser abordado en un proceso investigativo; este tipo de metodología según Vidal (2007) permite vincular el estudio de los problemas en un contexto determinado con programas de acción social, de manera que se logren de forma simultánea conocimientos y cambios sociales, en ese mismo sentido de acuerdo con Yuni y Urbano (2005) refieren que la Investigación acción se enmarca en un modelo de investigación de mayor compromiso con los cambios sociales, por cuanto se fundamenta en una posición respecto al valor intrínseco que posee el conocimiento de la propia práctica y de las maneras personales de interpretar la realidad para que los propios actores puedan comprometerse en procesos de cambio personal y organizacional. (pág. 138-139).

Este tipo de metodología brinda bondades en un proyecto, las cuales se van aprovechando según se va actuando, Según Herreras (2004) la investigación – acción se presenta como una metodología de investigación orientada hacia el cambio educativo y se caracteriza entre otras cuestiones por ser un proceso, por ejemplo: El investigador identifica un problema en un contexto determinado, hace un diagnóstico, determina supuestos de intervención, actúa en el contexto con acciones de mejora y al final hace una evaluación de la acción para obtener datos de la propia acción, si al final la acción aportó resultados benéficos o no y aporta nuevos conocimientos en el área.

En la investigación que se desarrolló se realizó precisamente bajo la metodología en comento, y fue así porque el contexto educativo lo requería, ante el problema que causa los conflictos escolares en el aula de clases lo importante era tomar acciones para transformar esa realidad y que ese acción se viera reflejada de manera positiva en la educación y que

impactara a los sujetos implicados, hacer una investigación que se quede únicamente en un documento no hubiera servido de mucho, pero hacer una investigación que llevara una serie de acciones para mejorar la realidad en el contexto escolar si sería de gran ayuda, siendo la metodología de investigación acción la que permite accionar se esa manera por eso orientó este trabajo con la firme convicción de que ante un problema se debe actuar con el apoyo de la ciencia en beneficio de la educación.

2.4. Marco teórico y conceptual

En este apartado, es importante hacer un análisis de las teorías, enfoques y documentos oficiales que dieron sustento científico a esta investigación, por lo que después de un análisis se determinó considerar como sustento teórico del proyecto los siguientes referentes que orientan esta Investigación Acción:

Teoría socio cultural de Vygotski

La teoría de Lev Vygotski ha representado aportes de gran importancia en el ámbito educativo, uno de los aspectos de la teoría sociocultural según Chaves (2001) es que da énfasis a las interrelaciones sociales. En el ámbito escolar es fundamental la relación entre estudiantes y adultos, debido a sus aportes en estas áreas se ha considerado en este proyecto por las siguientes razones, en primer lugar, esta teoría resalta la importancia que tiene la interacción en el desarrollo de los seres humanos y la cultura o en el entorno en el que viven, aprecia que el desarrollo humano en la mayor parte es un proceso de construcción en el que la sociedad tiene una influencia muy poderosa, lo que relacionamos con esta trabajo para sustentar que en ambiente y la sociedad en la que aprenden los alumnos debe ser un ambiente libre de conflictos y en paz, lo que no sugiere que por lo tanto los individuos con los que convive deben de vivir en la misma sintonía, ya que si el ambiente en el que interactúa está lleno de situaciones de problemas, esta situación permeará en el individuo.

Es necesario aclarar por qué la teoría sociocultural es considerada para este trabajo como uno de los referentes que le dan sustento; la sociedad cambia, cada región de cada país

tiene una sociedad con costumbres diferentes, los comportamientos de las personas que la integran cambian su comportamiento o su conducta según el entorno en el cual se desarrollan, si una persona que vive en una provincia se muda a la ciudad hay altas probabilidades que esta se vea influenciada por su entorno y por la sociedad en la que se roda, aprenderá un estilo de vida diferente, tal vez su forma de vestir, tal vez su forma de hablar o quizá su dieta también cambien, esto se debe porque de alguna manera el ambiente y las personas de las que nos rodeamos influyen en nosotros, la medida en lo que esto pase puede depender de cada persona pero sin duda en cierto modo somos productos de nuestro entorno, la educación no está alejada de esta situación, en los grupos de clases los alumnos se desenvuelven en un ambiente en particular, interactúan entre sí, aprenden de sus maestros pero también de sus compañeros, aprenden de lo que ven y de lo que escuchan, están expuesto a los ambientes que se generen en clases y con sus compañeros, puede que las relaciones sociales estén permeadas día a día de conflictos, puede que su profesor no gestione una situación difícil y transmita ese mensaje a sus alumnos, la mediación escolar ayuda a transformar un ambiente difícil, previe conflictos y creemos que puede ayudar a transformar el ambiente en el que la educación se desarrolla.

Principios rectores de la mediación

La mediación sigue principios que rigen su aplicación, estos principios están encaminados a asegurar una solución y gestión de conflictos de manera segura propiciando la paz, el diálogo y el entendimiento cuyos principios son los que se precisan a continuación:

Imparcialidad: El principio de imparcialidad tiene el carácter de imponer como obligación al mediador que este procure un equilibrio entre las partes, sin inclinar la balanza u otorgar ventajas indebidas a cualquiera de ellos, si el principio de imparcialidad se sigue al pie de la letra si lograra la igualdad entre las partes y se llegará al atendimiento mutuo.

Neutralidad: La neutralidad apunta a un estado de abstención por parte del mediador de tomar conductas o actitudes que atenten contra la voluntad de las partes o sus intereses, ayuda a evitar omisiones y actos que tengan otra finalidad que la de solucionar un conflicto, el

mediador no debe tomar partido ni emitir puntos de vistas u opiniones personales que prejuzguen a alguno de los implicados.

Confidencialidad: La confidencialidad sigue la regla de la discreción, en alguno de los casos la mediación tiende a ser un proceso que lleva a más de una sesión, por lo que guardar secreto y ser sigiloso respecto a los implicados puede ayudar generar un ambiente de confianza.

Teoría del conflicto social contemporáneo

La teoría del conflicto social contemporáneo fue sustentada por Lopera Becerra, quien ha realizado trabajos importantes sobre la enseñanza de los conflictos, Lopera Becerra (2014) concibe la enseñanza de los conflictos como “ Una emergencia natural de las relaciones sociales en marcos culturales, históricos y emocionales de una sociedad y sus grupos” ; Como podemos apreciar, Lopera nos indica que los conflictos son sucesos naturales que se generan en las relaciones sociales es claro que cuando hablamos de esto inferimos que en un aula de clases esas relaciones sociales se dan entre los alumnos, pero agrega una condición a su definición cuando habla de cultura, historia y emociones, más que nada lo que el autor transmite es que esos conflictos que se originan en las relaciones sociales se pueden dar en diversos contextos y escenarios diferentes; es importante enseñar sobre los conflictos, conocerlos e identificarlos, y esto se puede entender en el contexto escolar porque la escuela y en específico el aula escolar es un espacio en donde deben prevalecer los valores de respeto mutuo, de tolerancia, de respeto por las leyes y en donde debe prevalecer el orden y la paz en el ecosistema escolar.

Esta teoría, trata de explicar que los conflictos son parte de la sociedad en la que vivimos, pero busca la forma de educar en ella para tener un conocimiento que nos permita transformar esa emergencia en una oportunidad de dar una solución, Lopera Becerra (2014) en su teoría del conflicto social contemporáneo indica que “ La educación es una forma de construir valores y reglas en una sociedad en donde se piensa que el conflicto es sinónimo de violencia y se desconoce cómo transformar un conflicto positivamente” ; La teoría en comento hace un especial énfasis en la educación, y lo hace de manera preventiva, es decir, supone que para abordar un conflicto de manera adecuada hay que estar informado sobre los

mismos, ya que esto puede ser de vital importancia a la hora de intervenir, y saber convertir un conflicto en la solución a un problema desde la educación podría ser la clave.

Enfoque de la Mediación.

La mediación como una herramienta para gestionar conflictos tiene diversas aplicaciones dentro de las sociedades modernas, misma que se ha implementado en procesos judiciales, en el ámbito educativo, en centros laborales e institucionales públicas y privadas, dando como resultado la solución pacífica de los conflictos que dentro de ellas se generan, sin dejar de mirar la naturaleza humana del conflicto, es decir la presencia constante del conflicto dentro de la vida de las personas. Los objetivos de la mediación tratan de reducir la hostilidad y establecer una comunicación eficaz, ayudar a las partes a comprender las necesidades y los intereses del otro, cubrir las necesidades de las partes implicadas, formular preguntas que pongan de manifiesto los intereses reales de cada parte, plantear y aclarar cuestiones que han sido pasadas por alto, o que no han recibido la suficiente atención, ayudar a las personas a concebir y a comunicar nuevas ideas, reestablecer la comunicación entre dos partes en conflicto (García-Longoria & Sanches Urios, 2004).

El protagonismo en la mediación es absolutamente de las partes, por lo que el mediador se convierte en un tercero que guía y orienta, facilitando mediante conocimientos de comunicación y técnicas de mediación, un procedimiento que hace hincapié en la responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas (Folberg & Taylor, 1992).

El mediador cuenta con algunas técnicas a aplicar en el caso de que, dentro de una sesión, alguna o ambas partes se vean inmersas en esa necesidad de manifestarse agresivas, buscando minimizar al otro o (desde su propia perspectiva) defender sus intereses. Recordemos que La mediación es una negociación asistida, en una negociación resulta difícil seguir delante de un modo constructivo cuando hay mucha tensión, como por ejemplo ira o angustia (Munduate Jaca & Medina Díaz, 2006), por tal razón el mediador debe procurar en todo momento la comunicación y el dialogo y la mediación debe ser una herramienta a considerar en el ámbito educativo.

Principio de la educación para la paz

El principio de educación para la paz, se basa en entender que la paz es un derecho humano, es esencial y de suma importancia en la vida de los seres humanos, entendiendo que cada ser es un ser sociable, por lo tanto, la educación se debe procurar la paz, un entorno libre de situaciones que obstaculicen este fin, y por lo tanto la educación pueda efectuarse en un lugar de paz.

Cerdas, E. (2013) citado por Julieth, A. (2019), señala que “La paz es un derecho humano por el que hay que luchar día tras día y que la educación es la mejor herramienta para promoverlo y lograr su garantía en la sociedad; de esta forma, resulta fundamental el reconocimiento del ser humano como agente transformador de su realidad violenta, agresora, opresora e injusta, debido a que solo a través del reconocimiento crítico de la situación social se puede llegar a transformar el contexto en el que se habita”. Por eso la educación para la paz tiene que ser un elemento indispensable para combatir los conflictos, pero para poder implementar y obedecer lo que esta teoría postula es necesario tener conocimiento de lo importante que es propiciar una escuela de paz, y saber reconocer cuando estamos ante una situación que pueda ir en contra de este postulado, recordemos que lograr una educación en la paz y para la paz demanda de una colaboración de todos los sujetos que conviven en la escuela, requiere de una conciencia basada en los valores como el respeto, la empatía, la solidaridad, la tolerancia, entre otros. En ese sentido Rodríguez, M. (1995) citado por Julieth, A. (2019), nos dice que “La educación para la paz se entiende como un proceso basado en la no violencia que busca que el individuo alcance la armonía consigo mismo, con los demás y con la naturaleza; de ahí que se puedan distinguir tres dimensiones, a saber: personal, sociopolítica y ambiental. Por esto, la educación en este contexto no juega un papel neutral, sino que busca promover los derechos humanos a través del impulso del afecto, el amor, la solidaridad, la cooperación, la comprensión, entre otros valores”, cabe hacer mención que en la gran labor del profesor hay que reflexionar que no se puede lograr una educación para la paz si no se educa en un entorno de paz, atendiendo a ese viejo dicho que dice que no se puede dar lo que no se tiene, por eso es indispensable educar con el ejemplo.

Tipos de mediación escolar

San Martín (2003) citado por Herrera García (2016), señala los siguientes tipos de mediación escolar dependiendo de los factores que tengamos en cuenta:

- Dependiendo de cómo surge la mediación, puede ser espontánea o institucionalizada. La primera se da cuando las partes piden ayuda a otra persona de manera espontánea. La institucionalizada requiere la creación de un equipo oficial que se ofrece a mediar en los conflictos, ya sea por petición de las partes o por voluntad del equipo.
- Si tenemos en cuenta la procedencia de la persona que la lleve a cabo puede ser externa o interna. En la externa se reclama a una persona externa al centro experta en mediación. Para la segunda opción es necesaria la formación de la Comunidad Educativa en técnicas de mediación a través de programas especializados para que tanto personal docente, no docente, padres y alumnos sean capaces de gestionar sus conflictos.
- Si hablamos de las partes que están implicadas en el proceso puede realizarse por adultos o por alumnos. La primera se puede dar entre profesor-padres; profesor-profesor; profesor-personal no docente; profesor-dirección. La deben realizar los adultos que pertenezcan a la Comunidad Educativa o si llegase a ser conveniente algún adulto externo al colegio. La segunda se da entre alumnos por medio de compañeros formados para este fin. Además, también puede existir la mediación realizada entre adulto y alumno, es la que se da entre profesor alumno; padres-hijos; personal no docente-alumno.

Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)

La declaración Universal de los Derechos Humanos es un documento que recoge derechos humanos fundamentales, además es considerado uno de los primeros precedentes de derechos humanos en el mundo, se suscribió el 10 de diciembre de 1948 en París, en su contenido se recogen derechos indispensables como la vida, la libertad, y la educación; Rodríguez, M. (1995) comenta que la Declaración Universal de los Derechos Humanos “postula la necesidad de crear sistemas educativos que contribuyan a la solución pacífica de

conflictos, la confianza y la solidaridad entre los seres humanos'', esto porque en el artículo 26 punto 2; expresa que:

''La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz''

Es importante tomar este documento como uno de los que influenciará nuestro trabajo, en el punto de que sostiene ese sentido de paz, de respeto y de valores que buscan la paz en la educación, pero además visualiza a la educación como aspecto importante para lograr la paz, empezando por el ambiente que se logre generar en el aula de clases; esto sin dejar de mencionar que la educación nos orienta el sentido de respeto por las leyes, el respeto por lo demás y el estricto apego a los ideales de unidad.

La Nueva Escuela Mexicana

La Nueva Escuela Mexicana (NEM), representa la nueva política de educación adoptada por el Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos; se basó principalmente en un cambio en la legislación educativa, que represento la modificación de leyes generales, adoptando en sus reformas una serie de modificaciones en temas educativos, pero también en la inclusión de lineamientos generales que buscan una mejora en la calidad educativa en donde el profesor funge como un actor importante; veamos uno de los lineamientos generales para el profesorado en relación a los conflictos escolares:

- Metodología y orientaciones para el facilitador
- Motivar a las maestras y maestros a encontrar soluciones a los problemas que se presentan mediante sus propios recursos, en un ambiente de respeto y compañerismo.

SE (2019) Hacia una nueva escuela mexicana, taller de capacitación, educación básica ciclo escolar 2019-2020.

La Nueva Escuela Mexicana también rescata elementos importantes de la Ley General de Educación, como los siguientes:

- Establece que la educación debe impartirse bajo el respeto de la dignidad humana, con un enfoque de derechos humanos e igualdad sustantiva.
- Promueve una cultura de la paz y convivencia democrática en las escuelas, a través de acciones para prevenir, atender y erradicar la violencia en el entorno escolar.

Atendiendo a lo anterior, podemos encontrar los lineamientos relacionado a la búsqueda de solución de problemas que se presenten en el aula de clases, es claro que la Nueva Escuela Mexicana prevé al docente como un mediador capaz de conseguir un ambiente de respeto y compañerismo.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

La constitución de nuestra nación regula en su artículo 3° el derecho a la educación, en el numeral antes mencionado podemos encontrar lineamientos básicos sobre el derecho a la educación, pero también contempla cuestiones inherentes a la convivencia y valores como el respeto y la tolerancia:

Contribuirá a la mejor convivencia humana, a fin de fortalecer el aprecio y respeto por la naturaleza, la diversidad cultural, la dignidad de la persona, la integridad de las familias, la convicción del interés general de la sociedad, los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos [...]

De ahí que la constitución recoge esa finalidad de convivencia, e ideales de respeto y fomento a los valores cívicos y éticos en los cuales debe darse la educación.

Capítulo III. El diagnóstico

3.1. Objetivo del diagnóstico

El objetivo en el cual se basó el diseño e implementación del diagnóstico consistió en encontrar datos e información, que lograran corroborar la existencia de los conflictos escolares en el aula de clases de una escuela de nivel secundaria de Villahermosa, Tabasco; datos que comprobaron que los conflictos están presentes, su incidencia en el aula, a quienes involucra y si esto afectan en la convivencia escolar dentro del aula de un grupo de alumnos de tercer grado de secundaria.

Las necesidades del diagnóstico fueron tendientes a confirmar que conflictos escolares están presentes en el aula de clase, y entre las formas que pueden afectar se encuentra que la convivencia social de los alumnos dentro del aula de clases, y que al mismo tiempo el no gestionar los conflictos escolares mediante la mediación escolar, va en contra de diversas disposiciones escolares para la sana convivencia escolar y la educación para la paz que ha emitido la Secretaria de Educación Pública del estado de Tabasco, fue indispensable realizar el diagnóstico para conocer datos precisos que contribuyan a implementar una propuesta de solución que beneficie para lograr un aula escolar libre de conflictos y quienes interactúen en el salón de clases.

3.2. Planeación del diagnóstico y metodología

Como ya se ha mencionado a lo largo del presente documento, la investigación acción es la metodología que se utilizó, debido a que esta permite al profesor investigar y actuar al mismo tiempo, para ello, se diseñó la aplicación de la metodología de investigación acción de la siguiente manera:

- a) En primer lugar, se realizó una análisis y reflexión de la situación actual de la problemática, esto significa que, se tomó la decisión de actuar porque existe una

necesidad evidente que hay que atender, esto es, la afectación a la convivencia escolar que ocasionan los conflictos escolares dentro del aula de clases.

- b) Posteriormente se identificó cual es el área de la problemática como tal, misma que consistió en los conflictos escolares, siendo esta la situación que se tenía que atender, según el criterio del profesor.
- c) Enseguida se diseñó, ejecutó, y analizó el diagnóstico, cabe precisar que este apartado, se seleccionan instrumentos, mismos que atendiendo a las necesidades del problema, se eligieron los instrumentos para tener datos e información pertinente para que a continuación se realizara la intervención que se planteó. Es importante subrayar que el diagnóstico es parte fundamental de la investigación acción, ya que da respaldo y sustento a la intervención, la encamina y facilita los resultados de la misma.
- d) Una vez realizado el diagnóstico, era oportuno materializar la intervención, llevarla a cabo, hacer la propuesta y ejecutarla.
- e) Como último punto, se procedió a evaluar los resultados de la intervención para saber cuáles fueron los resultados, y que efectos se tuvo al realizarla, que cosas cambiaron dentro del aula de clases, y si fue de beneficio, en el punto particular de nuestro proyecto, se procuró que la convivencia escolar se mejorara mediante la atención de los conflictos escolares mediante la mediación escolar que pueda llevar a efecto el profesor de grupo.

Metodología

La metodología que se empleó para la estructuración del diagnóstico fue el método mixto, es decir se usaran instrumentos para recabar información que son parte de método cuantitativo y cualitativo. Se consideró esta pertinencia por la naturaleza que el trabajo requiere, atendiendo a la problemática y a la información que se esperaba recabar.

Característica de los sujetos considerados para el diagnóstico.

Características de los estudiantes

El diagnóstico se aplicó a un grupo de alumnos del tercer grado grupo C, de la escuela secundaria en donde se desarrolló la intervención; los sujetos fueron alumnos con edades que oscilan entre los 14 y 15 años.

Los alumnos se encuentran en la etapa de la pubertad, se observó que gozan de buena salud, su condición física en general es buena, su rendimiento académico se considera promedio.

Características de los profesores

Los profesores que imparten clases a los alumnos del tercer grado grupo "C" son profesores titulares, cuentan con formación profesional de nivel licenciatura, algunos con formación académica en pedagogía y otros con formación académica disciplinar. Los profesores que imparten clases a los alumnos de tercer grado, en especial a los del grupo "C" tienen edades variadas, algunos dan clases en otras escuelas y otros son profesores de tiempo completo en la institución.

Características de la infraestructura de la escuela

La escuela se encuentra ubicada en calle Carlos Green, Infonavit, Atasta, de la ciudad de Villahermosa, Tabasco. Se encuentra en una zona urbana, la cual entre sus instalaciones se puede apreciar que cuenta con cancha techada, el edificio es de dos niveles, se cuenta con una dirección administrativa, una biblioteca, aula para talleres y baños.

Dentro de las aulas de clases se cuenta, con pizarrón, sillas tipo banco, aire acondicionado y ventilador, también se puede constatar que no hay persianas ni equipo electrónico como cañón proyector y computadora; es una escuela pública con condición regular de manera general.

Características de la zona.

La escuela en la que se realizó el diagnóstico, se encuentra en una zona urbana en la ciudad de Villahermosa, Tabasco.

La zona se caracteriza por ser un lugar inseguro, asaltos y delincuencia repuntan en el lugar, los habitantes tienen diversas actividades, entre estudiantes, personas que se dedican a las actividades del hogar, comerciantes locales, y profesionistas.

El lugar cuenta con medios de transporte urbanos como lo es el servicio de taxis, combis y colectivo.

3.3. Selección y diseño de las herramientas del diagnóstico

- **Cuestionario en línea.**

El cuestionario directo que se aplicó mediante una plataforma electrónica, la cual se proporcionó el acceso a los alumnos del tercer grado grupo c, de la escuela secundaria federal Alfonso Caparrosa Santamaria, para efectos de que con las respuestas formuladas por el alumnado se obtuvieran datos precisos que sustentaran la propuesta de intervención. Cabe señalar que esta técnica tiene un enfoque cuantitativo.

Instrumento

Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron fueron:

Cuestionario en línea	Se aplicó por medios electrónicos a los alumnos, para recoger datos relacionados a la situación objeto de la investigación.
Entrevista semi estructurada	Esta se aplicó a los profesores para saber su percepción en relación a los conflictos escolares y su actuar frente al mismo en el ejercicio de su práctica docente.

El instrumento de recolección de datos derivado de la técnica de investigación consistente en el cuestionario en línea, se estructuró mediante una cedula del cuestionario, mismo que por cuestiones de la pandemia del COVID-19, y atendiendo a las recomendaciones que ha emitido la Secretaría de Salud, se realizó mediante internet aprovechando las bondades que nos brinda la tecnología.

Con este instrumento pretendió obtener información por parte de los estudiantes, que ellos de manera libre y personal pudieran aportar datos que permitieran informar sobre los tipos de conflictos escolares que se viven en el aula de clases, para hacer una clasificación de los mismos, también se buscó que con este instrumento se obtuvieran datos relacionados a la información real del actuar de sus profesores al atender conflictos y sobre los conocimientos y actitudes que se toman en relación a la mediación escolar, ya que se cree que estos puntos son importantes para salvaguardar la convivencia dentro del aula de clases.

- **Entrevista semiestructurada en línea**

La entrevista fue una de las técnicas que se implementó para la recolección de información, la entrevista empleada fue semiestructurada, y esta se aplicó a los profesores que imparten clases a los alumnos de tercer grado grupo c, a efecto de encontrar información relacionada a la problemática que anteriormente se ha planteado, cabe mencionar que el enfoque de esta técnica es de corte cualitativo.

Instrumento

Relación de preguntas que se articularon con base a los datos que se esperan obtener, cabe precisar que estas preguntas se realizaron a profesores titulares. Con este instrumento pretendió obtener información de parte de profesores, que dieran testimonio de su actuar en torno a la atención que brindan cuando se presentan los conflictos escolares, además de que informaran los conflictos que se suscitan dentro del aula en el ejercicio de sus actividades, con eso se esperaba contrastar la información que arrojará el cuestionario aplicado a los alumnos con la información que se obtuviera de los profesores.

Instrumento de cuestionario línea a alumnos

Uno de los instrumentos seleccionados para la obtención de datos fue el cuestionario, este cuestionario se dirigió a alumnos de un grupo de tercer grado de nivel secundaria. Cabe destacar que la aplicación de este cuestionario se realizó en línea, ya que por razones de la pandemia que causa el virus COVID-19, las escuelas se encontraban cerradas, evitando el contacto y la interacción presencial con las personas.

Es el cuestionario, un instrumento que permite obtener información mediante preguntas, el resultado que se esperaba obtener fueron las respuestas a las preguntas que los alumnos mismos realizarían en completa libertad. Se cree que este instrumento es factible en la presente investigación, tomando en cuenta a Monje Álvarez, C. (2011), quien sostiene que la encuesta tiene la ventaja de que reduce los sesgos ocasionados por la presencia del entrevistador, es un formato simple que facilita el análisis y reduce los costos de aplicación.

El instrumento se aplicó al tercer grado grupo c de la secundaria Alfonso Caparoso Santamaria, se ha decidido dirigir el instrumento a este grupo ya que es el grupo que más registro de conductas conflictuales presentaba, según los reportes de la coordinación de prefectura de la misma escuela, es un grupo que consta de 28 alumnos en total, incluyendo hombres y mujeres, la edad promedio es de 14 a 15 años.

La información que se esperaba recoger en relación a la investigación que se desarrolló, era en primer plano corroborar la existencia del conflicto, en segundo lugar, los tipos de conflictos, y en tercer lugar lo relacionado a como se acostumbran a resolver los conflictos en el aula de clases (para saber si se emplea la mediación escolar).

Para ello se elaboró un cuestionario con el modelo de cuestionario auto diligenciado, en donde los alumnos son quienes den respuesta a las preguntas, sin la intervención de alguna otra persona, se efectuó de manera individual y sin ayuda.

Para el diseño del instrumento se emplearon las siguientes preguntas abiertas y cerradas y las categorías de análisis:

Tema	Pregunta	Categoría
	<i>¿Sabes que es un conflicto?</i>	Conocen que es un conflicto.
Medicación escolar un elemento sustancias para la sana convivencia en alumnos de nivel secundaria. Ítem 1	<i>¿Alguna vez has visto un conflicto que se haya suscitado en tu aula de clases?</i>	Reconocen la existencia un conflicto.
<i>“ítem 2</i>	<i>¿Alguna vez has sido parte o víctima de un conflicto en el aula de clases? (si tu respuesta es sí, describe como sucedió).</i>	Expresan como se manifiesta un conflicto. Expresan describen tipos o modalidades.
<i>“ ítem 3</i>	<i>¿Cuándo se suscita un conflicto en el aula de clases, como interviene el profesor?</i>	Expresan la actuación del profesor frente al conflicto.
<i>“ítem 4</i>	<i>¿Cómo te gustaría que se resolviera un conflicto que se suscitara entre tus compañeros de clases?</i>	Proponen ideas.
<i>“ítem 5</i>	<i>¿Cómo consideras la convivencia entre tus compañeros de grupos?</i>	Conviven bien, No conviven. No se relacionan.

<i>“ítem 6</i>	<i>¿Alguna vez has sentido que tus compañeros han realizado algún acto de discriminación? (si tu respuesta es sí, describe como fue)</i>	Describen formas de discriminación como un conflicto.
<i>“ítem 7</i>	<i>¿Alguna vez has visto alguna conducta violenta hacia ti o hacia otra persona por parte de tus compañeros de clases?</i>	Si. No.
<i>“ítem 8</i>	<i>¿Alguna vez has escuchado ofensas verbales por parte de tus compañeros en el aula de clases?</i>	Si. No.
<i>“ítem 9</i>	<i>¿Sabes si alguno de tus compañeros ha sido expulsado de la escuela por alguna conducta negativa? ¿Por qué?</i>	Describen las consecuencias de no mediar los conflictos.
<i>“ítem 10</i>	<i>¿Todos tus compañeros de clases se hablan entre sí?</i>	Si. No.

Instrumento, entrevista semi estructurada en línea a profesores

En el caso de la entrevista que se aplicó a los profesores se determinó factible el tipo de entrevista semi estructurada, según Hernández (2010), esta se basa en una guía no tan formal y rígida porque permite que el entrevistador pueda introducir algunas preguntas para esclarecer vacíos en la información; esto quiere decir que no todas las preguntas están predeterminadas.

En esta entrevista participaron 5 profesores que imparten clases al tercer grado grupo C de la escuela secundaria federal Alfonso Caparoso Santamaria, en primer lugar, cabe destacar que se entrevistó a la prefecta de la escuela secundaria, quien se consideró para aportar datos de a que profesores se debían entrevistar seguidamente, tomando en consideración que en prefectura se lleva un registro y control de los reportes de conductas de los alumnos con datos circunstanciados.

Los profesores a los que se entrevistaron fueron titulares de las clases en las que se han reportado mayor número de incidencias de conducta o conflictuales. Dentro del núcleo docente que imparte clases en la escuela secundaria donde se realizó la intervención, se encuentran profesores de tiempo completo, con estudios de licenciatura, algunos tienen formación pedagógica o son egresados de escuelas normales, y otros cuentan con formación disciplinar, ahora bien, los docentes del centro escolar son de edades variadas, que van de los 30 a los 60 años de edad, muchos de ellos con experiencia en el campo de la docencia.

Para la aplicación de la entrevista se les notificó previamente a los docentes que fueron elegidos para la entrevista y se acordó con ellos según su disponibilidad, la fecha para llevar a cabo la entrevista.

La entrevista fue semi estructurada, bajo la siguiente guía. Cabe destacar que por tratarse de una entrevista semi estructurada, algunas preguntas se fueron formulando en el desarrollo, tomando en cuenta las respuestas de los profesores.

Guía de entrevista a profesores de la Secundaria N° 3 Alfonso Caparrosa Santamaría	
1.	<i>¿Cuántos años tiene de experiencia como profesor?</i>
2.	<i>¿Qué asignatura imparte?</i>
3.	<i>¿Cómo considera la convivencia de sus alumnos dentro del aula de clases?</i>
4.	<i>¿Ha visto algún conflicto que se suscite entre sus alumnos?</i>
5.	<i>¿Qué conflictos ha observado dentro del aula?</i>
6.	<i>¿Cómo solucionaría un conflicto que se origine entre alumnos en el aula de clases?</i>
7.	<i>¿Usted sabe sobre alguna forma para solucionar conflictos?</i>
8.	<i>¿Sabe en qué consiste la mediación escolar?</i>

9. <i>¿Usted cree que la falta de socialización o convivencia escolar afecta el aprendizaje?</i>
10. <i>¿Qué clase de agresiones, físicas o verbales ha observado dentro del aula de clases?</i>
11. <i>¿Tiene o ha tenido algún alumno que muestre conductas de indisciplina con frecuencia?</i>
12. <i>¿Ha visto que entre alumnos se falten el respeto?</i>
13. <i>¿Alguna vez ha sabido algún alumno le ha faltado el respeto a un profesor?</i>
14. <i>¿Cómo solucionaría un conflicto que se suscite dentro del aula entre alumnos?</i>
15. <i>¿Ha notado algún grupo en el que los alumnos muestran indiferencia o falta de integración entre ellos?</i>
16. <i>¿Ha notado falta de empatía y compañerismo en alguno grupo?</i>

En ese contexto, los instrumentos que se utilizaron atienden a la necesidad de recabar información relacionada al tema, es importante señalar que en relación a los instrumentos empleados se solicitó la recomendación de un experto en metodología de investigación en el campo de la educación, esto es, al Dr. Pablo Gómez Jiménez, quien es profesor investigador de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, a lo que el sugirió que, los instrumentos de recolección de datos en realidad se seleccionan de acuerdo a la necesidad de la investigación, a quienes van dirigidos y el alcance que estos instrumentos pueden llegar a tener, y que el cuestionario, así como la entrevista tienden a ser instrumentos que pueden brindar información de mucha utilidad en la investigación.

3.4. Aplicación y resultados del diagnóstico

La elaboración del diagnóstico resulta ser de gran importancia estructurar una propuesta de intervención, esto nos ayuda diseñar un trabajo que contenga una fundamentación sólida y motivada sobre la problemática que se buscó abordar.

En ese sentido en fecha 10 de mayo del 2021, se procedió a iniciar con la aplicación del diagnóstico, en una escuela secundaria de la ciudad de Villahermosa, Tabasco; para aplicar el diagnóstico se prepararon previamente los instrumentos de recolección de datos, de los cuales en el pasado hemos hablado. Es así que, atendiendo a la problemática, se consideró importante entrevistar en primer lugar a un personal de prefectura, personal que ha laborado activamente en la institución escolar a lo largo de ocho años, del sexo femenino, dato que sugiere que cuenta con el tiempo y la antigüedad necesaria para conocer de la situación real sobre el tema que queremos atender; en ese sentido se le aplicó una entrevista abierta semi estructurada, la modalidad de esta entrevista se realizó vía telefónica, se optó por ese medio en razón de atender a las recomendaciones emitidas por la Secretaría de Salud en cuanto hace al virus que causa el Covid-2019.

Inicialmente se planteó trabajar en educación secundaria, específicamente con estudiantes de tercer grado, lo anterior porque es en esa etapa en donde los alumnos que oscilan en edades de entre 14 y 15 años, tienden a tener una actitud de rebeldía y adoptan una tendencia a la discusión con mayor facilidad, ya que en esa edad se encuentran en la etapa de la pubertad, David Elkind (1998) sostiene que los adolescentes buscan de manera constante las oportunidades de poner a prueba sus capacidades de razonamiento. Con frecuencia discuten a medida que organizan los hechos y la lógica para defender; ahora bien, se planteó trabajar con un grupo únicamente, ya que la secundaria cuenta con dos turnos, en el turno de la mañana hay cinco grupos de tercer grado mientras que en la tarde hay cuatro grupos, por consiguiente para determinar con grupo trabajar y en que turno se realizó una entrevista al personal de prefectura, ya que este departamento dentro de sus atribuciones, se encuentra la tarea de preservar el orden escolar, además de llevar un registro escolar de los alumnos que tienen incidencias o faltas de disciplina, así como de todos los sucesos y anomalías dentro de la comunidad estudiantil.

1. Entrevista a personal de prefectura de la escuela secundaria

Para el desahogo de la entrevista y con las finalidades antes mencionadas, se agendó por disposición de la persona entrevistada el día 10 de mayo del 2021, mediante una llamada vía telefónica, se le informó a la persona para que se le entrevistaba, que su participación era para fines académicos, en particular desarrollar una propuesta de intervención educativa, antes de iniciar la entrevista se le preguntó si tenía intención de que su información o datos fueran públicos, a lo que manifestó que para no tener algún tipo de detalles preferiría que se manejará de manera discrecional y confidencial, se le solicito el favor de ser sincera y amplia en la información, a lo que manifestó estar en toda disposición de colaborar.

La entrevista que se aplicó al personal de prefectura pretendía obtener la siguiente información:

- Corroborar la existencia de conflictos dentro de la institución escolar.
- Determinar el grupo de tercer grado con el que se pretendía trabajar.
- Determinar los horarios y las clases con mayor incidencia de indisciplina.
- Saber que conflictos escolares son más frecuentes o en su caso una descripción de ellos.
- Determinar de qué manera atienden los conflictos escolares cuando se canalizan a prefectura.
- Conocer la convivencia que existe dentro de la institución escolar.
- Conocer si la escuela aplica la medicación escolar.
- Saber si los conflictos escolares son más frecuentes entre alumno-alumno o maestro-maestro.
- Obtener información sobre reportes de conducta o indisciplina dentro de los alumnos de la escuela secundaria.

Ahora bien, el resultado de la entrevista realizada a personal de prefectura arroja la siguiente información:

1.- En efecto, se considera que, si se han presentado diversos conflictos escolares en donde se han resultado involucrados alumnos de los diferentes grupos, resultando que en los grupos de tercer grado es donde se han reportado las conductas más “fuertes”, ya que las

indisciplinas de primer grado son menos agresivas, y en que por lo regular todos los días hay quejas de los maestros de alumnos de tercer grado, y que al día se agregan de dos a tres reportes de conductas.

2.- Se obtuvo que el grupo del tercer grado grupo D del turno vespertino es el que ha tenido más problemas de conductas, quejas de maestros, y asuntos que han llegado hasta las autoridades judiciales, en algunos asuntos se han visto involucrados a maestros (sin señalar la culpabilidad o no de los mismo), en este grupo ha habido alumnos expulsados por tiempo definido, se han cambiado a alguno a otros grupos a petición de algunos maestros.

3.- Los horarios de clases sobre los que se registras mayores quejas de conflictos, son las clases ultimas clases, las de clases de 4 a 5, de 5 a 6 y 6 a 7 pm, señalando las materias y los profesores y profesoras que imparten en esas clases.

4.- Se encontró que se han manifestado diversos conflictos escolares, de diversos indoles, se han reportado agresiones físicas y verbales, agresiones físicas a docentes, y algunos casos de discriminación entre alumnos y alumnas, se han reportado riñas a la hora de salida y decomiso de objetos estrictamente prohibidos.

5.- Se obtuvo que cuando un conflicto entre alumnos se manda a prefectura lo más común es asentar un reporta de indisciplina en el expediente, si se cree pertinente se manda a hablar al tutor del alumno y en caso grave se le suspende por un término de 5 días de clases sin derecho a entregar tareas o presentar examen, a 9 de cada 10 alumnos de le asienta un reporte, a 7 de cada diez de le manda un citatorio a sus papas y a 3 de cada 10 se les ha expulsado, siendo la expulsión la sanción más grave.

6.- La convivencia escolar se describió como normal, pero se mencionó que existen grupos en donde los maestros han expresado baja participación, o el grupo se encuentra dividido.

7.-Sobre la mediación escolar, se manifestó que, si se ha escuchado pero que hasta el momento no se ha aplicado como tal, se mencionó desconocer la razón.

8.- Los conflictos escolares más comunes se indicaron que son más frecuentes entre alumno-alumno, ya que en los asuntos conflictuales en los que se involucra a un maestro son menos comunes pero que si se ha dado, es necesario mencionar, que por la naturaleza de la entrevista que no fue rígida permitió obtener algunos datos importantes sobre la situación de la escuela

y en relación a los grupos de alumnos, llama la atención un grupo de tercer grado que se comentó como “ el más problemático”, donde se comentó que ha sido un grupo conflictivo, problemático , con mayor registros de conductas conflictuales y con bajo rendimiento académico, cuestión que se mencionó en las juntas con los tutores se ha comentado.

2. Diagnóstico a los alumnos

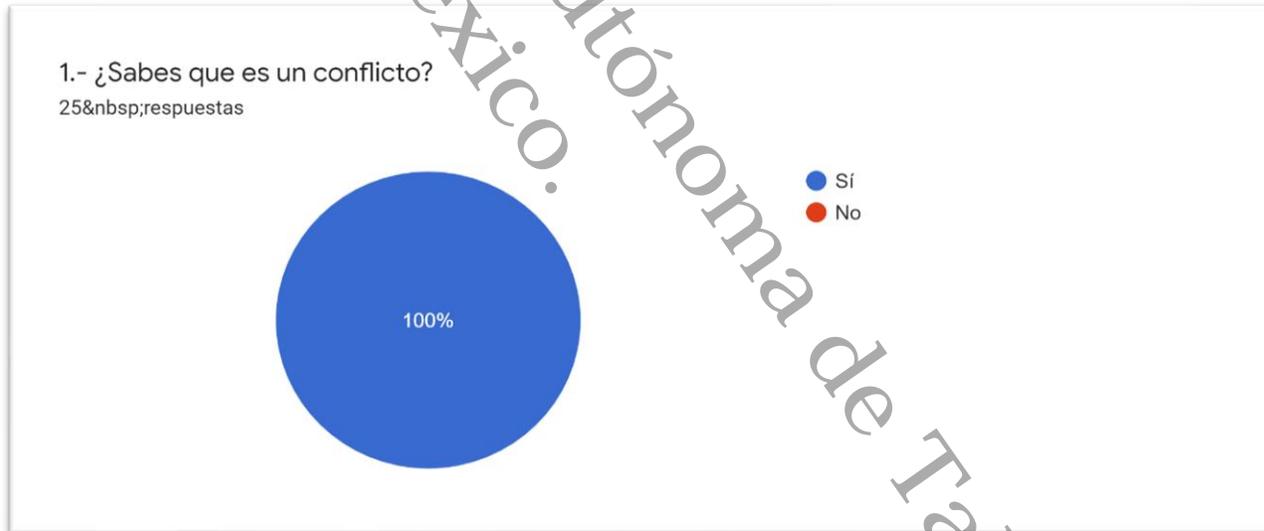
Es importante mencionar que los alumnos fueron parte importante para la elaboración de la propuesta de intervención, ya que se buscó una mejora dentro del aula de clases que pudiera contribuir a tener resultados positivos y que esto al mismo tiempo pueda ayudar el aprendizaje, es por eso que el día 12 de mayo del 2021, se procedió a aplicar un cuestionario a los alumnos de un grupo de alumnos del tercer grado del turno vespertino de la escuela en donde se pretende desarrollar la intervención escolar, se eligió este grupo ya que es el grupo que tiene mayor registro de conductas conflictivas, y en donde el personal de prefectura inclusive ha reportado un mayor índice de deserción bajas calificaciones, esto convierte a un grupo que cuenta con las características para trabajar en busca de una mejora, considerando que lo que se buscaba mediante una Investigación Acción es en consecuencia una mejora.

Se decidió formular un cuestionario para los alumnos, ya que se considera que es el instrumento adecuado para allegarse a datos e información por parte de los alumnos que pudieran dar información de la realidad que guardan los conflictos y la falta de aplicación de mediación escolar, se consideró que la información que se podía obtener ayudara a elaborar la propuesta, sentar las bases para analizar la información, para ello el cuestionario se consideró idóneo, ya que se busca implementar una investigación cualitativa, para realizar el cuestionario, se tuvo que emplear el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, ya que por el virus que causa el covid-2019, las clases presenciales fueron suspendidas, y en ese momento las clases se realizaban por medio de plataformas electrónicas con el apoyo del internet, es por eso que el día 12 de mayo del 2021, un profesor del grupo en comento, me brindó generosamente dirigirme al grupo mediante en una sesión de clases virtuales, a través la plataforma zoom, previamente me envió un link se acceso a la clases, y en el uso de la voz me presenté como estudiante de maestría, les comente a los alumnos que estaba realizando una investigación y que requería el favor de su colaboración respondiendo un cuestionario, les explique en qué consistía y les pedí que fueran sinceros con las

respuestas, también les comente que se sintieran el libertad de respondes, ya que la información sería de manera confidencial, anónima y secreta, por lo que en el cuestionario no debería llevar su nombre; así las cosas, le pedí al profesor del grupo que me diera la oportunidad de enviarles el cuestionario vía link electrónico, ya que el cuestionario se diseñó mediante una dirección electrónica en Google drive, cada sujeto con el link correspondiente podía ingresar al cuestionario para responderlo desde cualquier dispositivo móvil o computadora con el uso de internet, pregunte si todos tenían las posibilidades de tener acceso a un dispositivo tecnológico e internet, a lo que todos respondieron que sí.

Para ello se eligió aplicar el cuestionario, por ser un instrumento ideo para la obtención de datos, en ese sentido el cuestionario se estructuró un cuestionario de opciones múltiples y una segunda parte de preguntas abiertas para conocer la opinión de los alumnos, buscaba encontrar los siguientes datos relacionados a el trabajo de investigación que nos ocupa:

Primera parte_ preguntas de opción múltiple



En la primera pregunta, todos los alumnos dijeron tener conocimiento de lo que es un conflicto, el 100% contestó que sí, lo que indica que conocen y saben que es un conflicto.



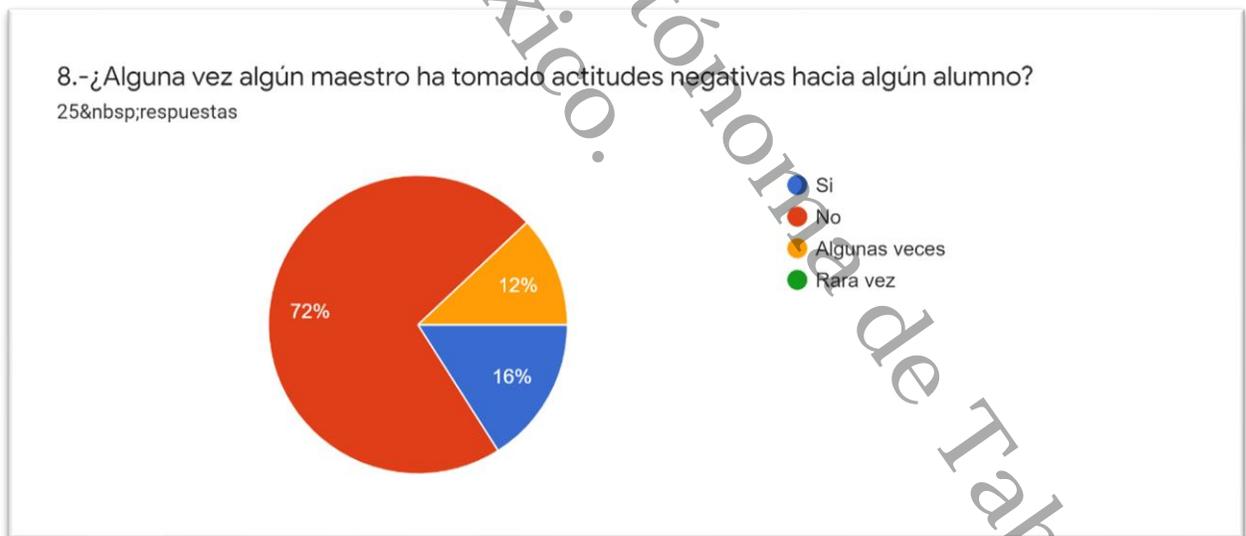
En la pregunta anterior, el 40% dijo que casi siempre, y otro 40% dijo que siempre, por lo que las referencias casi siempre y rara vez tienen el mismo, lo que permite saber que en efecto los alumnos han presenciado conflictos escolares dentro del aula de clases.



En esta pregunta, la mayoría de los alumnos respondió en que cuando hay un conflicto lo que el maestro hace es mandar a la dirección a los alumnos, solo el 8% dijo que no hace nada; lo que evidencia que el profesor evade la situación.



El 56% de los alumnos dijo saber de alumnos expulsados por conductas negativas (ligadas a relacionadas conflictos), el otro 44% dijo no saber; dato que nos indicó que hay alumnos que fueron expulsados tomando en cuenta que la expulsión es una represión en la que no se emplea la mediación escolar.



En esta pregunta, el 72% de los alumnos dijo que el maestro no toma actitudes negativas o conflictuales hacia los alumnos, la mayoría coincide en que no, la siguiente respuesta con más frecuencia fue que con el porcentaje del 16% pero alejado de la probabilidad de la

respuesta si, el 12% dijo que algunas veces, es decir fue una respuesta baja, información que permite descartar que el conflicto se ocasiona entre alumno a profesor.



La frecuencia más alta en la respuesta fue que solo a veces aplican algún reglamento con un 36%, mientras que la segunda acción con mayor frecuencia revela que citar al tutor es un hábito muy común con el 32% de las respuestas.

Segunda parte_ Preguntas abiertas

En la segunda parte del cuestionario de preguntas abiertas, dentro del total de ellas, las respuestas fueron muy variadas, sin embargo, hubo algunas que presentaron mayor frecuencia.

- *En caso de que se suscitara un conflicto dentro el aula de clases, ¿Cómo te gustaría que se resuelva?*

13 de los alumnos respondió que, aplicando un castigo, otra respuesta frecuente fue que todos siguieran las reglas con 8 respuestas, y un menor número respondió que con dialogo.

- *Según tu opinión, ¿Cómo sería un ambiente escolar sano, adecuado y de cordialidad?*

La mayoría de los alumnos mencionó algo relacionado con el respeto, otros apuntaron a que todos se lleven bien, y hubo quienes se limitaron a decir que no saben.

- *¿Qué propondrías para evitar un conflicto dentro de tu aula de clases?*

En este espacio, las preguntas fueron muy variadas, las más comunes señalaron que imponiendo castigos, otros solo dijeron que no sabían, y un menor número dijo que llevando a los alumnos problemáticos a la dirección.

Diagnostico a profesores

De acuerdo al trabajo desarrollado, se estimó pertinente aplicar una entrevista semi estructurada a profesores, la entrevista semiestructurada, tiene como característica, no ser completamente rígida, por lo que se pueden hacer preguntas relacionadas a las respuestas de los entrevistados con la finalidad de hacer de más datos y obtener un resultado amplio, se consideró importante conocer una información desde el punto de vista del profesor, quien está al frente del grupo, conoce a sus alumnos y conoce la realidad del problema, con la finalidad de dar testimonio del estado y como se manifiesta el fenómeno dentro del aula de clases en relación a los alumnos y a su misma práctica docente, en esta oportunidad, se tomaron en cuenta las respuestas que obtuvieron mayor frecuencia entre los sujetos entrevistados, por lo que no se transcriben todas en su totalidad-

En ese sentido en fechas, 13 y 14 de mayo del año 2021, se procedió a desahogar una entrevista a 4 profesores, de los cuales son titulares de asignaturas impartidas a los alumnos de tercer grado, se tomó esa consideración, ya que son las tres materias de las ultimas clases en donde se ha reportado mayor indisciplina dentro del grupo de clases, se contactó a los profesores de esos horarios, y posteriormente se les explico en qué consistía la entrevista, acto seguido se les pregunto si era su intención hacer público sus nombres, a lo que sugirieron que no, que para evitar algún posible detalle, pero que estaban en disposición de contestar las preguntas, por lo que sus datos serán confidenciales y anónimos, cabe destacar que las

entrevistas se desahogaron por separado, y que por motivos de la pandemia que causa el virus del Covid-2019, se tuvo que optar hacer la entrevista vía telefónica, entrevistas que se desahogaron de manera plena y sin ningún inconveniente.

Cabe señalar que para la aplicación de la entrevista fue grabada por llamada telefónica, se obtuvieron 4 audios, uno con duraciones de 35,30,45 y 40 minutos, de los cuales se transcriben en texto, obteniendo los siguientes resultados:

¿Cómo considera la convivencia de sus alumnos dentro del aula de clases?

En esta pregunta hubo respuestas variadas, siendo las mayorías de los sujetos entrevistados, dijeron que regular, precisando que únicamente un sujeto afirmó que la convivencia es buena, mientras que los demás afirmaron que es regular.

¿Ha visto algún conflicto que se suscite entre sus alumnos?

En esta pregunta, todos los sujetos afirmaron que si han visto conflictos dentro del aula de clases, que les ha toca presenciar varios, inclusive ampliaron la información especificando que acontecimientos han observado, siendo estas especificaciones variadas, pero todas relacionando conflictos entre alumno a alumno.

¿Ha presenciado que entre alumnos se falten el respeto?

En esta pregunta las respuestas fueron coincidentes al afirmar que sí, ampliaron sus respuestas a decir que normalmente en las clases el alumno afectado se queja con el profesor.

¿Como solucionarías un conflicto que se origine entre alumnos en el aula de clases?

En este apartado, las respuestas fueron discrepantes, ya que unos dijeron que hablando con los alumnos sería una forma de resolver toda clase de conflictos o conductas conflictuales, otros aplicando un castigo y enviando al alumno a la dirección para ser sancionado.

¿Sabe de alguna forma efectiva para solucionar conflictos?

En esta pregunta los entrevistados dieron diversos puntos de vista, pero ninguno menciono algo relacionado a la mediación escolar, la tendencia en como resuelven los conflictos casi siempre apuntó que es algo en donde debe intervenir la autoridad de la escuela, especificando la dirección escolar y personal de prefectura.

¿Considera que la falta de socialización o convivencia escolar afecta el aprendizaje?

En este reactivo, las respuestas en palabras fueron variadas, la mayoría mencionó que considera que si, y especificaron casos en grupos que les costaba mantener en convivencia porque referían que había alumnos problemáticos, solo un sujeto dijo que cree que no, porque el aprendizaje es algo que se da en lo individual.

¿Trabaja o ha trabajado con algún alumno que muestre conductas de indisciplina con frecuencia?

En esta respuesta todos los sujetos coincidieron en que sí, que han inidentificado a más de un alumno con conductas de indisciplina frecuentes, al ampliar la pregunta, afirmaron que estos alumnos son del sexo masculino, y dos de ellos afirmaron que para solucionar esta situación solicitaron que cambiaran de grupo a esos alumnos.

¿Alguna vez ha sabido algún alumno le ha faltado el respeto a un profesor?

En esta pregunta, la mayoría de los entrevistados aseguraron saber de casos en los que algún alumno haya faltado el respeto a un profesor, un sujeto expreso un caso en particular que vivió de manera personal, al ampliar su respuesta afirmo que suspendieron al alumno por tres días de clases.

¿Ha notado algún grupo en el que los alumnos muestran indiferencia o falta de integración entre ellos?

En este apartado, las respuestas fueron variadas, la mitad de los entrevistados afirmaron que, si y la otra mitad dijo que no les había tocado un grupo así, pero que si habían escuchado comentarios sobre grupos así por parte de otros profesores.

¿Cómo solucionaría un conflicto que se suscite dentro del aula entre alumnos?

Aquí las respuestas fueron variadas, los sujetos precisaron la manera en cómo han resultado diversos acontecimientos dentro del aula de clases, ligados a conductas conflictuales, unos dijeron que, hablando con los tutores, otros con la intervención de la dirección y otros charlando con el alumno.

Los datos obtenidos del diagnóstico, fueron analizados y en el capítulo subsecuente se encuentra la información correspondiente; Se muestra una tendencia hacia el desconocimiento de la mediación escolar y su aplicación en el nivel secundaria, y los datos muestran a groso modo que en efecto dentro del aula de clases los conflictos o conductas conflictuales si están presentes, porque así lo manifiestan los alumnos y los profesores, así como el personal de prefectura, cabe mencionar que un entorno conflictual, puede obstaculizar la convivencia escolar, y en consecuencia en aprendizaje.

3.5. El análisis de resultados

Después de haber diseñado y ejecutado el diagnóstico a un grupo de tercer grado de la escuela secundaria en donde se realizó la investigación, se obtuvieron datos importantes empleando los instrumentos previamente valorados para dicho fin, del resultado del diagnóstico aplicado a los estudiantes en el cual se empleó un cuestionario formulado en dos partes, es decir una sección de preguntas de opción múltiples y otra de preguntas abiertas, se obtuvo en que efecto el total de los alumnos cuestionados señalan que saben que es un conflicto, esto quiere decir que de primera instancia identifican y reconocen lo que significa un conflicto, esto se sostiene porque la pregunta realizada para este fin demostró que el 100% de ellos (incluyendo hombres y mujeres) respondieron que si saben lo que es; ahora en relación a la pregunta que se estructuró con la finalidad de conocer si los conflictos se presentan entre pares o entre alumno y maestros, lo que la tendencia a la mayoría, revela que son pocos los casos en los que al profesor se le atribuye parte dentro de un conflicto, por lo que corresponde valorar esa información a fin de descartar hacer una intervención dirigida a profesores, atendiendo a que los conflictos se presentan con más frecuencia entre alumno-

alumno, por lo que se cree que es ahí donde el papel del profesor adopta un sentido importante como mediador y resolutor de actos conflictuales dentro del aula de clases, es decir, adopta un papel de tercero imparcial y ajeno al hecho conflictual (que no es sujeto implicado en el conflicto).

En ese sentido, resulta de suma importancia valorar el hecho de que tanto en el diagnóstico efectuado a los profesores como a los alumnos, ambos sujetos expresaron fiel testimonio de la existencia de conflictos escolares dentro del aula de clases, dentro de los tipos, la mayoría mencionó cuestiones relacionadas a agresiones físicas y verbales, además de actos de discriminación por parte de los alumnos.

Otro hecho importante a estudiar del resultado del diagnóstico es que los profesores, carecen de conocimientos sobre lo que es la mediación escolar, ya que las afirmaciones tanto de alumno como de los propios profesores, confesaron que cuando se presentan conflictos dentro del aula de clases delegan la responsabilidad a la dirección de la escuela o al personal de prefectura, siendo esta una salida fácil y no idónea para afrontar y solucionar conflictos dentro de las partes involucradas, ya que se cree que es el profesor quien debería mediar y solucionar los conflictos dentro del salón de clases, mantener la convivencia social sana y armónica, porque el profesor quien debe mantener la dirección de la clase, como el orden y las relaciones sociales de paz a la hora de la clase.

Otra aspecto muy importante que se obtuvo, es que el diagnóstico aplicado a los alumnos, refleja que la mayoría expresó que conocen a alumnos o casos en los que se ha expulsado a alguno de sus compañeros por verse involucrado en una conducta conflictiva, esto nos indica que no se está empleando la mediación escolar como una herramienta de resolución de conflictos con una cultura de paz y sin perjudicar a alguna de las partes, ya que la expulsión se basa en la simple aplicación de un reglamento que puede ser desmedido en sus sanciones.

Cabe preciar que en cuanto al resultado de las preguntas abiertas aplicada a los alumnos, en específico la pregunta que fue realizada para conocer el punto de vista de los alumnos en cuanto a la resolución de conflictos que previamente reconocieron que se presentan, estos sostienen que lo harían mediante el castigo, es decir, las practicas adoptadas por los profesores para resolver conflictos que han tenido una tendencia hacia la represión, se ha trasladado a los alumnos, a tal grado que ellos creen o piensan que esa sería la forma

correcta o adecuada de hacerlo, cabe mencionar que a la edad de los adolescente de tercer grado de secundaria, tiene un pensamiento que puede ser influenciado por su entorno, y desde luego de lo que perciben y asimilan en su entorno, incluyendo las practicas o hábitos de los adultos con los que conviven, siendo los maestros, personas que conviven e interactúan con los alumnos gran parte del tiempo en esa etapa, de ahí la importancia de saber e implementar la mediación escolar, como una alternativa viable y recomendable para solucionar conflictos y garantizar una convivencia escolar dentro del aula que sea sana, ya que la mediación escolar también puede tener efectos preventivos de conflictos.

En cuanto a los profesores, resultó de gran importancia saber su percepción del estado del problema, además a través de sus experiencias, poder informarnos de sucesos y datos que resultaron de importancia; en primer lugar, dieron muestra de actos conflictuales dentro del grupo de clases de tercer grado, es decir, se corrobora con esta afirmación y la de los alumnos, la existencia de conflictos en el aula de clases; en ese mismo sentido se logró constatar que hay una evidente falta de información y conocimiento sobre lo que es la mediación escolar y como se podría aplicar con sus alumnos, ya que en sus respuestas la mayoría se limitó a responder que enviando a la dirección al alumno, otros a la aplicación de una sanción o castigos; cuando en realidad la actuación del profesor puede ser punto clave para la implementación de dichos problemas.

Es por esa razón que se cree que el fenómeno se encuentra presente en el aula de clases, que los conflictos en su mayoría se presenta entre los pares de alumnos; que el profesor no aplica o no conoce sobre mediación escolar, lo que genera que en ocasiones se perjudique a las partes implicadas, esto genera dentro del salón de clases, esto puede generar tensión dentro de los alumnos, puede generar falta de integración, temor entre los mismo, un ambiente social en donde al final se cuentas se ve afectada, ya que los alumnos y sus relaciones sociales, forman parte del aprendizaje, y el profesor es un elemento clave que podría ayudar a mejorar y cambiar esta realidad desde su práctica educativa.

Ejes problematizadores

Del resultado del diagnóstico, y una vez analizada la información obtenida, se valoraron los siguientes datos que permitieron identificar los siguientes ejes problematizadores que sirvieron como sustento de la intervención.

- Aplicar mediación escolar en el aula de clases: No se aplica mediación escolar como un método alternativo de resolución de conflicto Y esto se debe al desconocimiento de los profesores por el tema y por la falta de un protocolo de actuación que sirva como guía para actuar ante cualquier problema que se presente en el aula que involucre a alumnos.
- Concientizar y reflexionar: Los estudiantes tienen una idea errónea y negativa sobre la solución de conflictos; Esto se debe porque si bien es cierto que saben y conocen que es un conflicto, tiene una desinformación de cómo se podrían solucionar de una manera que ninguna de las partes involucradas termine perjudicada, sino más bien las cosas se resuelvan de manera pacífica para no entorpecer la convivencia escolar dentro del aula de clases entre compañeros.
- Disminuir los casos en los que los alumnos terminan sancionados o expulsados por falta de un acuerdo y un proceso que les permita solucionar un conflicto del cual es parte, esto serviría para que se integre a sus clases y pueda convivir en aras de la tolerancia y el respeto mutuo.

3.6. Supuestos de la intervención.

Tomando en cuenta la información que reveló el diagnóstico, se consideraron los siguientes supuestos de intervención, esto dada la realidad que se encontró en el aula de clases:

- Los profesores de tercer grado de secundaria en su práctica docente, no intervienen en un conflicto (entre alumnos) aplicando la mediación escolar, ya que habitualmente, se recurren a prácticas como el castigo para tratar de solucionar o poner fin a un

acontecimiento conflictual; esto se cree que va en contra de la sana convivencia dentro del aula de clases.

- Los alumnos de la escuela sostienen que han presenciado conflictos dentro del aula de clases, generando un ambiente rígido en el aula de clases.
- Los alumnos sostienen que para solucionar un conflicto es necesario castigar y aplicar sanciones, cuestión que, desde el punto de vista de la mediación escolar y la pedagogía, está mal y no son prácticas idóneas para solucionar un conflicto.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.

Capítulo IV. Diseño, aplicación de la propuesta de intervención

Atendiendo a la problemática que nos preocupa, misma que esencialmente se trata de la falta de aplicación de mediación escolar por parte del profesor para atender problemas y conflictos escolares dentro del aula de clases, y una vez hecho un análisis sobre los resultados que arrojó el diagnóstico aplicado, se ha diseñado una propuesta de intervención para mejorar la situación que ha sido objeto de interés de quien esto escribe, con la intención de propiciar mejores condiciones en los procesos educativos que ayuden a contribuir a una educación para la paz en aras de la implementación de la mediación escolar, es por eso que es necesario aplicar un programa de mediación escolar que se centrará en un taller para profesores, en esa tesitura para Mireia Uranga (1998) un programa de mediación escolar en un centro educativo de cara a la mejora de la convivencia, se manifiesta en una serie de consecuencias y hechos de carácter objetivo:

- Facilita un ambiente más distendido en el centro educativo.
- Favorece la preocupación por los demás.
- Busca estrategias para solucionar los problemas de forma no violenta.
- Mejora de las habilidades sociales.
- Favorece la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa.
- Los conflictos tienen a disminuir.
- Se buscan otras alternativas a las sanciones reglamentarias.
- Ayuda a que haya una mayor implicación de la comunidad educativa en el centro escolar.
- Favorece que haya una mayor responsabilidad en el alumnado (se implican en el funcionamiento del centro).
- Disminuye el número de expedientes disciplinarios

Tomando en consideración la necesidad de solucionar los conflictos escolares con la intervención del docente como mediador que logre un ecosistema áulico en donde la paz sea una realidad, además se logrará que los profesores tengan los conocimientos y habilidades para poder atender los conflictos que se susciten dentro del aula de clases de una manera adecuada y basada en la información que les permita tomar decisiones que no afecten a los alumnos involucrados en un conflicto, y por su parte se pueda dar atención informada cuando se presente un conflicto dentro del aula de clases se ha diseñado un plan de acción que tenga como finalidad lograr resolver los conflictos de manera pacífica; para ello la propuesta que a continuación se planteará se hará tomando en consideración los fundamentos teóricos vertidos en el capítulo de fundamentación teórica que anteriormente se ha propuesto, pero sobre todo considerando los postulados de la teoría sociocultural de Vygotsky. En cuanto a nuestra propuesta es importante rescatar lo dicho por Prada, en relación a que:

La convivencia en la escuela puede considerarse como un reflejo de la convivencia en nuestra sociedad. La complejidad de las relaciones interpersonales actuales genera conflictos de cuya gestión y resolución, dependerá la existencia de adecuados climas de convivencia en los centros educativos. La utilización de la Mediación Escolar como sistema de resolución de conflictos es la consecuencia lógica ante la nueva realidad, cambiante y plural, de las escuelas. (Prada, J.)

De los argumentos vertidos con anterioridad y de la valoración de las posibles acciones a tomar, se diseñó la siguiente propuesta de intervención que consta de un taller dirigido a profesores, mismo que plantea de la siguiente manera.

4.1. Objetivos de la intervención

Objetivo de la propuesta de intervención

Capacitar a los profesores de un grupo de tercer grado de una escuela secundaria de Villahermosa, Tabasco, respecto al tema de mediación escolar a través de un taller titulado “*Mediación escolar, una alternativa para la solución de conflictos escolares*” se puede

lograr que los docentes obtengan los conocimientos y habilidades para poder solucionar conflictos escolares desde su práctica docente que beneficien a sus estudiantes.

Objetivos específicos

- Identificar la necesidad de saber ser un profesor mediador de conflictos escolares.
- Sensibilizar a los profesores sobre lo importante que resulta atender un problema de manera adecuada (como mediadores)
- Asociar modelos, estructuración y técnicas de mediación escolar
- Evaluar los aprendizajes obtenidos por parte de los docentes.

4.2 Descripción de la propuesta de intervención

Etapas de la propuesta de intervención

La propuesta de intervención que se ha diseñado se ha realizado de forma ordenada, para obtener una propuesta que presente una secuencia de los temas que sea acorde a los objetivos planteados en los puntos que anteceden, para eso se diseñó la siguiente tabla que presenta las etapas del proyecto de intervención:

A) Etapa uno, sensibilización de la mediación escolar.	Dos sesiones de 50 minutos.
B) Etapa dos, reconocer objetivos de la mediación escolar.	Cinco sesiones de 60.
C) Etapa tres, de comprensión de modelos, estructuración y técnicas de mediación escolar.	Tres sesiones de 40 minutos.
D) Etapa cuatro, aplicación y evaluación de los nuevos conocimientos sobre mediación escolar.	Dos sesiones de 60 minutos.

Primera etapa. sensibilización del tema Mediación escolar (Se compone de dos sesiones). La primera etapa, se planteó como introductoria, encaminada a la reflexión y un primer acercamiento al tema de mediación escolar, se buscó hacer una serie de reflexiones sobre la problemática y lo importante de resolver conflictos en el aula de clases empleando la mediación escolar y el dialogo.

Se motiva a comprender que cuando no se emplea la mediación escolar para la resolución pacífica de los conflictos, se puede afectar a los estudiantes y el proceso de enseñanza aprendizaje, y llegar a escenarios no adecuados para la educación, por eso la importancia de que el docente funja como mediador escolar entre sus alumnos.

En esta etapa fue importante que los profesores conocieran qué es la mediación escolar y para qué sirve; para ello se les brindó información que se elaboró tomando en cuenta la doctrina de expertos en materia de mediación escolar, el espacio fue abierto a comentarios y punto de vista de los participantes para generar un ambiente de confianza e interacción participativa que motivara a la reflexión y al trabajo colaborativo, bajo la dirección de el encargado de llevar a cabo el taller planteado, para ello se seleccionaron diversos temas según

la etapa y las sesiones que se fueron desarrollando para tener una idea clara y organizada de la intervención, en la primera etapa se integró de los siguientes temas y sesiones:

Hablemos sobre mediación.	
Mediación en el contexto educativo en Tabasco. Duración: 45 minutos.	El conflicto. Duración: 45 a 60 minutos.

Segunda etapa. comprensión de objetivos de la Mediación escolar, (Se compone de cinco sesiones). Esta etapa tuvo una duración de cinco sesiones, el objetivo principal de la segunda etapa fue comprender y reconocer para que sirve emplear la mediación escolar, cuales con los objetivos de la misma e identificar porque se debe procurar un ambiente de paz empleando el dialogo. Esto con la intención de que el participante en el taller puede reflexionar la utilidad y la implicación practica de la mediación escolar, cuáles son sus beneficios y como puede ayudar a contribuir a una educación en un ambiente de paz que facilite el proceso de enseñanza aprendizaje.

En cada sesión se abordó un tema en específico en relación a los objetivos que dieron las bases para saber por qué se debe emplear la mediación escolar, para que sirve, cuáles son sus beneficios y su implicación en la educación, además en cada sesión se motivó la participación y la expresión de los puntos de vista de los participantes.

Para la segunda etapa del taller se ha considerado las siguientes sesiones:

¿A dónde ir con la mediación escolar?		
<ul style="list-style-type: none"> Objetos y sujetos del conflicto. Duración: 50 minutos.	<ul style="list-style-type: none"> El mediador escolar, un facilitador de la convivencia. Duración: 60 minutos. 	<ul style="list-style-type: none"> Un ambiente adecuado para el aprendizaje; ¿En realidad funciona? Duración: 60 minutos. <ul style="list-style-type: none"> Dialogar, escuchar y proponer.

	El alumno y su relación con el conflicto. Una etapa de cambios. 60 minutos.	60 minutos.
--	--------------------------------------------------------------------------------	-------------

Tercera etapa. La Mediación escolar (sus etapas), se integra de tres sesiones. Se buscó que los participantes las conocieran, así como los modelos, técnicas y la estructuración, para comprender de qué manera se pueden emplear con éxito en el contexto educativo dentro del aula.

El proceso de mediación escolar es ordenado, y para poder gestionar un conflicto es indispensable hacerlo de manera correcta de acuerdo a las etapas; 1) escuchar a los sujetos, 2) concientizarlos de la situación ,3) hacer una propuesta de solución del conflicto y 4) tomar un acuerdo.

En busca de soluciones: Dialogar, escuchar y proponer.		
Estrategias más usadas. Duración:40 minutos.	Mediación escolar en adolescentes. Duración: 40 minutos.	En busca de una solución de no una salida. Duración: 40 minutos.

Cuarta etapa. Evaluación de los nuevos conocimientos sobre Mediación Escolar

Se buscó evaluar los conocimientos adquiridos por los participantes del taller, siendo esta sesión la final, con ellos se buscó cerrar el taller en donde se permitió retroalimentar y hacer una evaluación interna del taller, que buscó tener información de los nuevos conocimientos adquiridos, a fin de que se pudiera tener muestra de las habilidades adquiridas.

La sana convivencia; un punto de llegada, no de partida.

El conflicto una oportunidad para crear soluciones.

Convivio final.

Duración: 60 minutos.

4.3. Descripción de las sesiones y el plan de acción

El taller se diseñó y planeó con actividades y estrategias de acuerdo al contenido de corte factual, para ellos se fue desarrollando por casa sesión, en donde se consideraron materiales, herramientas, tiempo y contenido; a continuación, se muestra en cuadros la descripción de cada sesión.

Taller: Mediación escolar, una estrategia para la solución de conflictos escolares.
Objetivo: Lograr que los profesores obtengan los conocimientos y habilidades para solucionar conflictos empleando mediación escolar.

Sesión 1. Hablemos de mediación. - Mediación en el contexto educativo en Tabasco.

Sensibilizar al participante de la importancia de solucionar conflictos escolares con la ME.

Sujetos: Profesores de tercer grado de nivel secundaria.

Tiempo: 45 a 60 minutos aproximadamente.

Material

- 1.Lap top.
- 2.Teléfono celular.
- 3.Power Paint.
- 4.Libreta de apuntes.
- 5.- Internet
- 6.- Aplicación Meet.

Aprendizaje esperado:

El profesor identifica la pertinencia y necesidad de la mediación escolar en el entorno local.

Descripción:

 Mediación en el contexto educativo en Tabasco.

Los profesores visualizan una presentación en *Power Paint* disertada por el tallerista y realizan una actividad denominada *Mi experiencia frente a un conflicto* que consistirá en que: Cada participante comenta una vivencia de conflicto entre sus alumnos, al final el tallerista motiva a la reflexión del tema; para el desarrollo de esa sesión será necesario el uso de *Meet* por ser la plataforma que permite la interconexión de una o más personas a distancia a efectos de poder interactuar, también permite la proyección de presentaciones en *Power Paint*.

Sesión 2. Hablemos de mediación. - El conflicto.

Identificar nociones básicas del conflicto.

Reconocer tipos de conflictos.

Sujetos: Profesores de tercer grado de nivel secundaria.

Tiempo: 45 a 60 minutos aproximadamente.

Material

- 1.Lap top.
- 2.Teléfono celular.
- 3.Power Paint.
- 4.Libreta de apuntes.
- 5.- Internet
- 6.- Aplicación Google Meet

Aprendizaje esperado:

El profesor reconoce una situación de conflicto y sus consecuencias entre sus alumnos en el aula de clases.

Descripción: El conflicto. (Conflictos escolares en el ámbito local)

Los profesores visualizan un video en el siguiente link <https://www.youtube.com/watch?v=tShjDFx-gLI> que se pegará en el chat del grupo de Microsoft temas: cada participante crea una definición del conflicto a partir de la información recibida y la presenta al grupo, al final se discute y se elabora una definición grupal que permita identificar que es el conflicto y quienes intervienen; para el desarrollo de esa sesión será necesario el uso de Google Meet por ser la plataforma que permite la interconexión de una o más personas a distancia a efectos de poder interactuar, también permite la proyección de presentaciones en Power Paint.

Sesión 3.- ¿A dónde ir con la mediación escolar? - Objetos y sujetos del conflicto.

Conocer quienes intervienen en un conflicto y como lo hacen.

Que rol tiene un mediador en el conflicto.

Sujetos: Profesores de tercer grado de nivel secundaria.

Tiempo: 45 a 60 minutos aproximadamente.

Material

- 1.Lap top.
- 2.Teléfono celular.
- 3.Power Paint.
- 4.Libreta de apuntes.
- 5.- Internet
- 6.- Aplicación Google Meet.

Aprendizaje esperado:

Que el profesor identifique la causa del conflicto, quienes intervienen en él, qué papel debe adoptar el profesor y cómo actuar.

Descripción: Los profesores escuchan una introducción por parte del tallerista y se recomienda una lectura que se pegara en el chat del grupo, se dará un tiempo estimado de 20 minutos para leer, después se les pedirá que elaboren un organizador gráfico de manera libre, para que lo compartan, el tallerista hace una reflexión final y pone ejemplos; para el desarrollo de esa sesión será necesario el uso de Google Meet. por ser la plataforma que permite la interconexión de una o más personas a distancia a efectos de poder interactuar, también permite la proyección de presentaciones en Power Paint.

Sesión 4. ¿A dónde ir con la mediación escolar? El mediador escolar, un facilitador de la convivencia.

Conocer la actuación de un mediador, sus ventajas y fortalezas.

Sujetos: Profesores de tercer grado de nivel secundaria.

Tiempo: 45 a 60 minutos aproximadamente.

Material

- 1.Lap top.
- 2.Teléfono celular.
- 3.Power Paint.
- 4.Libreta de apuntes.
- 5.- Internet
- 6.- Aplicación Google Meet.

Aprendizaje esperado:

El profesor reconoce las cualidades de un mediador, como actúa, que habilidades debe poseer para brindar una solución a un conflicto.

Descripción: El mediador escolar, un facilitador de la convivencia.

Los participantes vean un video que se pegará en el chat, posteriormente el tallerista hace una reflexión, seguido se abren canales para formar equipos de 3, cada equipo realizará un documento en el expongan las habilidades y cualidades que debe tener un mediador que trate con adolescentes, para el desarrollo de esa sesión será necesario el uso de Google Meet por ser la plataforma que permite la interconexión de una o más personas a distancia a efectos de poder interactuar, también permite la proyección de presentaciones en power Paint.

Sesión 5. ¿A dónde ir con la mediación escolar? Un ambiente adecuado para el aprendizaje; ¿En realidad funciona?

Reconocer la importancia de un ambiente de aprendizaje.

Identificar los fundamentos de la educación para la paz

Sujetos: Profesores de tercer grado de nivel secundaria.

Tiempo: 45 a 60 minutos aproximadamente.

Material

- 1.Lap top.
- 2.Teléfono celular.
- 3.Power Paint.
- 4.Libreta de apuntes.
- 5.- Internet
- 6.- Aplicación Google Meet.

Aprendizaje esperado:

El profesor aprende a generar un ambiente de paz empleando mediación escolar para una mejor convivencia dentro del aula de clases.

Descripción: Un ambiente adecuado para el aprendizaje; ¿En realidad funciona?

Charla con un invitado especialista en mediación, conversará con los participantes, tendrá una participación para contar sus experiencias en el campo de la mediación; para el desarrollo de esa sesión será necesario el uso de Google Meet por ser la plataforma que permite la interconexión de una o más personas a distancia a efectos de poder interactuar, también permite la proyección de presentaciones en power Paint.

Sesión 6. En busca de soluciones: Dialogar, escuchar y proponer. Estrategias más usadas.

Se analizan las estrategias de mediación, como el dialogo, la conciliación y la propuesta de solución.

Sujetos: Profesores de tercer grado de nivel secundaria.

Tiempo: 45 a 60 minutos aproximadamente.

Material

- 1.Lap top.
- 2.Teléfono celular.
- 3.Power Paint.
- 4.Libreta de apuntes.
- 5.- Internet

Aprendizaje esperado:

El profesor comprende las diferentes estrategias que puede emplear para realizar una mediación efectiva.

Descripción: Estrategias más usadas.

Para esta sesión se espera que desarrolle de manera presencial, estará sujeto a las condiciones que determine la Secretaría de Salud; se prede reunirse de manera presencial en la escuela secundaria a intervenir, en el cual se entregara un folleto a los profesores, que contiene información sobre estrategias de mediación, se hace una explicación y al finalizar se organiza una lluvia de ideas, motivando a la participación de todo el grupo.

Sesión 7. En busca de soluciones: Dialogar, escuchar y proponer. Mediación escolar en adolescentes.

Aprender a mantener una comunicación efectiva con adolescente.

Identifica la necesidad de aplicar mediación escolar en su aula de clases

Se busca proponer dialogo de una manera efectiva.

Sujetos: Profesores de tercer grado de nivel secundaria.

Tiempo: 45 a 60 minutos aproximadamente.

Material

- 1.Lap top.
- 2.Teléfono celular.
- 3.Power Paint.
- 4.Libreta de apuntes.
- 5.- Internet

Aprendizaje esperado:

El profesor adecuado el discurso y su dialogo de manera que los alumnos implicados en un conflicto puedan sentirse comprendidos y entendidos a fin de encontrar un acuerdo pasivo basado en el respeto.

Descripción: Mediación escolar en adolescentes.

Se motiva a la participación de los profesores, con la finalidad de que expongan sus experiencias al intervenir en conflictos escolares a fin de que se genere un ambiente de empatía entre los participantes. Seguidamente se imparte un tema *denominado comunicación efectiva* en el cual se enfatiza en la importancia de saber escuchar y dialogar con las personas implicadas en un conflicto, ya que es mediante el dialogo que este se puede solucionar, de explica la necesidad de saber crear un canal de diálogo en relaciones tensas.

Sesión 8. En busca de soluciones: Dialogar, escuchar y proponer. En busca de una solución, no de una salida.

Reconocer la importancia de intervenir cuando se suscita un problema.

Reconocer los beneficios que trae el ejercicio de ser mediador dentro del aula de clase.

Sujetos: Profesores de tercer grado de nivel secundaria.

Tiempo: 45 a 60 minutos aproximadamente.

Material

- 1.Lap top.
- 2.Teléfono celular.
- 3.Power Paint.
- 4.Libreta de apuntes.
- 5.- Internet
- 6.- Aplicación Google Meet.

Aprendizaje esperado:

El profesor reconoce su papel como mediador que es capaz de actuar, intervenir y solucionar problemas dentro del aula, empleando la mediación escolar y teniendo como resultado un ambiente adecuado, libre de conflictos en aras de una educación para la paz y con procesos de aprendizajes colaborativos.

Descripción: En busca de una solución de no una salida.

Esta sesión se pide a los participantes de manera grupal que elaboren un manual a manera de bosquejo en donde plasmen los pasos a emplear para realizar una mediación con sus alumnos, de manera libre, se pueden apoyar con materiales como hojas blancas y plumones; la intención es que los profesores viertan sus ideas en un documento que les sirva como guía para realizar una mediación en sus aulas de clases, debe tener una justificación y criterios claros en el trabajo.

Al final se saca una copia del producto y se le reparte a cada participante para su uso personal.

Sesión 9. La sana convivencia; un punto de llegada, no de partida. El conflicto una oportunidad para crear soluciones.

Evaluación final.

Retroalimentación final

Convivio final para socializar.

Sujetos: Profesores de tercer grado de nivel secundaria, organizadores del taller y personal de dirección.

Tiempo: 45 a 60 minutos aproximadamente.

Material

- 1.Lap top.
- 2.Teléfono celular.
- 3.Power Paint.
- 4.Libreta de apuntes.
- 5.- Internet.
- 6.- Refrescos.
- 7.- Barbacoa y utensilios de cocina.

Aprendizaje esperado:

Retroalimentación general, y convivir para reflexionar sobre la importancia de un ambiente armonioso y de paz.

Descripción: El conflicto una oportunidad para crear soluciones.

En esta sesión se prevé hacer un repaso general de todos los temas tratados, se aclararán preguntas y se asignará una actividad que se organizará en binas, actividad que consistirá en:

Se le asignará un problema ficticio sobre un conflicto escolar a cada equipo, se determina un tiempo de 15 minutos para resolverlo y al final explican cómo lo resolvieron, que técnicas o conocimientos emplearon para resolverlo.

Se cierra el curso con un mensaje a cargo del tallerista y se crea un espacio de convivencia (almuerzo) para convivir y comentar experiencias.

Capítulo V. Evaluación de la propuesta de intervención

4.1. Planeación de la evaluación

La evaluación del proyecto de intervención es un proceso que permite conocer los cambios y los objetivos propiamente alcanzados en el contexto en el cual se decidió intervenir y aplicar el plan de acción, es fundamental emplear la evaluación porque el resultado sirve para hacer una serie de análisis y valoraciones que permitirá al investigador generar mayor conocimiento, cuestionarse a sí mismo y tomar mejores decisiones para futuras intervenciones.

En ese sentido, Benítez Galindo (2016) nos dice que la evaluación es un elemento esencial que debe aplicarse tanto al proceso de aprendizaje de cada alumno como a la revisión de la práctica docente, el término evaluación ha sido enfocado y analizado desde diferentes puntos de vista y enfoques; Gimeno Sacristán y Pérez Gómez (1996) citados por Benítez Galindo (2016) la plantean como un proceso continuo complejo y global que nos permite recoger sistemáticamente información relevante, tanto de los resultados y logros en el aprendizaje como de la intervención docente en el proceso educativo, con el objeto de reajustar la intervención de acuerdo con los aprendizajes reales y necesidades del alumnado, y no simplemente adjudicar un número o nota; a la vez permite identificar las competencias y la práctica docente, la cual requerirá de modificaciones y adecuaciones según sea el caso.

Pasos a seguir para la elaboración de la evaluación del proyecto

Le evaluación es un proceso que sigue pasos para su total concusión, para ello se ha diseñado los siguientes elementos:



Modelo para la evaluación

Para realizar una evaluación es pertinente realizarlo con fundamento en un modelo de evaluación que permita obtener datos e información que puedan sujetarse a un análisis de datos precisos, por eso se trabajó con el modelo de evaluación respondente propuesta por Robert Stake (2016), siendo de corte cualitativo, y centra su atención más en el programa que en la teoría, es necesario acotar que le modelo que se pretende aplicar según Contreras R. (2018)y otros, sostiene que ofrece información a los usuarios en función del programa evaluado, con la finalidad de que puedan distinguir sus puntos débiles y fuertes, en síntesis, el propósito principal del modelo es responder a los problemas que se conforman en el aula, ofreciendo una imagen completa y holística del proceso de enseñanza y aprendizaje y un modelo más comprensivo de evaluación que toma en cuenta a todos los agentes implicados; este modelos tiene una serie de elementos que lo hacen particular, que Gregorio Fonseca (2007) resalta en los siguientes puntos:

Entre las peculiaridades de la Evaluación Respondiente destacan las siguientes:

- Se orienta a describir las actividades de un programa educativo.
- Concede más importancia a los problemas que a las teorías.
- Toma en cuenta las diferentes interpretaciones de aquéllos que están implicados en el programa.
- Debe responder a las necesidades de información y al nivel de conocimiento de quienes se encuentran interesados en el programa.
- Proporcionan a los interesados la experiencia vicaria del programa y los implica en sus análisis y valoración.

En este sentido es importante tener en consideración que para poder realizar una evaluación tomando como base el programa que propone Stake, se ha diseñado la siguiente información para realizarlo:

Para la evaluación del programa general se tomó en cuenta la siguiente tabla que se sustenta en el modelo de evaluación respondiente; para ello se ha de considerar los objetivos de la propuesta de intervención:

Evaluación del programa

Intenciones u objetivos	Observaciones
Comprender el objetivo de la mediación escolar	
Comprender, modelos, estructuración y técnicas de mediación escolar	
Solucionar conflictos escolares aplicando mediación escolar	

Descripción

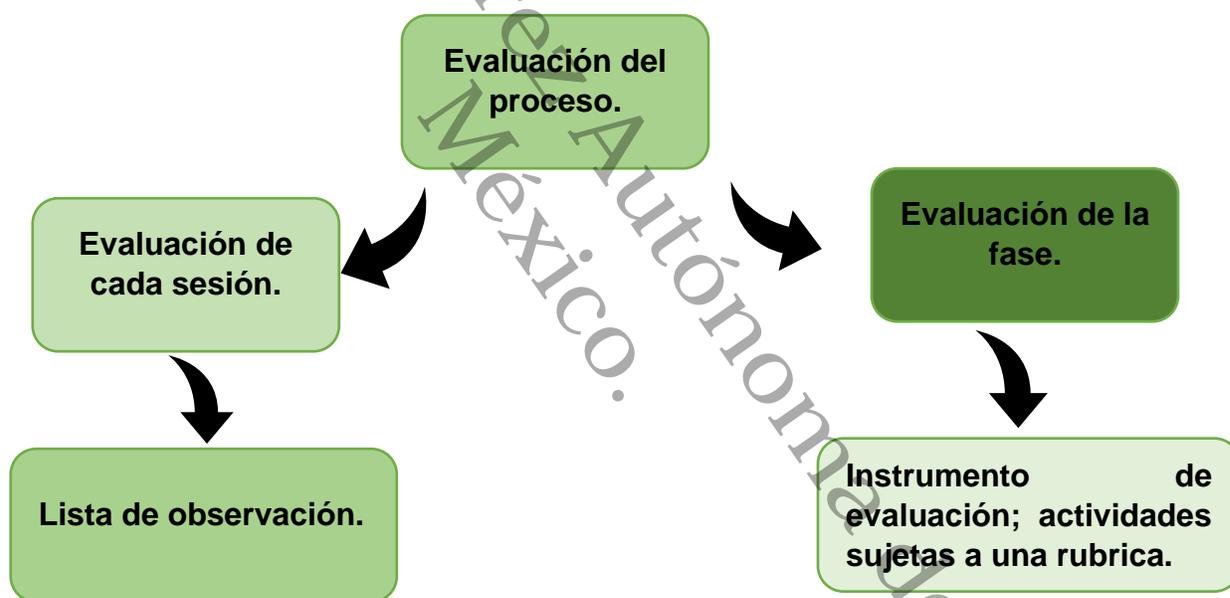
Normas	Juicios
Se cree que se puede lograr con tres sesiones de taller	
Se cree que se puede lograr con tres sesiones de taller	
Se cree que se puede lograr mediante un taller dirigido a profesores	

Juicio

Para evaluar el proceso

Para evaluar el proceso del proyecto, se determinó hacer un seguimiento continuo durante la implementación a fin de llevar un registro detallado del desarrollo de las sesiones de clases, esto va acorde al modelo de Stake, el cual nos orientó para ir tomando en consideración las virtudes de los participantes, de la sesión y en su caso su defecto, se prioriza la observación.

Cabe acotar que en relación a la evaluación del proceso de aplicación del taller se elaboró de dos formas; se evaluó las sesiones y paralelamente se evaluó las fases; siendo esta última una evolución que se centró en un producto o actividades que mediante rubrica se evaluaron para tener datos ciertos que den muestra de los logros alcanzados, para ilustrar la evaluación del proceso se diseñó la siguiente gráfica:



Elaboración propia.

4.2. Instrumentos de cotejo

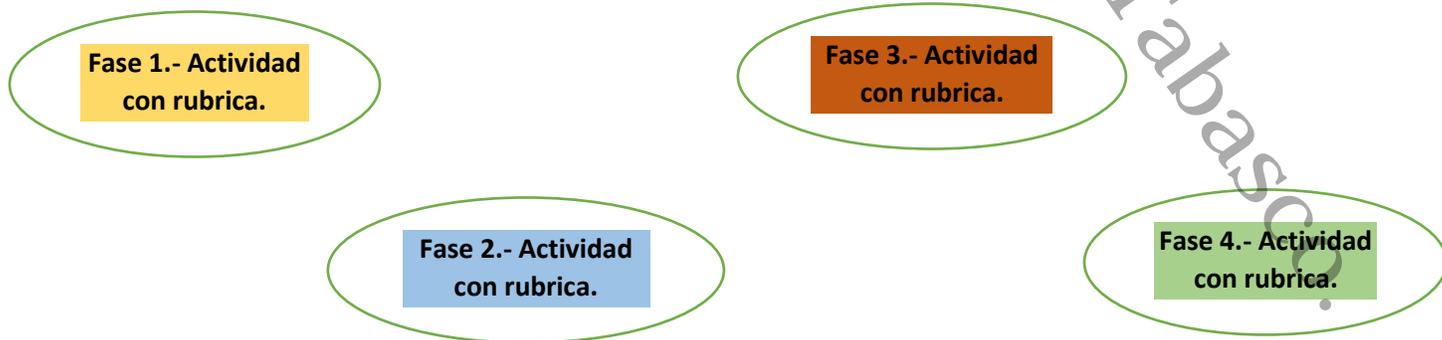
Instrumento de evaluación del proceso (sesión)

Para la elaboración del proceso se llevó un registro de las sesiones, lo cual sirvió de sustento para que al final se realizara una evaluación del producto, al finalizar cada sesión el

encargado de dar el mismo asentó la información de las observaciones que se realizaron a fin de conservar esos datos para hacer cambios a fin de mejorar las sesiones siguientes en el transcurso del taller, esto ayudó a llevar un seguimiento del proceso, y al mismo tiempo fue un instrumento que permitió ir haciendo ajustes o cambios, para ello se diseñó la siguiente tabla:

Evaluación de la sesión:	Participantes:
Lugar de la sesión:	Fecha:
Intención de los participantes en participar en la sesión y la actividad.	Muy insatisfactorio () insatisfactorio () poco satisfactorio () Muy satisfactorio ()
Se incorpora algún cambio que mejorara el desarrollo de la sesión.	Nunca () casi nunca () alguna vez () siempre ()
Se llevó a cabo en su totalidad la planeación destinada para esta sesión.	Muy insatisfactorio () insatisfactorio () poco satisfactorio () Muy satisfactorio ()
Los recursos y materiales fueron adecuados.	Muy insatisfactorio () insatisfactorio () poco satisfactorio () Muy satisfactorio ()
Hubo limitaciones o dificultades para la realización de esta sesión.	Nunca () casi nunca () alguna vez () siempre ()
Observaciones y comentarios:	

En cuanto a la evaluación de las fases de proyecto se efectuó de acuerdo a las actividades planteadas en el plan de acción:



La intención de la evaluación del proceso en cuanto a su fase, era saber si se lograba el objetivo planteado con cada fase, a fin de poder hacer ajustes en el caso de que fueran necesarios, por tal motivo se evaluó de manera cualitativa, mediante el producto que se obtuvo de las actividades destinadas para cada sesión, mismo que se tomó en cuenta las rubricas diseñadas para tales efectos a fin de obtener datos ciertos de los indicadores.

Evaluación general del proyecto

Para la evaluación de los resultados del proyecto en general, se aplicó un instrumento de evaluación mismo que consistió en un cuestionario; el cuestionario se aplicó a profesores y alumnos, a profesores porque fueron los sujetos objeto de la intervención, y a los alumnos porque son quienes se iban a beneficiados por el proyecto de intervención, con la finalidad de saber y conocer cuál fue el impacto y la mejora en la realidad educativa que se vive en el plantel escolar en el que se intervino; es importante señalar que el cuestionario es un instrumento de recolección de datos de carácter cualitativo que permite obtener información importante y acorde a lo que se espera saber, para eso se aplicó un cuestionario de manera presencial en hojas impresas con opciones múltiples tanto a alumnos como a profesores, de las respuestas dadas por los sujetos se procedió a su análisis y obtuvieron indicadores que se contrastaron con los resultados del diagnóstico inicial para saber si existía algún cambio en cuanto a la forma de tratar y resolver los conflictos escolares dentro del aula.

Encuesta a profesores

Preguntas de opción múltiples.

Encuesta a estudiantes

Preguntas de opción múltiples.

Instrumentos de cotejo

Para la evaluación del proceso de aplicación de proyecto se estimó llevar a cabo una lista de observación de cada sesión, esto permitió llevar un registro de tallado de las sesiones con la finalidad de saber si lo que se fue desarrollando iba por buen camino, o en su caso había que hacer una adecuación que resultara pertinente e ir evitando errores.

Instrumentos de cotejo

El curso taller fue diseñado en cuatro fases, las cuales se adecuaron durante el transcurso del mismo atendiendo las necesidades presentadas.

Fase uno (Hablemos de mediación):

En esta fase la actividad evaluadora consistió en la elaboración de una definición del conflicto que mostrara elementos coherentes del mismo, además de que se contemplen los elementos básicos del conflicto ya que esta es la base sobre la que se trabaja en un proceso de mediación entendiendo que si no hay conflicto no hay mediación.

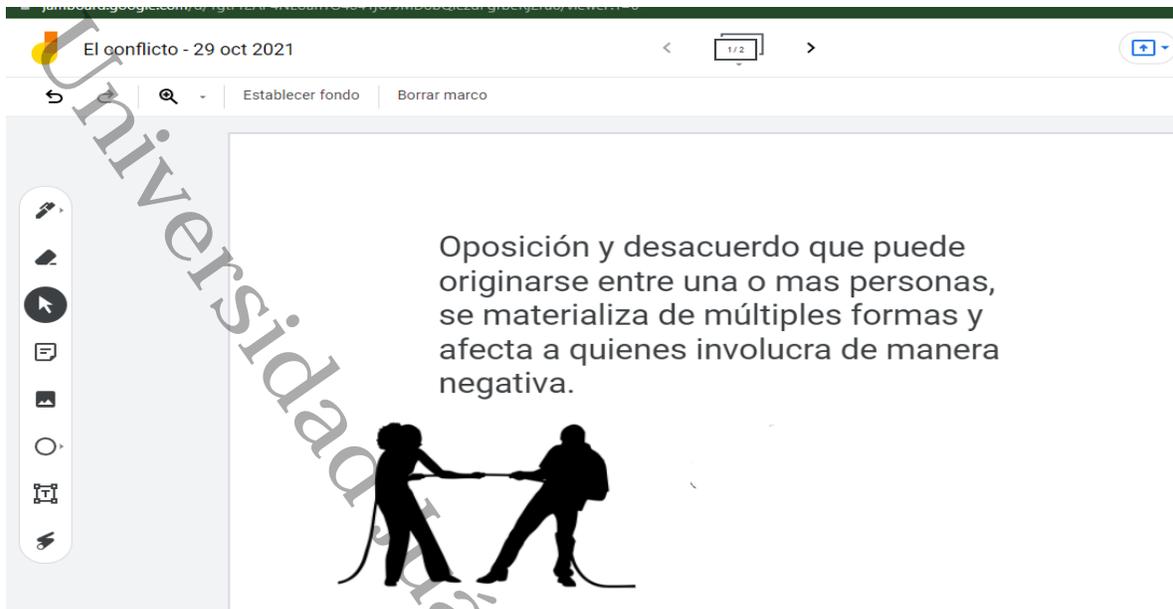
En cuanto a la fase uno denominada fase de sensibilización, la finalidad de la misma era tener un primer acercamiento a los participantes sobre el tema de la mediación escolar que les permitiera ser sensibles a los acontecimientos en el ámbito local escolar, y dejar en claro en que consiste el tema ya que no es posible abordar todo un curso sobre determinado tema sin dejar claro desde el inicio una idea clara respecto al mismo para evitar confusiones y si las hubiere aclararlas en el momento oportuno, por eso la elaboración de una definición de manera grupal sirvió para dos cosas; en primer lugar para generar un ambiente de colaboración y participación de todos los profesores y en segundo aclarar ideas respecto a tema como punto de partida y rescatar puntos importantes, para eso se diseñó una herramienta de evaluación que consiste en la siguiente tabla, misma que arrojó el siguiente resultado:

Taller: “Mediación escolar, una alternativa para la solución de conflictos en el aula”

Fecha: 29 de octubre del 2021.

	Insatisfactorio	Regular	Satisfactorio
La definición es clara		x	
Reconoce el conflicto como un desacuerdo o contraposición			x
La definición ejemplifica alguna situación de conflicto en particular		x	
Relaciona al conflicto con un problema			x
La definición involucra a los sujetos que afecta.	x		
La definición se plasma como una oportunidad de solución	x		
La definición identifica algún escenario en particular		x	

La fase uno tuvo por intención introducir el tema de manera que no se saturara de información a los participantes para evitar desinterés, se implementaron actividades que requieren poco grado de ejecución debido al tiempo de los profesores y sus comentarios entorno que se les hacía mejor hacer las actividades durante la sesión y no asignarse para la casa, por lo que elaborar una definición grupal en la sesión era conveniente para aclarar el tema del conflicto como materia prima de un proceso de mediación y en segundo lugar para motivar a los profesores a participar, lo que trajo como resultado la siguiente definición elaborada en la pizarra de *Google Meet*:



Siendo lo anterior el resultado de una definición después del tratamiento del tema, lo que trajo como consecuencia la evaluación que se muestra en el cuadro anteriormente expuesto, para elaborar la definición se preguntó de manera libre quien quería participar con alguna idea y al no obtener respuesta favorable se procedió a invitar a uno por uno para que diera una idea y así surgió la definición que muestra elementos claves de lo que es el conflicto, vertiendo en la definición que es una contraposición, manifiestan que puede ser colectivo a exponer que involucra a una o más personas y que causa una afectación, siendo esta actividad en términos generales buena y que cumple con intención de ir adentrándose en el tema de la mediación y hacer un poco sensible el tacto a lo que con posterioridad se trató.

Fase dos (¿A dónde ir con la mediación escolar? Objetos y sujetos)

En la etapa número dos, cuyo objetivo principal fue reflexionar la utilidad y la implicación practica de la mediación escolar, cuáles son sus beneficios, quien lo puede aplicar y como puede ayudar a contribuir a una educación en un ambiente de paz que facilite el proceso de enseñanza aprendizaje, para ello se fueron aplicando diversas actividades durante cada sesión, tomando en cuenta para la evaluación de esta fase un mapa mental, ya

que el mapa mental es considerado una estrategia didáctica capaz de movilizar conceptos y actitudes en quien lo realiza, expresa conocimientos y pensamientos adquiridos, sirve para recuperar aprendizajes y evidenciar algunas habilidades, para ello fue necesario elaborar un mapa mental por cada participante a fin de dar muestra de lo que se había tratado durante el transcurso de la fase número dos, lo que arrojó el siguiente resultado:

LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR MAPA MENTAL			
	si	no	Observaciones
Se inicia al centro de la hoja con la idea central (mediación escolar)			
Contempla los aspectos principales de la fase 2			
El mapa es claro y comprensible			
Utiliza flechas y conectores			
Organiza y representa la información con ideas claves			
El mapa mental es creativo			
Los temas son ordenados según el sentido de las manecillas del reloj			
Encierra o subraya las palabras clave			
Utiliza algún símbolo, dibujo o imagen			

De lo anterior podemos apreciar la lista de cotejo que se empleó para evaluar la actividad de consistente en un mapa mental, obteniendo los siguientes resultados:

Profesor	Resultado	si	no
1	Se inicia al centro de la hoja con la idea central (mediación escolar)	x	
	Contempla los aspectos principales de la fase 2	x	
	El mapa es claro y comprensible	x	
	Utiliza flechas y conectores	x	
	Organiza y representa la información con ideas claves		x
	El mapa mental es creativo		
	Los temas son ordenados según el sentido de las manecillas del reloj		x
	Encierra o subraya las palabras clave	x	
	Utiliza algún símbolo, dibujo o imagen		x
2	Se inicia al centro de la hoja con la idea central (mediación escolar)		x
	Contempla los aspectos principales de la fase 2	x	
	El mapa es claro y comprensible	x	
	Utiliza flechas y conectores	x	
	Organiza y representa la información con ideas claves		x
	El mapa mental es creativo		x
	Los temas son ordenados según el sentido de las manecillas del reloj	x	
	Encierra o subraya las palabras clave	x	
	Utiliza algún símbolo, dibujo o imagen	x	
3	Se inicia al centro de la hoja con la idea central (mediación escolar)	x	
	Contempla los aspectos principales de la fase 2		x
	El mapa es claro y comprensible		x
	Utiliza flechas y conectores		
	Organiza y representa la información con ideas claves	x	

	El mapa mental es creativo		x
	Los temas son ordenados según el sentido de las manecillas del reloj		x
	Encierra o subraya las palabras clave		x
	Utiliza algún símbolo, dibujo o imagen	x	
4	Se inicia al centro de la hoja con la idea central (mediación escolar)	x	
	Contempla los aspectos principales de la fase 2		
	El mapa mental es creativo	x	
	El mapa es claro y comprensible	x	
	Utiliza flechas y conectores		
	Organiza y representa la información con ideas claves	x	
	El mapa mental es creativo	x	
	Los temas son ordenados según el sentido de las manecillas del reloj	x	
	Encierra o subraya las palabras clave	x	
	Utiliza algún símbolo, dibujo o imagen		x
5	Se inicia al centro de la hoja con la idea central (mediación escolar)	x	
	Contempla los aspectos principales de la fase 2	x	
	El mapa es claro y comprensible		x
	Utiliza flechas y conectores	x	
	Organiza y representa la información con ideas claves	x	
	El mapa mental es creativo		x
	Encierra o subraya las palabras clave	x	

	Los temas son ordenados según el sentido de las manecillas del reloj	x	
	Utiliza algún símbolo, dibujo o imagen	x	
6	Se inicia al centro de la hoja con la idea central (mediación escolar)	x	
	Contempla los aspectos principales de la fase 2	x	
	El mapa es claro y comprensible	x	
	Utiliza flechas y conectores		x
	Organiza y representa la información con ideas claves		
	El mapa mental es creativo	x	
	Los temas son ordenados según el sentido de las manecillas del reloj		
	Utiliza algún símbolo, dibujo o imagen	x	x
	Encierra o subraya las palabras clave	x	
7	Se inicia al centro de la hoja con la idea central (mediación escolar)	x	
	Contempla los aspectos principales de la fase 2		
	Utiliza algún símbolo, dibujo o imagen		x
	Utiliza algún símbolo, dibujo o imagen	x	
	El mapa es claro y comprensible		x
	Utiliza flechas y conectores		
	Encierra o subraya las palabras clave		x
	Organiza y representa la información con ideas claves		x
	El mapa mental es creativo		
	Los temas son ordenados según el sentido de las manecillas del reloj		x
	Encierra o subraya las palabras clave		x

La mayoría de los profesores evidenciaron sus conocimientos al expresarlos de forma satisfactoria en el mapa mental, sin embargo, dos de ellos mostraron complicaciones, probablemente por la falta de empeño para elaborar un gráfico como el mapa mental, pero en términos generales la respuesta fue satisfactoria.

Fase tres (En busca de soluciones: modelos, técnicas y estrategias de ME)

En esta etapa se buscó que los participantes conocieran los modelos, estructuración, las etapas y técnicas de mediación escolar, para comprender de qué manera se puede emplear con éxito en el contexto educativo dentro del aula.

La actividad evaluadora de esta etapa es un producto, se elaboró un manual para actuar en situaciones de conflicto en el aula, el cual se realizó en equipos (a manera de bosquejo) el cual debía contener los pasos a seguir, información, sugerencias para la solución de problemas, ejemplos y puntos importantes para realizar una mediación escolar que resuelva una situación conflictual dentro del aula de clases, para lo cual se empleó la siguiente rubrica:

Criterios para evaluar el manual					
	Deficiente/1 punto	Suficiente/2 puntos	Bueno/3 puntos	Excelente/4 puntos	total
Organización de la información	Es confuso, y desorganizado en la información.	El Manuel brinda información concreta.	Presenta información bien organizada y concreta.	El manual contiene información muy bien organiza, es correcto y atractivo	
Ejemplos de los tipos de obstáculos	Es confuso y poco claro en cuento a los obstáculos.	Es claro en cuento a los obstáculos.	Es muy claro en cuento a los obstáculos y presenta ejemplos.	Es bastante claro y presenta muy buenos ejemplos.	
Soluciones para obstáculos	Faltan soluciones, poco creativas.	Hay soluciones, pero no son creativas.	Las soluciones presentadas son buenas y creativas.	Las soluciones soy muy buenas y muy creativas.	
Redacción	Mala redacción, tiende a ser confuso.	La redacción es regular, hay errores.	La redacción es buena, se entiende claramente.	La redacción es muy buena y tiene aspectos profesionales.	
Información apegada al tema	La información tiene poca relación con el tema central.	La información tiene relación con el tema.	Le información es buena y clara respecto al tema.	La información es muy buena y atractiva.	

Derivado de la evaluación de la actividad anterior se obtuvieron 3 productos (tres manuales) en virtud de que se formaron 3 equipos, del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Resultados por equipo		
Equipo	Total, de puntos	calificación
Los atentos	20	10
Federal de 10	20	10
Mediadores	18	9

Nos percatamos que en la etapa número tres, los profesores después del tratamiento de los temas, ya podían plasmar y evidenciar lo que representa un proceso de mediación, las partes que intervienen se manera ordenada y con los pasos que deben emplearse, la actividad fue satisfactoria como enriquecedora, esta fase representó un gran avance.

Fase cuatro (La sana convivencia; un punto de llegada, no de partida.)

La fase cuatro o fase final de cierre fue la más importante, esta buscó recabar información de los nuevos conocimientos y habilidades adquiridos en los profesores, a fin de que se pudiera tener muestra de las nuevas competencias.

La actividad evaluadora en esta última etapa consistió en un problema que se le asignó sobre un conflicto escolar a cada equipo previa instrucciones acordadas entre todos, se determinó un tiempo de 25 minutos para resolverlo y al final explicar cómo lo resolvieron, que técnicas o conocimientos emplearon para llegar a dicha conclusión, lo que trajo como resultado los siguientes datos:

Rubrica para evaluar resolución de problemas

Equipo:		fecha:		
Aspectos	Muy bien/ 4 puntos	Bien /3 puntos	Mejorable / 2 puntos	Deficiente / 1 punto
Comprende el problema planteado.	Comprende de manera correcta el problema, lo conoce, lo identifica y relaciona el contexto.	Comprende bien el problema y reconoce el problema planteado.	Comprende de manera elemental el problema y el contexto.	No comprende el problema, ni el contexto, ni la gravedad
Emplea una estrategia de mediación.	Aplica la estrategia adecuada acorde el problema dentro del aula de clases, la domina y la ejecuta.	Aplica una estrategia y la comenta.	La estrategia que aplica no es adecuada.	No aplica una estrategia.
Plantea un razonamiento	El planteamiento es muy ordenado y correcto en los pasos a seguir, domina el proceso de mediación.	El planteamiento es ordenado y correcto.	Comenta algunos pasos a seguir, pero no es claro.	Su planteamiento no tiene sustento y es ambiguo.
Ejecuta con técnicas	Elige y ejecuta técnicas de manera adecuada y efectiva.	Elige y aplica técnicas de manera correcta.	La técnica está mal ejecutada.	No identifica técnicas.
Propone una solución al conflicto.	La propuesta logra solucionar el problema de	La propuesta de solución es buena.	La propuesta es deficiente.	No propone solución alguna al problema.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco	manera efectiva y adecuada entre sus alumnos.			
----------------------------------------	-----------------------------------------------	--	--	--

Después de haber realizado la actividad se obtuvieron los siguientes resultados:

Evaluación final.		
Equipo	Total, de puntos	calificación
A	18	9
B	20	10
C	18	9

Ajustes y observaciones durante la implementación

El proyecto de intervención tiene como una de sus cualidades el ser flexible, atendiendo a que los escenarios pueden en algún momento ser cambiantes, alguna situación no prevista puede evolucionar y requerir ajustes o cambios siempre y cuando no se comprometa la naturaleza y las metas del proyecto de intervención, a lo largo de este proyecto se observaron sucesos, acontecimientos y situaciones que exigían de una modificación para adaptarlo, esto para obtener los resultados que fueron planteados al inicio de la investigación, para ello hay que destacar los siguientes ajustes y observaciones:

Ajustes	Observaciones
<ul style="list-style-type: none"> Se adecuó el título del proyecto (la palabra alumnos por la de estudiantes). Se modificaron algunas actividades. Se optó por llevar el curso por otra plataforma virtual distinta a la que se había pensado en un principio. 	<ul style="list-style-type: none"> Los profesores fueron atentos a las sesiones del curso. Aportaron mediante la participación sus comentarios. Los profesores asociaron los contenidos mediante ejemplos en su práctica profesional docente.

<ul style="list-style-type: none"> • Los tiempos de las sesiones en algunos casos fueron recortados a 45 minutos. • Las fechas de las sesiones se cambiaron a días que no se habían programados (para no perder la clase). • Se cambiaron contenidos temáticos en dos fases del curso (sin afectar el fondo). • Las rubricas para evaluar las actividades de cada fase fueron modificada incluyendo nuevos aspectos. • Se revisaron nuevos documentos para la fundamentación teórica del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hubo dificultad para el manejo de herramientas computacionales.
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.3. Resultados y hallazgos

Es importante dejar un registro de los hallazgos que se fueron encontrando durante la aplicación, algunos que resultan relevantes mencionar durante la aplicación, mismos que fueron los que a continuación se enlistan:

- **Hubo disposición de participar.**

A pesar de las dificultades que se presentaron por la conexión para interactuar en internet y el trabajo como profesores de los participantes no se ausentaron de las clases, lo que reflejó el compromiso por parte de ellos.

- **Los profesores fueron empáticos.**

El respeto perduró durante cada sesión y se condujeron con buena actitud durante el desarrollo del curso, cuando había problemas para proyectar algún material mostraron tolerancia.

- **Participaron en las actividades.**

Las actividades marcadas durante la sesión fueron cumplidas y elaboradas tal y como se fueron indicando.

- **Hubo buena disposición por parte de la institución.**

Al presentarle el proyecto al director de la escuela secundaria accedió y manifestó que por parte de la institución había las facilidades para llevarlo a cabo.

- **Se percibe un mejor dominio del tema.**

Al finalizar el curso y aplicar instrumentos de evaluación, los profesores eligieron las respuestas que confirman que se logró un avance en cuanto al conocimiento de la mediación escolar.

- **Demostraron con habilidad los conocimientos sobre mediación.**

El curso taller tenía objetivos claros en cuanto a llevar los conocimientos de la mediación escolar a las aulas, para mejorar el ambiente social entre los alumnos y gestionar conflictos escolares, las actividades y la resolución de un caso hipotético a desarrollar por parte de los profesores dieron cuenta que son capaces de aplicar mediación escolar.

Limitaciones:

- Negativa de hacer determinadas actividades.

Algunos profesores manifestaron que se les dificultaba hacer tareas encargadas, debido a que sus labores como profesores los desgataba y tenían poco tiempo.

- Impuntualidad.

El inicio de las sesiones de clases se marcaba en una hora en particular, pero no siempre todos los profesores se conectaban de manera puntal por diversos motivos, entre ellos sus horarios de trabajo.

- Faltas.

En más de una ocasión algunos profesores faltaron a la sesión sin causa justificada.

- Problemas de conexión.

Este problema fue común, los participantes se descontentaban en ocasiones o debido a la lentitud del internet o la interacción se dificultaba.

- Falta de conocimientos computacionales.

Dos profesores desconocían las funciones de la plataforma de trabajo, tenían problemas para abrir la cámara, abrir micrófono, levantar la mano en la plataforma, seguir links y subir comentarios.

- Se ajustó el plan de acción.

Durante el taller se hicieron cambios, en algunos temas, horarios de sesiones y actividades.

- Un profesor abandonó el curso.

Solo un profesor se conectó a dos sesiones y las subsecuentes dejó de asistir.

- La pandemia del COVID-19, obligó a que el curso se tuvo que montar completamente vía remota.

La pandemia obligó a desarrollar el curso de forma 100% virtual, cuando la intención inicial era que fuera de forma presencial; esta situación nos condujo a diseñar y montar un curso centrado en la interacción a distancia.

Conclusiones

La mediación escolar, ha sido en los últimos años una tendencia contra situaciones de conflicto que ha ganado gran terreno debido a su efectividad para buscar soluciones en ambientes donde se presenten conflictos interpersonales dentro de los diferentes grupos sociales; este proyecto ha perseguido desde su inicio, la idea que la mediación puede ser empleado en la práctica del docente para abordar situaciones de conflicto entre alumnos, para que estas situaciones se resuelvan de la mejor manera y que no trastoquen áreas importante en el aprendizaje como la interacción, la comunicación, la convivencia y la socialización, en aras de propiciar ambientes de aprendizajes libre de violencia donde la intervención informada y oportuna por el profesor puede ser la clave del éxito dentro del aula de clase.

La planeación y aplicación del presente proyecto ha traído como consecuencia una serie de conclusiones que se presentan a continuación, en la que se encontraron hallazgos importantes que valen la pena mencionar.

En primer lugar, es preciso dejar en claro que la intención que motivo esta intervención es la gestión de conflictos interpersonales que surge entre los alumnos en el aula de clases; conscientes de que esta situación genera un ambiente negativo para la educación, y está relacionado con aspectos que son importantes en los grupos escolares, como la convivencia y la socialización, ya que una situación puede afectar la otra, por ello se decidió intervenir para lograr una mejora en el aula de clase en donde el profesor tiene la importante responsabilidad de procurar el orden y el respeto mutuo entre los alumnos, ante esta situación, la mediación escolar es una alternativa que puede contribuir a mejorar las condiciones de paz, socialización y convivencia dentro del aula de clases.

Derivado del análisis efectuado al resultado del diagnóstico, se obtuvo información que evidencio datos muy importantes, de lo cual los profesores manifestaron en las entrevistas realizadas de manera imprudencial, un desconocimiento de la mediación escolar, no mencionaron nada semejante al proceso de mediación escolar ni cómo aplicarlo, se encontró una tendencia a prácticas tradicionales al momento de gestionar conflictos escolares entre alumnos, y que estas conductas se reflejan con mayor frecuencia entre pares ya que así lo refleja al resultado de la entrevista aplicada a los profesores de tercer grado de secundaria,

por su parte, esta información fue corroborada con los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a sus mismos alumnos, quienes en primer lugar sostuvieron la existencia de conflictos escolares y las formas en las que se manifiestan, de igual forma brindaron información del modo en que actúan sus profesores al momento de gestionar conflictos lo que permitió tener seguridad que existía un desconocimiento de la mediación escolar, ocasionando un mal manejo de los conflictos escolares o evasivas para el tratamiento de los mismos.

Posteriormente, se decidió que un taller dirigido a profesores podía ser la clave para atender la problemática que se ha planteado en el párrafo que antecede, se consideró de mucha importancia que la mediación escolar podía ser la clave, ya que su finalidad de paz y su función social permite que este enfoque pueda ser aplicado en cualquier ámbito social en donde por se forjan relaciones sociales y convivencia; en cuanto a la mediación, es indispensable de una persona que desempeñe las funciones de mediador, lo que quiere de una preparación, de conocimientos específicos y dominio del tema, y cuando se trata de mediación escolar el profesor puede desempeñar esa labor, basta con que este esté capacitado en mediación para poder actuar de forma informada y profesional, fue por eso que se decidió capacitar a los profesores que desempeñan su función frente al aula de clase, para actuar de forma oportuna y correcta en la gestión de conflictos escolares y contribuir desde su práctica profesional a una cultura de paz y abonar a una educación libre de conflictos en beneficio de los alumnos y de la escuela, siendo esta tarea una labor que trae consigo un impacto social favorable, por esa razón se diseñó un taller el cual contuvo los temas indispensables y necesarios para conocer de la mediación escolar, con un proceso de acompañamiento y evaluación formativa que permitiera el crecimiento del aprendizaje de los profesores participantes.

Una vez efectuado el taller en la forma y tiempo propuesto, y gracias a la participación de los sujetos implicados, se fueron registrando avances significativos, hubo un rápido apropiamiento de la información, considerando que la experiencia de los profesores de años de estar frente a grupo y haber trabajado con diversos estudiantes, hizo más fácil la labor, ya que el entendimiento se propició de manera natural, la experiencia de los sujetos resultó ser un viento a nuestro favor; en ese sentido, se concluyó la intervención aplicando una serie de

evaluaciones durante y al final del taller, dicha evaluación fue de corte cualitativo, en el cual se hizo una valoración de los sujetos, los cambios que se percibieron durante el taller y también en el contexto real, ya que la finalidad de taller era abonar a la mejora de una realidad escolar, aportar un beneficio en la educación lo cual se considera logrado ya que los datos obtenidos son favorecedores.

En cuanto al contexto actual, se determinó que la forma de intervenir por parte de los profesores ante el conflicto, se muestra de forma más profesional, y se ha disminuido de forma considerable las prácticas tradicionales que se tomaban ante una situación problemática entre alumnos, el cuestionario aplicado a los alumnos al final del taller ha arrojado información novedosa que permite clarificar y determinar que en efecto se ha generado un cambio, a su vez, los profesores expresaron un mejor dominio de la mediación escolar en cuanto a las respuestas obtenidas en el cuestionario aplicado a los mismos.

Si comparamos los datos que se obtuvieron en el diagnóstico de esta intervención, y los datos obtenidos al final, es posible apreciar un cambio favorable, lo que alienta a seguir trabajando e investigando en este tema, ya que los datos reflejan un cambio en cuanto a la disposición de los profesores para aplicar mediación escolar, cuestión que se afirma conforme a los siguientes datos:

Para la evaluación del proyecto fueron empleados instrumentos de cotejo, mismo que resultan ser corte cualitativo, como se ha mencionado en los apartados anteriores, fue necesario la implementación de encuestas como una forma de evaluar el proyecto final, lo que permite en sus resultados hacer una comparación de los resultados vertidos por el diagnóstico inicial y la encuesta final aplicada al final de la intervención a los sujetos, lo que nos permitirá hacer la siguiente comparación y reflexión:

Entrevista del diagnóstico a profesores

¿Como solucionaría un conflicto que se origine entre alumnos en el aula de clases?

En este apartado, las respuestas fueron discrepantes, ya que unos dijeron que hablando con los alumnos sería una forma de resolver toda clase de conflictos o conductas conflictuales, otros aplicando un castigo o medida disciplinaria y enviando al alumno a la dirección para ser sancionado.

(diagnóstico).

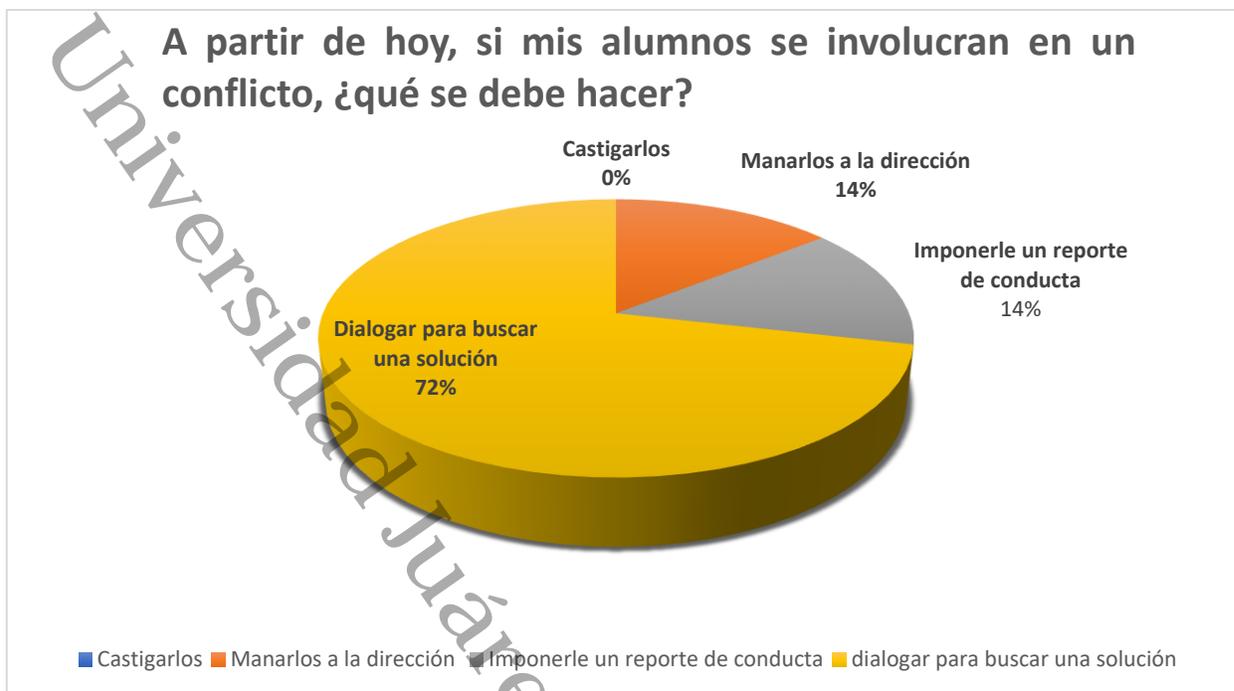
¿Usted sabe sobre alguna forma efectiva para solucionar conflictos?

En esta pregunta los entrevistados dieron diversos puntos de vista, pero ninguno menciona algo relacionado a la mediación escolar, la tendencia en como resuelven los conflictos casi siempre apuntó que es algo en donde debe intervenir la autoridad de la escuela, especificando la dirección escolar y personal de prefectura. **(diagnóstico).**

Como se desprende la valoración de la entrevista realizada en el diagnóstico inicial a profesores, resaltan algunos elementos importantes que vale la pena precisar, en primer lugar; ninguno mencionar en termino precisos alguna conducta de mediación para el tratamiento y gestión de conflictos escolares; en segundo lugar la idea acogida por los profesores en cuando a un conflictos entre alumnos está ligada únicamente a una corrección disciplinaria, es decir no gestionan una solución en el aula de clases, lo que hizo reflexionar en un primer momento la viabilidad de una intervención desde al área del profesorado en cuanto a la mediación escolar.

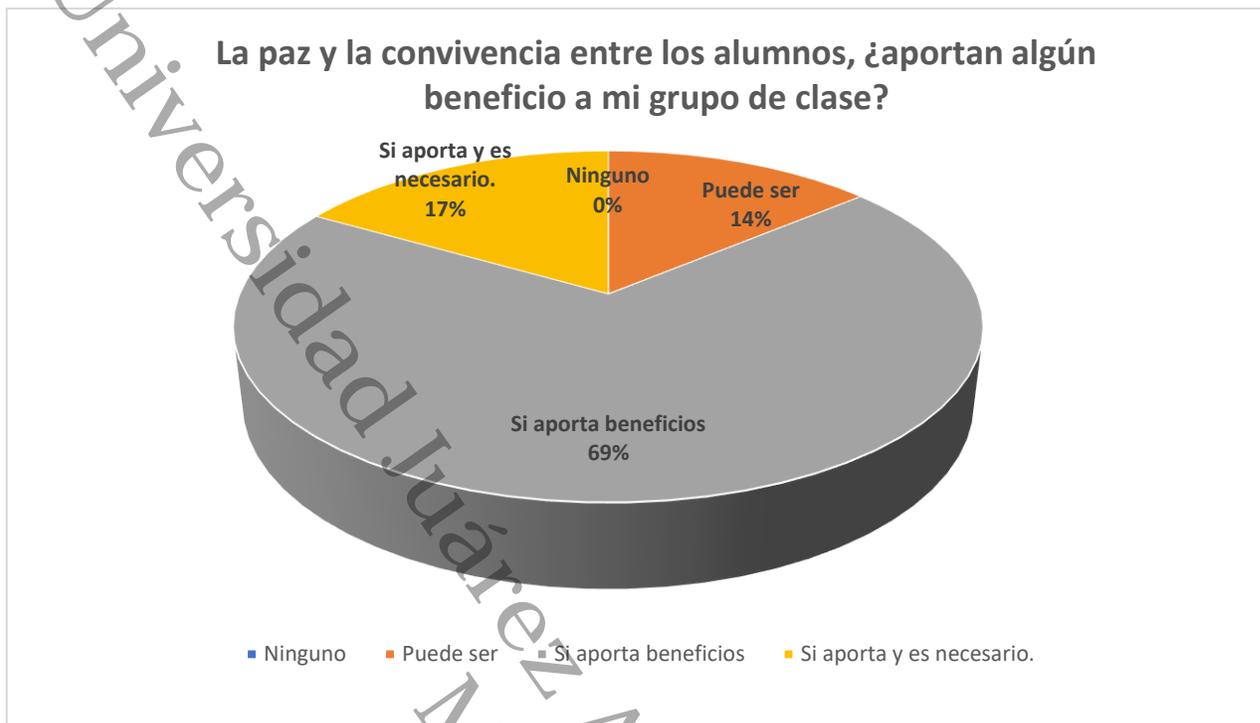
Al finalizar con la intervención y aplicación del proyecto (una vez tratado el contenido didáctico seleccionado para el proyecto en el curso) se aplicó una encuesta, para valorar habilidades y conocimientos en torno a la mediación escolar, lo cual arrojó el siguiente resultado:

Encuesta final a profesores



Grafica 1

Como se desprende de la gráfica 1, la mayoría de los profesores manifestaron que se debe dialogar cuando los alumnos se vean involucrados en un conflicto, mientras que las prácticas tradicionales disminuyeron en cuanto a elección, es decir, pocos profesores optaron por mandar a los alumnos a la dirección o imponerles un reporte de conducta, se percibe un cambio en cuanto a las intenciones que se han de tomar respecto a los alumnos y a la gestión de conflictos, cuestión que nos permite valorar un cambio si comparamos los datos del diagnóstico inicial con los datos obtenidos en la encuesta una vez finalizado en taller de intervención.



Grafica 2

En cuanto a los datos obtenidos en la encuesta final aplicada a profesores, se ve reflejado un reconocimiento a la gestión de conflictos escolares propios de un proceso de mediación escolar donde el dialogo es el eje central para la toma de acuerdos y soluciones, por lo que se ve reflejado un cambio en contraste con los datos obtenidos en el diagnóstico inicial que no fueron del todo alentadores, es por eso que se puede decir que de los resultados que se obtuvieron en el diagnóstico inicial con los resultados obtenidos en la encuesta realizada al final del proyecto, los sujetos examinados (profesores) muestran mayor conocimiento y dominio de los conocimientos en el área de la mediación escolar, logran identificar la utilidad práctica de resolución de conflictos de una manera diferente sus prácticas cotidianas que manifestaron en los reactivos examinados en el diagnóstico inicial.

Los cambios que se han notados radican esencialmente en una claridad en los conocimientos de mediación, identifican los conflictos y lo asocian con una perspectiva de abordarlos mediante un tratamiento informado mediante una cultura de paz, inclusive han externado su conformidad con el curso.

El alcance que se buscaba inicialmente fue planteado en torno a que la gestión o tratamiento de los conflictos interpersonales de los alumnos podían ser resueltos y abordados mediante la mediación escolar empleada por el profesor de la clase, principalmente en los grupos que se detectaron mayor afluencia de conflictos e incidencias problemáticas por parte de los alumnos, tomando en consideración principalmente por la falta de aplicación de mediación escolar, por lo que opto por capacitar a los profesores, con la intención de buscar una mejora en su práctica educativa, lo cual se ha reflejado en una realidad, que si bien es cierto no erradicó el problema por completo, si brindó las herramientas necesarias para la gestión correcta de los conflictos y disminuir la incidencia de los mismo a fin de procurar una mejor convivencia social en los alumnos y emplear un escenario educativo libre de violencia y conflictos escolares.

Sin embargo, se presentaron algunos aspectos que no fueron del todo favorables, por ejemplo; el tiempo, el tiempo para aplicar el taller fue relativamente corto, lo que acotó el contenido del taller, tal vez haber tenido más tiempo hubiera posibilitado una mayor organización y duración del taller abordando temas más extensos y con más actividades; otro de los inconvenientes que se presentaron fue el hecho de efectuar el taller vía remota, desde mi punto de vista la interacción y la comunicación es mejor cuando hay un contacto directo con los sujetos, lo que permite apreciar los gestos y las actitudes de quienes participaron, debido a que en las sesiones en línea los profesores reportaron fallas de internet y la mayoría del tiempo mantenían sus cámaras apagadas y en momento la participación tendía a ser poca, otra cuestión importante a mencionar es sin duda que no fue posible realizar el taller en la forma propuesta de manera inicial, ya que se hicieron modificaciones a algunas actividades y a las sesiones debido a dificultades de tiempo y disponibilidades de los profesores ya que todos están en servicio activo y sus responsabilidades en la escuela dificultaba la participación en los días y horarios establecidos.

Al final, es importante decir que los resultados son satisfactorios, ya que en medida hubo un cambio en cuanto a la problemática detectada; hay que dejar en claro que el problema no se erradicó por completo, debido a que los conflictos escolares siempre estarán presente en nuestras escuelas, cuestión que nos debe ocupar para implementar intervenciones que busquen una mejora en el ámbito educativo, lo que implica mucha labor y un trabajo

coordinado no solamente por el profesor, sino una tarea que demanda de la cooperación de directivos, personal administrativo, padres de familia y sociedad en general; sería favorable que la mediación escolar se convierta en programa que forme parte de la preparación continua de los profesores en todos los niveles educativos de manera permanente, como es el caso de España en donde las escuelas cuentan con un departamento de mediación escolar que no solo se ocupa de la gestión de conflictos escolares, sino también de la formación y capacitación continua del profesorado.

Pero aun cuando acciones como estas representan un cambio significativo, la tarea no se acaba, nunca será suficiente para intervenir en pro de la educación, y las acciones deben estar a la altura de los nuevos desafíos que se presentan en nuestras escuelas que en proporción se deben a los cambios constantes que presentan nuestra sociedad en medio de la globalización, los escenarios se vuelven cada día más complejos y la labor del profesor desde la práctica educativa debe preponderar en todo momento a los alumnos y la educación como factor de cambio y generador de valores que abonen a una cultura de paz dentro de las escuelas empezando por el aula, como el centro de un ecosistema educativo donde conviven diversos factores y elementos bajo un mismo fin.

Referencias bibliográficas

Álvarez-Maestre, A. J. y Pérez-Fuentes, C. A. (2019). Educación para la paz: aproximación teórica desde los imaginarios de paz. *Educación y Educadores*, 22(2), 277-296. DOI: <https://doi.org/10.5294/edu.2019.22.2.6>

Alzate, R. (2000). Conflicto y escuela. *Letras de Deusto*. Vol. 30. N°87. Pág. 15-30.

Bausela Herreras, E. (2004). La docencia a través de la investigación-acción. *Revista Iberoamericana De Educación*, 35(1), 1-9. <https://doi.org/10.35362/rie3512871>

Benítez Galindo, L. (2016) Evaluación e intervención pedagógica en la formación de docentes. Una acción reflexiva en el aula de clases

Carbajal, P. (2013). Convivencia democrática en las escuelas. Apuntes para una reconceptualización. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 6 (2), 13-35

Cerdas, E. (2013). Educación para la paz: fundamentos teóricos, epistemológicos y axiológicos. *Revista Latinoamericana de Derechos Humanos*, 23(1-2). <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/derechoshumanos/article/view/5804>

Chaves, Ana L. (2001). Implicaciones educativas de la teoría sociocultural de Vigotsky. *Revista Educación*, 25(2),59-65. [fecha de Consulta 26 de septiembre de 2022]. ISSN: 0379-7082. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44025206>

Chen, H.T. (2006). A Theory-driven Evaluación Perspective on Mixed Methods Research. *Research in the schools*, 13(1), 75 - 83.

Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos, disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf

Contreras B. Contreras S. Diego A y otros (2016) Modelo respondiente o sensitivo de Robert Stake. Venezuela. Disponible en

<http://evaluacioninstitucionalmomboy.blogspot.com/2016/05/modelo-respondiente-sensitivo-de-stake.html>

Contreras B. Contreras S. Diego A y otros (2016) Modelo respondiente o sensitivo de Robert Stake. Venezuela. Disponible en <http://evaluacioninstitucionalmomboy.blogspot.com/2016/05/modelo-respondiente-sensitivo-de-stake.html>

D'olivares Durán, N., & Casteblanco Cifuentes, C. L. (2015). Un acercamiento a los enfoques de investigación y tradiciones investigativas en educación. *RHS-Revista Humanismo Y Sociedad*, 3(1-2), 24–34. <https://doi.org/10.22209/rhs.v3n1.2a04>

Fonseca, Gregorio. J. (2007) Modelos cualitativos de evaluación *Educere*. vol. 11, núm. 38, Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. pp. 427-432. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603807.pdf>

Fonseca, Gregorio. J. (2007) Modelos cualitativos de evaluación *Educere*. vol. 11, núm. 38, Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. pp. 427-432. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/356/35603807.pdf>

Gimeno, S. J. y Pérez, G. A. I. (1996) *Comprender y transformar la enseñanza*. Madrid: Morata.

Gimeno, S. J. y Pérez, G. A. I. (1996) *Comprender y transformar la enseñanza*. Madrid: Morata.

Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Interamerican S. A.

Johnson, R. B. & Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26.

Lopera Becerra, A. F. (2014). El conflicto social, un concepto necesario en la educación para la paz. *Ra Ximhai*, 10(2), 153-180. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/461/46131266007.pdf>

Merchán Gavilánez, M. L., Cadena Alvarado, R., & Napa Yance, C. (2019). La mediación de conflictos escolares. Incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional. *Revista Conrado*, 15(69), 399-404. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

Monje, Álvarez, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía didáctica. Colombia. Universidad sur colombiana.

Ortiz Granja, D. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (19), 93-110. [fecha de Consulta 13 de junio de 2021]. ISSN: 1390-3861. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441846096005>

Paredes, Ramírez, L. (2016) Convivencia escolar y su relación con el aprendizaje, México. Consultado en www.gob.mx/escuelalibredeacos/articulos/convivencia-escolar-y-su-relacion-con-el-aprendizaje.

Prada, J. & López, J. La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar, monografía, documentación social 148. Disponible en la dirección electrónica <http://convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Articulos/LA%20MEDIACI%C3%93N%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCI%C3%93N%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20C3%81MBITO%20ESCOLAR.pdf>

Putnam, L. L. y Poole, M. S. (1987). *Conflict and negotiation*. En Jablin, F.M., Putnam, L. L., Roberts, K. H. y Porter, L. W. (Eds.), *Handbook of organizational communication: An interdisciplinary perspective* (pp. 549-599). Newbury Park, CA: Sage.

Redorta, J. (2007). Como analizar los conflictos. La tipología de los conflictos como herramienta de mediación. Barcelona. Paidós.

Reynaldo, R. (2013). Escala de Opinión de los Estudiantes sobre la Efectividad de la Docencia (EOEED) en Educación Superior. doi: 10.4067/S0718-50062013000600003.

Rodríguez, M. (1995). La educación para la paz y el interculturalismo como tema transversal. Barcelona: Oikos-Tau.

Sacristán, J.G. y otros (2011) *Educación por competencias, ¿qué hay de nuevo?* Madrid: Morata

SE (2019) Hacia una nueva escuela mexicana, taller de capacitación, educación básica ciclo escolar 2019-2020

UNESCO, <https://es.unesco.org/themes/programas-construir-paz>

Uranga, M. (1998). ¿Qué es la Mediación Escolar? Guía y casos reales 2021, disponible en la dirección electrónica <https://mediacionescolar.org/>

Vidal Ledo, M., & Rivera Michelena, N. (2007). Investigación-acción. Educación Médica Superior, 21(4) Recuperado en 02 de octubre de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412007000400012&lng=es&flng=es.

Yuni, J. y Urbano, C. (2005). Mapas y herramientas para conocer la escuela: Investigación etnográfica. Investigación Acción. 3era edición. Argentina: Barajas.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
México.