

UNIVERSIDAD DE OTAVALO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE CONFLICTOS Y
MEDIACIÓN**

TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

**“Modelo de gestión para la mediación escolar en búsqueda del
descongestionamiento de la junta cantonal de protección de derechos del
cantón Cuenca en el periodo 2022-2023”**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN GESTIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN**

NOMBRES Y APELLIDOS DEL AUTOR (A/ES)

- Jackeline Angélica Segovia Mejía
- Yolanda Isabel Dávila Auz

TUTORA: Ab. Margoth Elizabeth Chiriboga López, MsD

Otavaló, julio, 2023

DECLARACIÓN DE AUTORÍA y CESIÓN DE DERECHOS

Nosotros, Jackeline Angélica Segovia Mejía y Yolanda Isabel Dávila Auz, declaro/declaramos que este trabajo de titulación: es de mi/nuestra total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional. Así mismo declaro/declaramos que dicho trabajo no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo como autores la responsabilidad ante las reclamaciones que pudieran presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de cualquier responsabilidad al respecto.

Que de conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social, conocimientos, creatividad e innovación, concedo a favor de la Universidad de Otavalo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos, conservando a mi/ nuestro favor los derechos de autoría según lo establece la normativa de referencia.

Se autoriza además a la Universidad de Otavalo para la digitalización de este trabajo y posterior publicación en el repositorio digital de la institución, de acuerdo a lo establecido en el artículo 144 de la ley Orgánica de Educación Superior. Por lo anteriormente declarado, la Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes otorgados, por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Jackeline Angélica Segovia Mejía

C.C. 0103908224

Yolanda Isabel Dávila Auz

C.C: 1002860359

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el perfil de trabajo de investigación titulado “Modelo de gestión para la mediación escolar en búsqueda del descongestionamiento de la junta cantonal de protección de derechos del cantón Cuenca en el periodo 2022-2023” bajo mi dirección y supervisión, para aspirar al título de Magister en Gestión de Conflictos y Mediación del /de los estudiante/s Jackeline Angélica Segovia Mejía y Yolanda Isabel Dávila Auz, y cumple con las condiciones requeridas por el programa de maestría.

Ab. Margoth Elizabeth Chiriboga López, MsD.

C.C. 170692673-8

Dedicatoria

A mis hijos Martin, Tomas que han sido mi inspiración para seguir preparándome en mis estudios superiores y lograr mis objetivos, a mi padre que está en cielo por que dejo sembrado en mi mente y corazón sus concejos, enseñanzas y amor, lo que han hecho la persona y profesional que soy.

Isabel Dávila

Esta maestría es una meta cumplida en mi vida y le dedico a mis hijos: Josselyn, Allan, Andrés y Francisco, mi motor fundamental en vida, mi motivación e inspiración para salir adelante, decirle que en la vida diaria no hay límites, el límite está en nuestros pensamientos, y hoy puedo decir con orgullo que no hay tiempo, no hay edad, no hay pretexto para seguir superándose y tener éxito, y este se consigue con esfuerzo, dedicación responsabilidad, con humildad y solidaridad. Finalizo mi dedicatoria agradeciéndoles por su apoyo y comprensión y recordándoles que los amo.

Jackeline Segovia

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de esta maestría, a mi tutora por su dedicación y paciencia, su conocimiento que han sido fundamental para llegar hasta esta instancia, a mi hermano Lenin por haberme motivado a seguir estudiando, a mi hermana Pamela que siempre me alentó a seguir adelante y mi querida madre Yolanda que jamás ha dudado de mí.

Isabel Dávila

Le agradezco a mi esposo Marco Antonio Pillaño Hurtado, a mi compañero de vida, a mi complemento perfecto, gracias por apoyarme incondicionalmente, en todo momento más aun este año que ha sido crucial, este proyecto de maestría conseguí desarrollar y culminar gracias a ti, gracias por formar parte de mi vida.

Jackeline Segovia

Resumen

La mediación escolar es un elemento de gran importancia a nivel escolar, ya que promueve la resolución pacífica de conflictos, fomenta una convivencia armoniosa en el entorno educativo y contribuye al desarrollo integral de los estudiantes. La presente investigación tiene como objetivo diseñar un "Modelo de gestión para la mediación escolar en búsqueda del descongestionamiento de la junta cantonal de protección de derechos del cantón Cuenca en el periodo 2022-2023. La problemática identificada se centra en la falta de un sistema de mediación escolar efectivo que permita resolver conflictos de forma pacífica y evitar la sobrecarga de trabajo en la junta cantonal.

La metodología utilizada para desarrollar el modelo de gestión fue mixta, incluyendo la revisión de literatura especializada, encuestas y entrevistas a actores clave del sistema educativo, así como talleres participativos con estudiantes y docentes. A partir de los resultados obtenidos, se identificaron las principales necesidades y desafíos en la implementación de un sistema de mediación escolar, así como las estrategias y acciones requeridas para su implementación. Entre las principales conclusiones se destaca la importancia de involucrar a toda la comunidad educativa en el proceso de mediación, la necesidad de contar con mediadores capacitados y la importancia de establecer protocolos claros y eficaces para la resolución de conflictos.

Palabras clave: modelo de gestión, mediación escolar, conflicto, comunidad educativa, protocolos.

Abstract

School mediation is a crucial element at the educational level, as it promotes peaceful conflict resolution, fosters harmonious coexistence in the educational environment, and contributes to the comprehensive development of students. The present research aims to design a "Management Model for School Mediation to alleviate the congestion of the cantonal board for the protection of rights in Cuenca canton during the period 2022-2023." The identified issue revolves around the lack of an effective school mediation system that allows for peaceful conflict resolution and prevents the overload of work on the cantonal board.

A mixed methodology was used to develop the management model, including a review of specialized literature, surveys, and interviews with key stakeholders in the educational system, as well as participatory workshops with students and teachers. Based on the obtained results, the main needs and challenges in implementing a school mediation system were identified, as well as the required strategies and actions for its implementation. Among the main conclusions, it is highlighted the importance of involving the entire educational community in the mediation process, the necessity of having trained mediators, and the significance of establishing clear and effective protocols for conflict resolution.

Keywords: management model, school mediation, conflict, educational community, protocols.

Tabla de contenidos

Resumen	6
Abstract	6
Tabla de contenidos	7
A. Descongestionamiento de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Cuenca	8
1. Contexto de la problemática en la Junta Cantonal de Protección de Derechos	8
2. Análisis situacional de la Junta Cantonal.....	9
B. La mediación escolar como herramienta para el descongestionamiento de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Cuenca	10
1. Características y ventajas de la mediación escolar	11
2. Evaluación de la efectividad de la mediación escolar.....	14
C. Diseño de un modelo de gestión para la mediación escolar en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Cuenca.....	17
1. Identificación de los actores involucrados en la mediación escolar	17
2. Establecimiento de los procedimientos y protocolos de la mediación escolar	18
3. Formulación de recomendaciones para la implementación del modelo de gestión propuesto.....	19
1.1.1. Tipo de investigación:	19
1.1.2. Métodos de investigación:	19
1.1.3. Criterios de inclusión y exclusión:.....	19
1.1.4. Población y muestra.....	20
1.1.5. Herramientas de evaluación:.....	20
1.1.6. Operalización de las variables.....	20
D. Presentación y discusión de resultados	22
4. Conclusiones y recomendaciones	25
5. Síntesis de los hallazgos de la investigación.....	26
D.1 Recomendaciones para la mejora de la gestión de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Cuenca.....	27

E. Referencias bibliográficas ¡Error! Marcador no definido.

A. Descongestionamiento de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Cuenca

La protección y defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes es una tarea fundamental en cualquier sociedad, en este sentido, la Junta Cantonal de Protección de Derechos de la Niñez y Adolescencia del Cantón Cuenca desempeña un papel clave. Este órgano, dotado de autonomía administrativa y funcional, tiene como objetivo “Garantizar la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos de los niños, niñas y adolescentes en el respectivo cantón”. Pero la labor de la Junta no se limita únicamente a los menores de edad, sino que también se extiende a otros sectores vulnerables, como las personas adultas mayores y las mujeres víctimas de violencia (Lata & Segarra, 2021).

De esta forma, la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Cuenca es un organismo creado por la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 223, y regido por la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social. Según la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH), en donde el Estado tiene la obligación de garantizar la protección de los derechos humanos de sus ciudadanos. Por lo tanto, la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Cuenca es concebido como un mecanismo que contribuye a la materialización de los derechos humanos (Asamblea Nacional Constituyente , 2008).

En este sentido, la Junta tiene como funciones principales la promoción y defensa de los derechos humanos, la vigilancia del cumplimiento de las políticas públicas y programas orientados a la protección de los derechos humanos y la denuncia de las vulneraciones de los mismos. Asimismo, tiene la competencia de conocer, investigar y dictaminar en casos relacionados con la vulneración de derechos humanos (Lata & Segarra, 2021).

1. Contexto de la problemática en la Junta Cantonal de Protección de Derechos

A pesar de los avances logrados en los últimos años en este ámbito, existen diversos factores que impiden que la protección de los derechos se cumpla de manera efectiva y universal, como es el caso de la carencia de recursos económicos y humanos. En muchos casos, estas instituciones se ven afectadas por no contar con el personal suficiente para atender todas las denuncias, lo que lleva a una gran cantidad de casos sin resolver. Además, la falta de recursos económicos limita la capacidad de estas instituciones para llevar a cabo investigaciones y actividades de prevención (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2023).

De manera similar, se ha podido observar un gran número de personas que no hacen uso de estos recursos a pesar de haber sufrido vulneraciones a sus derechos. A menudo, las víctimas no cuentan con los recursos económicos necesarios o accesibilidad para hacer valer sus derechos ante los tribunales. Vale la pena mencionar, que uno de los grandes problemas que tiene el sistema judicial en Ecuador es el gran número de procesos, lo que ha generado un colapso para su gestión, lo que provoca que este sea ineficiente, retrasando en muchas ocasiones la resolución de los casos y limitando la posibilidad de que las víctimas puedan obtener justicia (OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS, 2022).

2. Análisis situacional de la Junta Cantonal

Se han identificado carencias en la resolución de conflictos a nivel escolar. En donde, factores como la falta de capacitación y sensibilización sobre temas de mediación por parte de los órganos educativos y en la sociedad en general, ha provocado que varios de los casos se direccionen a la Junta Cantonal de Protección de Derechos. Como consecuencia de ello se debe de destinar recursos humanos y financieros a procesos que podrían resolverse internamente en las instituciones educativas. Es importante señalar que con frecuencia muchas de las instituciones educativas no se encuentran capacitadas para reconocer y atender casos de mediación. Además, la falta de sensibilización en la sociedad puede normalizar ciertas formas de violencia y llevar a la falta de apoyo a las víctimas (Albor-Chadid, 2019).

Hay que recalcar que la violencia física, psicológica y sexual contra niños, niñas y adolescentes es una de las mayores amenazas para su desarrollo integral, y desafortunadamente, sigue siendo una realidad en nuestra sociedad. Es preocupante que esta violencia se normalice y en muchos casos quede impune. Además, la violencia de género contra niñas, adolescentes y mujeres, que se basa en las diferencias asignadas por la sociedad a hombres y mujeres, es una gran preocupación. Según UNICEF (2020), en todo el mundo, aproximadamente 1 de cada 4 niños menores de 5 años (cerca de 176 millones) vive en un hogar donde su madre es víctima de violencia de género. Además, 6 de cada 10 mujeres han informado que han sido víctimas de algún tipo de agresión sexual en algún momento de sus vidas. En Ecuador, entre marzo y diciembre de 2020, se recibieron 79,946 llamadas al ECU 911 relacionadas con la violencia intrafamiliar (Arboreda, 2020).

A su vez, se ha reportado en 2010 que el 80% de las mujeres han sido víctimas de violencia en algún momento de sus vidas, mientras que el 21% de los niños, niñas y adolescentes ha sufrido violencia sexual. Según la Encuesta de Violencia de Género realizada por el INEC en 2019, el 32% de las mujeres encuestadas afirmó haber sufrido violencia sexual (OPS, 2021).

A nivel local, se puede apreciar un estudio realizado por Silva et al. (2021) el cual se enfoca en analizar los factores de riesgo que influyen en la recurrencia de la violencia en niños, niñas y adolescentes en Cuenca, Ecuador, durante el período de 2009 a 2016. A través de una investigación documental en donde recopila un total de 9.441 denuncias de violencia presentadas a la Junta Cantonal de Protección de Derechos de Cuenca, en donde se han identificado factores de riesgo socioeconómicos en los entornos familiar, educativo y comunitario que influyen en la recurrencia de la violencia. Los resultados del estudio señalan que el 40% de las denuncias corresponden a casos de violencia recurrente, donde los progenitores son los principales agresores en más del 50% de los casos. Asimismo, se detecta la violencia entre pares al interior de los establecimientos educativos, donde el acoso escolar o bullying se ha convertido en uno de los riesgos más graves que experimentan los niños y niñas.

De manera paralela, en su estudio encontró que el 10% de las denuncias por maltrato a niños, niñas y adolescentes corresponden a situaciones ocurridas en el ámbito escolar, en donde, se puede observar que los factores de riesgo o vulnerabilidad en la escuela que más inciden en la violencia son los estudiantes con patrones culturales violentos, los docentes con métodos de enseñanza inadecuados, el bajo rendimiento académico y los problemas conductuales. Estos factores de riesgo pueden influir en la creación de un ambiente escolar agresivo y poco

seguro, lo que aumenta el riesgo de que los niños, niñas y adolescentes sean víctimas de violencia. Por otro lado, se muestra la presencia de otros factores de riesgo en la escuela la cual comprenden factores como la movilidad estudiantil, la deserción escolar, la negligencia de las autoridades y la falta de acceso a la educación. Estas variables pueden contribuir a la creación de un ambiente escolar inestable, que puede aumentar el riesgo de violencia (Silva & Orellana, 2021).

B. La mediación escolar como herramienta para el descongestionamiento de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Cuenca

La mediación es un elemento de gran importancia para el descongestionamiento de la Junta Cantonal de Protección de Derechos, esto se debe a que es un método de resolución de conflictos reconocido a nivel internacional y regularizada bajo la normativa ecuatoriana. Su implementación en el contexto escolar puede brindar beneficios significativos no solo para los estudiantes, sino también para la sociedad en general. Según Turnes (2019), la mediación puede ayudar a resolver conflictos de manera rápida y efectiva, y puede ser una herramienta valiosa para agilizar procesos jurídicos.

En cuanto a la mediación, es importante mencionar que este proceso puede ser beneficioso para la resolución de conflictos en el ámbito educativo. Según Pineda (2019), existen diferentes profesionales especializados en la resolución de conflictos, entre ellos, el psicopedagogo. Este profesional tiene la capacidad de integrar equipos técnicos de profesionales, analizar las necesidades de la comunidad educativa, brindar orientación y asesoría, y participar en procesos formativos, investigaciones y seguimiento psicopedagógico. Además, la mediación se enfoca en encontrar una solución para las partes involucradas y trata de homogeneizar el poder, lo que significa que no es amenazante ni punitiva, y es creativa y aporta nuevas ideas.

Por otro lado, es importante destacar que el mediador en el contexto escolar debe tener ciertos valores para poder gestionar la mediación de manera efectiva. Según Pineda (2019), estos valores incluyen la neutralidad, la imparcialidad, el respeto, la empatía, la flexibilidad, la persuasión, la creatividad, el sentido del humor y la paciencia. Si el trabajador social no cuenta con estos valores, puede ser perjudicial para el proceso de mediación.

En cuanto al desarrollo infantil, la experticia y la naturaleza del apego que genera la unión emocional entre el infante y quien lo cuida son bastante relevantes y genera consecuencias a largo plazo en el fomento afectivo, social e incluso cognoscitivo del individuo. Por lo tanto, es importante tener en cuenta la inteligencia emocional en la educación y el cuidado infantil, ya que comprende capacidades básicas como la percepción y canalización de emociones, el control emocional y la adaptación emocional (Caurín, Morales, & Fontana, 2019).

En la actualidad, existen diversas organizaciones internacionales que protegen y promueven los derechos de los niños, niñas y adolescentes. La Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José (Organización de los Estados Americanos, 1969) establece que todos los niños tienen derecho a medidas de protección por parte de su familia, sociedad y Estado. Además, el nuevo constitucionalismo latinoamericano, en vigor en Ecuador, defiende la materialización de los derechos fundamentales de las personas (Ávila, 2018). El país reconoce a los niños, niñas y adolescentes tanto los derechos comunes del ser humano como aquellos específicos de su edad. La Constitución obliga al Estado, la sociedad y la familia a promover su desarrollo integral y garantizar el pleno ejercicio de sus derechos, priorizando el principio de su interés superior y sus derechos sobre los de los demás (Consejo

Nacional para la Igualdad de Discapacidades, 2016). Además, se han establecido mecanismos para la defensa de los derechos reconocidos, como las Juntas Cantonales de Protección de Derechos, que tienen como función proteger los derechos individuales y colectivos de los niños, niñas y adolescentes (Congreso Nacional, 2003).

El enfoque en la materialización de los derechos fundamentales de las personas es una preocupación compartida por varios países de América Latina. Autores como Barros (2019) señalan que la materialización de los derechos es esencial para garantizar la justicia social y la igualdad de oportunidades. Asimismo, se ha demostrado que la materialización de los derechos de los niños, niñas y adolescentes puede tener un impacto positivo en su desarrollo y bienestar (López, 2018). Por lo tanto, es importante seguir fortaleciendo los mecanismos de protección y promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes para garantizar su pleno desarrollo y participación en la sociedad.

1. Características y ventajas de la mediación escolar

Autores como Vizcarra y Rekalde (2018) afirman que la mediación es una causa el cual debe mantener la confidencialidad y privacidad entre las partes interesadas para generar un dialogo y resolver las diferencias. Asimismo, señalan que la mediación educativa en donde su objetivo es comunicar a los estudiantes un nuevo modo de abordar conflictos y enseñarles mecanismos de diálogo para resolver sus diferencias democráticamente.

Mientras que, Pineda M (2019) sostienen que la mediación educativa en la escuela se aplica en tres niveles: la capacitación a docentes, la capacitación al resto de personal escolar y la capacitación a los alumnos. En este sentido, señalan que la mediación entre pares es una herramienta valiosa para que los estudiantes aprendan a resolver sus diferencias a través del diálogo.

Por su parte, Martínez (2018) afirma que al introducir la mediación educativa se busca fomentar el diálogo en la escuela y, por lo tanto, es necesario trabajar en todos los niveles. En primera instancia, se debe trabajar con docentes, maestros y tutores, a los cuales es preciso formar en temas de mediación educativa. En donde, se comparte información básica a sus trabajadores, representantes legales y demás miembros de la institución educativa, para finalmente, continuar con el alumnado, al cual se le enseñará el proceso de la mediación.

De manera similar, Seijas (2020) sostiene que para desarrollar el proceso de mediación es necesario establecer la confidencialidad y la privacidad. En este sentido, es fundamental que los estudiantes sientan la garantía de poder hablar libremente y expresar sus sentimientos. Asimismo, destaca que las partes involucradas en la mediación deben estar motivadas para llegar a un acuerdo que beneficie a todas las partes.

A su vez, González (2018) destaca que la mediación educativa es una variable difícil de incorporar porque en una disputa entre los afectados puede provocar conflictos para su resolución lo que puede representar una problemática al incorporar una solución que no está a favor de una sola persona, sino que representa un beneficio para los otros interesados.

Sin embargo, Garaigordobil, Mollo y Larrain (2018) afirman que se presentan diversos elementos en donde no es viable la mediación con los estudiantes, uno de estos escenarios es la presencia de una causa penal o agravios a la persona. Por lo que es, recomendable hacer uso del reglamento y generar un sanción reforzándolo con un espacio de reflexión para

inculcar a los estudiante una reflexión sobre lo acometido y buscar prevenir futuros sucesos relacionados con la problemática.

Andújar y León (2018) señalan que el proceso de mediación comienza cuando el mediador explica a las partes las reglas básicas del proceso, cómo van a actuar entre ellos y que todo lo hablado queda confidencial. Asimismo, destacan que la comunicación efectiva en la mediación educativa tiene tres requisitos fundamentales: hablar en primera persona, expresar los sentimientos y las perspectivas propias sin poner en boca del otro o intenciones que aún no han sido demostradas.

Diversos autores como Ligarretto (2021) señalan que incorporar la mediación educativa en las escuelas implica una transformación de la cultura escolar, en la cual se busca promover el diálogo, la resolución pacífica de conflictos y el fomento de habilidades comunicativas y sociales en los estudiantes. Además, se ha comprobado que la mediación escolar contribuye al desarrollo de habilidades sociales y emocionales en los estudiantes, así como a la mejora del clima escolar.

Figura 1 Características de la mediación

<p>Proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confidencial y privado para dirimir diferencias entre las partes 	<p>Función</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmitir a los alumnos un nuevo modo de abordar conflictos y enseñarles a resolver diferencias democráticamente 	<p>Niveles de aplicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a docentes, resto del personal escolar y alumnos
<p>Herramienta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mediación entre pares como herramienta valiosa para que los estudiantes aprendan a resolver sus diferencias a través del diálogo 	<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el diálogo en la escuela, promover la resolución pacífica de conflictos y el desarrollo de habilidades comunicativas y sociales en los estudiantes 	<p>Consideraciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer confidencialidad, privacidad y motivación de las partes involucradas para llegar a un acuerdo. No aplicar en ciertas situaciones, como delitos penales.
<p>Comunicación efectiva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hablar en primera persona, expresar sentimientos y perspectivas propias sin poner en boca del otro o intenciones no demostradas. 	<p>Contribuciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de habilidades sociales y emocionales en los estudiantes y mejora del clima escolar. 	<p>Limitaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • No sustituye la labor de los docentes en la resolución de conflictos en el aula.
<p>Consideraciones adicionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer criterios y protocolos para su aplicación en la escuela. 		

Fuente: Elaboración propia

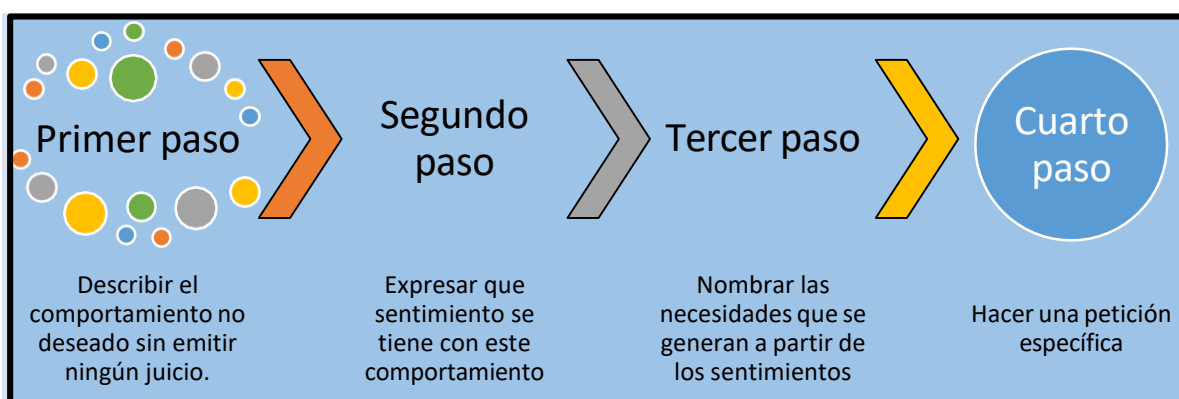
Es importante destacar que la mediación escolar no sustituye la labor de los docentes en la resolución de conflictos en el aula, sino que se presenta como una herramienta complementaria para abordar situaciones de conflicto de manera más efectiva. Asimismo, es necesario tener en cuenta que la mediación no es un proceso que pueda aplicarse en todas las situaciones conflictivas, por lo que es importante establecer ciertos criterios y protocolos para su aplicación en la escuela (Trigueros, 2021).

Vale la pena mencionar que, en el contexto educativo, existen diferentes profesionales especializados en la resolución de conflictos, uno de ellos es el trabajador social, quien tiene capacidades específicas para integrar equipos técnicos de profesionales y analizar las demandas y necesidades de la comunidad educativa, brindar orientación y asesoría, y participar en procesos formativos, investigaciones y seguimiento psicopedagógico. Dentro del mismo contexto, es fundamental que el trabajador social cuente con valores como la neutralidad, la imparcialidad, el respeto, la empatía, la flexibilidad, la persuasión, la creatividad, el sentido del humor y la paciencia para gestionar adecuadamente la mediación. Por otro lado, la experiencia y naturaleza del apego que produce la unión emocional entre el niño y quien lo cuida tienen efectos a largo plazo en el desarrollo afectivo, social e incluso cognoscitivo del individuo.

Por otra parte, el uso de la comunicación asertiva es un factor fundamental para la resolución de conflictos y es aplicado sobre cualquier tipo de relación, ya sea personal o profesional. La falta de comunicación o la comunicación inadecuada pueden provocar resentimientos, separaciones, guerras y muertes. Dos grandes errores en la comunicación son no comunicar en absoluto lo que pensamos o sentimos y comunicar lo que sentimos sin tener en cuenta el cómo, dónde y cuándo. La comunicación consciente consiste en expresar lo que sentimos de la manera adecuada, en el momento propicio y en el lugar correcto (Silva & Barrientos, 2020).

De esta forma al hacer uso de la comunicación no violenta (CNV) se pretende gestionar la comunicación al interior de las familias y organizaciones. Desarrollado por Marshall B. Rosenberg (2018) la CNV consiste en seguir cuatro pasos al momento de comunicar algo. El primer paso es describir claramente el comportamiento que nos molesta o afecta sin emitir ningún juicio. El segundo paso es expresar que sentimiento se tiene con este comportamiento. El tercer paso consiste en nombrar las necesidades que se generan a partir de los sentimientos y finalmente hacer una petición específica.

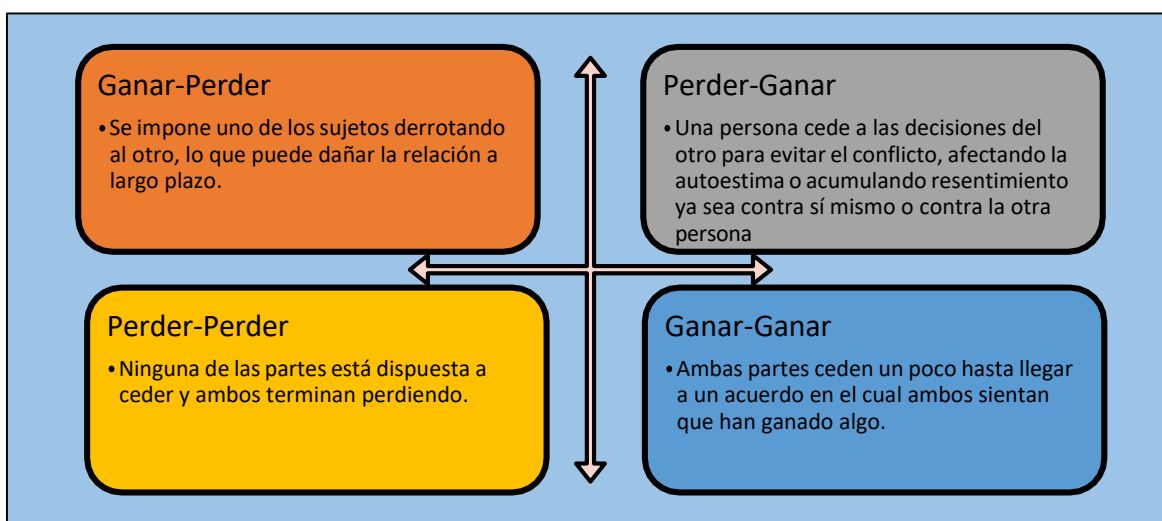
Figura 2 Método de comunicación no violenta



Fuente: (Rosenberg, 2018)

En caso de no llegar a un acuerdo, Stephen Covey manifiesta que existen cuatro formas para negociar (Barahona, 2021). Hay cuatro enfoques distintos que se pueden utilizar al enfrentar una situación de negociación. En el primero, se adopta una mentalidad competitiva en la que una de las partes busca prevalecer sobre la otra, lo que puede tener consecuencias negativas para la relación a largo plazo. El segundo enfoque implica la sumisión, donde una persona se somete a las decisiones de la otra para evitar conflictos, lo que puede tener un impacto en su autoestima y llevar a la acumulación de resentimiento hacia sí misma o hacia la otra parte. El tercer enfoque se caracteriza por un conflicto mutuo, donde ambas partes se mantienen inflexibles y, en última instancia, ambas resultan perdiendo. El enfoque más efectivo es la colaboración, en la cual ambas partes están dispuestas a hacer concesiones moderadas para alcanzar un acuerdo en el que ambas sientan que han obtenido beneficios.

Figura 3 Estrategias de negociación



Fuente: (Barahona, 2021)

2. Evaluación de la efectividad de la mediación escolar en otros contextos

El conflicto es una parte natural de la interacción social entre los individuos y los grupos, y aunque a menudo se considera como una experiencia negativa, también puede proporcionar oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo personal, de esta manera se puede tomar al conflicto como una oportunidad para el aprendizaje de habilidades interpersonales e intrapersonales, lo que contribuye significativamente a la vida cotidiana (Caballero-Sanjuan, 2018).

En el contexto escolar, superar el conflicto contribuye a mejorar las relaciones en el aula de clases y a enriquecer el potencial de la persona, ya que les permite desarrollar habilidades para abordar situaciones difíciles con seguridad y eficacia. Es importante que los niños aprendan a utilizar todos los recursos disponibles para asegurar que las relaciones en la escuela sean óptimas y efectivas, y el papel del docente en este proceso es fundamental. Desde la función tutorial, uno de los roles del docente es contribuir a armonizar el desarrollo social de los alumnos, lo cual incluye la resolución efectiva de situaciones de conflicto (Rubio & Caballero, 2018).

Es necesario destacar que, aunque los conflictos deben ser abordados y resueltos de manera efectiva, también representan una oportunidad de gran interés para que los niños desarrollen

todas las capacidades necesarias para abordarlos con autonomía en su convivencia diaria. El conflicto, cuando se resuelve adecuadamente, puede ser un elemento favorecedor del desarrollo personal y de la integración en el grupo (Bermejo, 2021). En este sentido la resolución de los problemas en el aula de clases de manera asertiva estimula el interés y la curiosidad, lo que puede ser un detonante para el cambio personal y social, ayudando a desarrollar la identidad tanto a nivel individual como colectivo, y contribuyendo al mejoramiento de las relaciones interpersonales e intrapersonales (Soto, 2020).

No obstante, cuando el conflicto no se resuelve de manera satisfactoria, puede verse como una dificultad o un problema que afecta de forma negativa a la persona e incluso al propio grupo, generando malestar, insatisfacción, dolor, distorsionando las relaciones y provocando enfrentamientos, malos tratos y hasta violencia (Cruz-Romero, 2018).

Vale la pena mencionar que, el conflicto surge cuando se enfrentan intereses o valores contrapuestos y cuando hay dificultades para satisfacer las necesidades o aspiraciones personales. Según Albor-Chadid (2019), el origen del conflicto radica en la negación personal. En el ámbito escolar, existen dos tipos de conflictos: los personales y los del grupo. Es fundamental que los docentes comprendan las circunstancias que originan cada conflicto y aborden cada uno de manera específica, teniendo en cuenta el contexto y los protagonistas involucrados (Martínez, 2018).

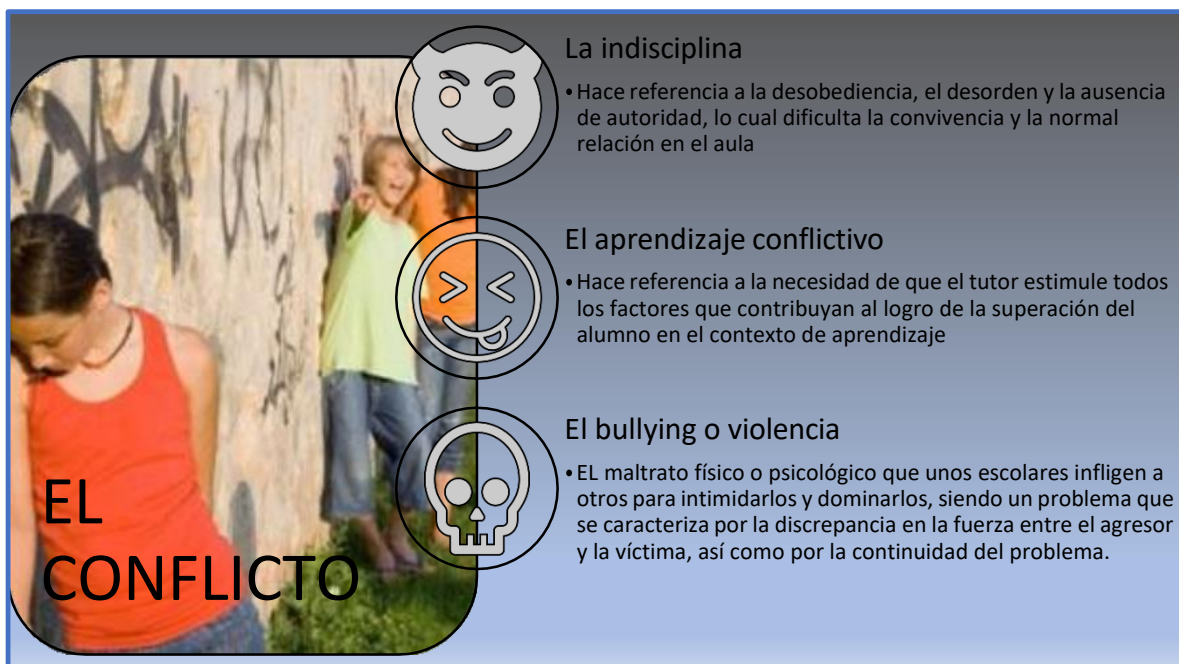
Los conflictos que experimentan los sujetos varían según su etapa de desarrollo, se puede ver que, durante la infancia, los conflictos están relacionados con la desvinculación o pérdida de dependencia del niño con respecto a su familia (Rojas & Calle, 2019). Esta separación puede conducir a un excesivo egocentrismo y a miedos e inseguridades personales. Mientras que, en etapas de escolarización primaria, los niños deben superar la frustración y el complejo de inferioridad. Uno de los conflictos más frecuentes es la fobia escolar, que se manifiesta en casos de una relación anormal con los profesores o compañeros. Los hurtos, las mentiras y los celos son problemas sintomáticos comunes en esta etapa (Caurín, Morales, & Fontana, 2019).

A su vez, en la adolescencia, la transformación biológica y corporal es el verdadero conflicto que enfrenta el alumno. Esta crisis afecta todas las áreas de su vida personal y social. Durante la lucha por recuperar su identidad, pueden aparecer estados de angustia, ansiedad, culpabilidad y enfrentamiento con los padres o los profesores. La dependencia del grupo es fuerte en esta etapa, por lo que los tutores deben apoyarse en el grupo para canalizar los conflictos, que a veces pueden ser significativos. El diálogo es la única puerta que permite cualquier intervención en estos casos (Izquierdo & Díaz, 2017).

Al hablar del conflicto en el contexto escolar, es importante reconocer que no solo se limita a los conflictos protagonizados por los alumnos, sino que también se incluyen los conflictos que la escuela hereda de la sociedad. Valente (2020), señala que estos conflictos pueden incluir la indisciplina, las relaciones distorsionadas, las luchas de poder, las humillaciones, las agresiones, la violencia y el acoso. Es vital que la escuela asuma estos conflictos oportunamente y sepa cómo abordarlos adecuadamente.

Cuando los conflictos en la escuela son graves, es necesario la intervención de especialistas capacitados para canalizar y resolver el conflicto. En este sentido, el docente también juega un papel activo en el proceso, el cual es determinado por el especialista (Bujosa, Figueras, & Castro, 2018) Existen diferentes tipos de conflictos en el aula escolar, siendo los más relevantes la indisciplina, el aprendizaje conflictivo y el bullying o violencia en la escuela.

Figura 4 Conflictos en el aula de clases



Fuente: Elaboración propia, basado en los estudios de (Ortiz & Pinillo, 2020)

La producción bibliográfica nacional sobre la resolución de conflictos en el ámbito educativo es amplia y aborda diferentes aspectos relacionados con la comunicación, relaciones interpersonales, valores y resolución de conflictos. En un estudio realizado por García (2018), se exploró la percepción de estudiantes y personal docente sobre las causas y formas de manejar conflictos dentro del aula de clases.

Este autor encontró que los conflictos se originan principalmente por la inadecuada comunicación y la falta de relaciones interpersonales tanto entre docentes como con los estudiantes. Además, la carencia de valores y la mala relación con los padres también son factores que contribuyen a los conflictos en el aula. En este sentido, los docentes consideran que conversar con los estudiantes cuando se comportan de manera inadecuada es fundamental para conocer las causas que generan malos entendidos y tratar de mediar el conflicto. También mencionan que fomentar la comunicación afectiva y los valores entre los estudiantes dentro y fuera del aula es esencial para promover un ambiente de armonía.

En cuanto a la percepción de los estudiantes, se identificó que la atracción física hacia compañeros y compañeras puede generar discusiones y conflictos. Además, se encontró que la desmotivación de los estudiantes para participar en programas que fomenten la comunicación y las relaciones interpersonales es un factor que contribuye a los conflictos en el aula. Los estudiantes también señalaron que la comunicación afectiva y las agresiones verbales son fuentes comunes de conflicto, y que a menudo estos problemas se desarrollan fuera del colegio.

El estudio llevado a cabo por Pineda (2020), el cual tenía como objetivo conocer la percepción de alumnos, docentes y padres de familia acerca de la violencia escolar en Ecuador. La encuesta realizada reveló que la violencia escolar es un problema significativo en este país y se debe principalmente a la falta de comunicación y organización en las actividades escolares, en donde, los conflictos más graves (violencia corporal y conductas inapropiadas hacia los profesores) son reportados como muy frecuentes por los tres grupos.

Los conflictos menos graves (incumplimiento de normas de convivencia escolar y ausentismo) son reportados como menos frecuentes por los alumnos que por los adultos. También hay algunas discrepancias significativas en la percepción de ciertos tipos de conflictos entre los grupos, como en el caso de "otras" categorías de conflictos reportados.

C. Diseño de un modelo de gestión para la mediación escolar en la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Cuenca

1. Identificación de los actores involucrados en la mediación escolar

A continuación, se presenta los actores involucrados en la mediación escolar.

Tabla 1 Actores involucrados en la mediación escolar

Actor	Características
Docentes	Profesionales del ámbito educativo encargados de impartir conocimientos y guiar a los estudiantes en su desarrollo académico. Poseen conocimientos pedagógicos y experiencia en el trato con alumnos.
Directivos	Personal directivo de las instituciones educativas, como directores y coordinadores. Tienen la responsabilidad de la gestión y organización del centro educativo.
Personal del DECE	Profesionales del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) encargados de brindar orientación y apoyo emocional a los estudiantes, así como de atender situaciones conflictivas.
Inspectores	Funcionarios encargados de supervisar el cumplimiento de las normativas educativas en las instituciones y de velar por la calidad del proceso educativo.
Junta Cantonal de Protección de Derechos	Organismo encargado de proteger y garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el cantón Cuenca. Interviene en casos de conflictos escolares y otros temas relacionados con los derechos de los estudiantes.
Familiares	Padres, madres y representantes legales de los estudiantes involucrados en la mediación escolar. Juegan un rol fundamental en el proceso, ya que su participación y apoyo son esenciales para el éxito de la mediación.
Estudiantes	Los protagonistas del proceso de mediación. Son los estudiantes que están involucrados en el conflicto y cuya participación activa es esencial para alcanzar una solución pacífica y consensuada.
Comunidad Educativa	Incluye a todos los actores involucrados en la comunidad escolar, como personal administrativo, personal de apoyo, y otros miembros que forman parte del entorno educativo.
Especialistas en mediación	Profesionales especializados en técnicas y procesos de mediación escolar. Pueden ser consultores externos o expertos en mediación, que brindan asesoría y apoyo técnico en los casos más complejos.

Nota: Cada uno de los participantes tiene mayor o menor protagonismo en el contexto de mediación escolar

Vale la pena mencionar que existen diferentes profesionales especializados en la resolución de conflictos, uno de ellos es el trabajador social, quien tiene capacidades específicas para integrar equipos técnicos de profesionales y analizar las demandas y necesidades de la comunidad educativa, brindar orientación y asesoría, y participar en procesos formativos,

investigaciones y seguimiento psicopedagógico. Dentro del mismo contexto, es fundamental que el trabajador social cuente con valores como la neutralidad, la imparcialidad, el respeto, la empatía, la flexibilidad, la persuasión, la creatividad, el sentido del humor y la paciencia para gestionar adecuadamente la mediación. Por otro lado, la experiencia y naturaleza del apego que produce la unión emocional entre el niño y quien lo cuida tienen efectos a largo plazo en el desarrollo afectivo, social e incluso cognoscitivo del individuo.

2. Establecimiento de los procedimientos y protocolos de la mediación escolar

Los lineamientos para la implementación de la mediación escolar en Ecuador se fundamentan en el marco legal establecido por la Constitución del Ecuador y otras leyes relacionadas con la educación y la convivencia armónica. Estos lineamientos buscan promover una cultura de paz, resolución pacífica de conflictos y convivencia democrática en el ámbito educativo. A continuación, se detallan los principales aspectos que se deben considerar:

Constitución del Ecuador: La Constitución establece que la educación es un derecho y un deber del Estado, y debe centrarse en el desarrollo holístico de las personas, en el respeto a los derechos humanos y en la promoción de la democracia. También destaca la importancia de la participación activa de estudiantes, familias y docentes en los procesos educativos.

Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI): Esta ley enfatiza la educación en valores, enfoque en derechos, cultura de paz y resolución pacífica de conflictos como pilares fundamentales de la educación. Se reconoce a la mediación como una estrategia para resolver conflictos internos en las instituciones educativas.

Código de Convivencia: Las instituciones educativas deben elaborar y aplicar códigos de convivencia que promuevan acuerdos de convivencia armónica entre todos los actores de la comunidad educativa. Estos códigos deben ser construidos de manera participativa y deben garantizar el respeto a los derechos de todos sus miembros.

Ley Orgánica de Educación Superior (LOES): Si bien esta ley se enfoca en la educación superior, también destaca la importancia de formar académicos y profesionales responsables, éticos y solidarios, capaces de contribuir al desarrollo de la sociedad y estimular la participación social.

A pesar de que no existe un protocolo generado para la mediación escolar se pueden desarrollar las siguientes actividades:

Sensibilización y capacitación: Es fundamental brindar capacitación y sensibilización sobre mediación y resolución de conflictos a todos los actores involucrados en la comunidad educativa, incluyendo docentes, estudiantes, personal administrativo y familias.

Creación de comités de mediación escolar: Se debe promover la creación de comités de mediación escolar en cada institución educativa, conformados por representantes de la comunidad educativa, para gestionar y resolver conflictos a nivel local.

Coordinación y comunicación efectiva: Se debe establecer una coordinación adecuada entre las instituciones educativas, la junta cantonal de protección de derechos y otros actores relevantes para una gestión eficiente de los casos y una respuesta rápida a las necesidades de los estudiantes.

Inclusión de la mediación en el currículo: La mediación debe ser incluida en el currículo educativo como una herramienta para resolver conflictos de manera pacífica y constructiva, fomentando así una cultura de mediación escolar.

Evaluación y seguimiento: Es importante implementar mecanismos de evaluación y seguimiento de la mediación escolar para identificar áreas de mejora y evaluar el impacto de las acciones implementadas.

En este sentido, se puede decir que la implementación efectiva de la mediación escolar en Ecuador requerirá la colaboración y compromiso de todos los actores involucrados, así como el respaldo institucional y el cumplimiento de la normativa legal vigente. El objetivo principal es promover un ambiente escolar seguro, inclusivo y propicio para el desarrollo integral de los estudiantes.

3. Formulación de recomendaciones para la implementación del modelo de gestión propuesto

La metodología utilizada para diseñar el "Modelo de gestión para la mediación escolar en búsqueda del descongestionamiento de la junta cantonal de protección de derechos del cantón Cuenca en el periodo 2022-2023" se basó en el método analítico, el enfoque cualitativo, el nivel descriptivo, el tipo de campo y la técnica de entrevista. Para lograr este objetivo, se descompuso el objeto de estudio en sus componentes y se realizó un análisis detallado de la situación actual de la junta cantonal de protección de derechos y la mediación escolar en el cantón Cuenca. Además, se recopilaron datos a través de entrevistas con actores clave del sistema educativo y la junta cantonal de protección de derechos, y se describieron los procesos y procedimientos actuales de la mediación escolar y la junta cantonal de protección de derechos. Finalmente, se diseñó un modelo de gestión que permitirá descongestionar la junta cantonal de protección de derechos y mejorar la eficacia de la mediación escolar en el cantón Cuenca en el periodo 2022-2023.

1.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo exploratorio, ya que se pretende comprender y describir la situación actual de la junta cantonal de protección de derechos y la mediación escolar en el cantón Cuenca, identificando los principales problemas que dificultan su eficiente funcionamiento y proponer soluciones para descongestionar la junta.

1.1.2. Métodos de investigación:

En este contexto se aplicó el método analítico para descomponer el objeto de estudio en sus componentes y comprender su estructura y funcionamiento. Además, se utilizó el enfoque cualitativo para recopilar datos a través de entrevistas con personajes clave del sistema educativo y la junta cantonal de protección de derechos.

1.1.3. Criterios de inclusión y exclusión:

Los criterios de inclusión:

- Tener conocimiento y experiencia en el sistema educativo y la junta cantonal de protección de derechos
- Participar de manera voluntaria en una entrevista semiestructurada
- Conocer las problemáticas del cantón Cuenca, referente a los sistemas de mediación

Los criterios de exclusión:

- Tener conflictos de interés en la temática
- No tener la mayoría de edad
- Tener problemas cognitivos que le impidan la comprensión de las preguntas

1.1.4. Población y muestra:

La población se conformó por los personajes clave del sistema educativo y la junta cantonal de protección de derechos en el cantón Cuenca. La muestra se seleccionará de forma intencional, incluyendo a representantes de los diferentes actores involucrados, tales como docentes, estudiantes, padres de familia, miembros de la junta cantonal de protección de derechos y mediadores escolares. 1 director de colegio, presidente de los padres de familia, miembros de las juntas cantonales.

1.1.5. Herramientas de evaluación:

La herramienta principal para la evaluación será la entrevista semiestructurada. Las entrevistas se realizaron a través de conversaciones estructuradas y semiestructuradas con los actores clave del sistema educativo y la junta cantonal de protección de derechos, los cuales fueron grabados y transcritos para su análisis por medio de la técnica de semblanza, la cual agrupa los datos más relevantes. Además, se realizó un análisis temático de los datos recopilados para identificar los principales problemas y proponer soluciones.

1.1.6. Operalización de las variables

En la presente investigación se identificaron las distintas variables para la formulación de las preguntas. Como se puede ver en la tabla 1.

Tabla 2 Operalización de las variables

Variable independiente	Definición	Preguntas
Problemas en la mediación escolar	Dificultades y obstáculos que impiden un eficiente proceso de mediación escolar en el cantón Cuenca	1.-¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta actualmente la mediación escolar en el cantón Cuenca?
Variables dependientes	Definición	Preguntas
Procesos y procedimientos de la junta cantonal de protección de derechos	Métodos y procedimientos utilizados por la junta cantonal de protección de derechos para la gestión de casos	¿Cómo funciona actualmente la junta cantonal de protección de derechos en el cantón Cuenca? 3.¿Cuáles son los principales procesos y procedimientos que se utilizan en la gestión de casos?

Percepción de los actores clave sobre la situación actual	Perspectiva de los actores clave sobre la situación actual de la mediación escolar y la junta cantonal de protección de derechos	¿Cuál es su percepción sobre la situación actual de la mediación escolar y la junta cantonal de protección de derechos? ¿Qué mejoras propondría para solucionar los problemas identificados?
Posibles soluciones	Acciones y estrategias que podrían implementarse para mejorar la gestión de la mediación escolar y descongestionar la junta cantonal de protección de derechos	5.-¿Qué acciones y estrategias se podrían implementar para mejorar la gestión de la mediación escolar y descongestionar la junta cantonal de protección de derechos? 6.-¿Cómo podrían estas soluciones ser implementadas en el periodo 2022-2023?

Fuente: Elaboración propia

Preguntas	Opciones de respuesta
1. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta actualmente la mediación escolar en el cantón Cuenca?	a) Falta de recursos y personal capacitado.
	b) Escasa participación de los padres y la comunidad educativa.
	c) Ineficiente coordinación entre las instituciones involucradas.
	d) Falta de conciencia y cultura de mediación escolar.
	e) Otros (especificar):
2. ¿Cómo funciona actualmente la junta cantonal de protección de derechos en el cantón Cuenca?	a) Eficiente y efectiva.
	b) Ineficiente y con falta de recursos.
	c) Con buena coordinación entre las instituciones involucradas.
	d) Con baja participación de la comunidad.
	e) Otros (especificar):
3. ¿Cuáles son los principales procesos y procedimientos que se utilizan en la gestión de casos?	a) Identificación y evaluación de casos.
	b) Intervención y mediación entre las partes involucradas.
	c) Seguimiento y monitoreo de los casos.
	d) Derivación a instancias superiores.
	e) Otros (especificar):
4. ¿Cuál es su percepción sobre la situación actual de la mediación escolar y la junta cantonal de protección de derechos?	a) Muy deficiente.
	b) Deficiente, pero con potencial de mejora.
	c) Aceptable, pero con aspectos a mejorar.
	d) Buena, cumple con su función adecuadamente.
	e) Excelente, un modelo a seguir.
5. ¿Qué mejoras propondría para solucionar los problemas identificados?	a) Mayor inversión en recursos y capacitación.
	b) Fomentar la participación de los padres y la comunidad educativa.
	c) Mejorar la coordinación entre instituciones.
	d) Promover una cultura de mediación escolar.
	e) Otras (especificar):

6. ¿Qué acciones y estrategias se podrían implementar para mejorar la gestión de la mediación escolar y descongestionar la junta cantonal de protección de derechos?	a) Establecer programas de formación y capacitación para el personal involucrado.
	b) Crear canales de comunicación efectivos entre las instituciones.
	c) Promover la participación de la comunidad en actividades de mediación escolar.
	d) Implementar tecnologías y herramientas que faciliten la gestión de casos.
	e) Otras (especificar):
7. ¿Cómo podrían estas soluciones ser implementadas en el periodo 2022-2023?	a) Asignar presupuesto específico para las mejoras propuestas.
	b) Establecer alianzas con organizaciones y expertos en mediación escolar.
	c) Diseñar e implementar programas de capacitación y sensibilización.
	d) Crear mecanismos de evaluación y seguimiento de las acciones implementadas.
	e) Otras (especificar):

D. Presentación y discusión de resultados

El análisis de los participantes en las entrevistas realizadas para esta investigación ofrece una amplia gama de perspectivas y experiencias en relación al tema investigado: el "Modelo de gestión para la mediación escolar en búsqueda del descongestionamiento de la junta cantonal de protección de derechos del cantón Cuenca en el periodo 2022-2023".

En primer lugar, se contó con la participación de dos rectores, quienes ocupan una posición de liderazgo en los establecimientos educativos y desempeñan un papel crucial en la implementación de prácticas de mediación escolar. Sus aportes permitieron obtener una visión desde la gestión institucional y su experiencia en el manejo de conflictos en el entorno escolar.

Además, se entrevistaron a ocho profesionales del DECE (Departamento de Consejería Estudiantil), quienes son responsables de brindar apoyo y asesoramiento a los estudiantes. Su participación fue fundamental para comprender las necesidades y demandas de los estudiantes en el contexto de la mediación escolar, así como para identificar las posibles barreras que podrían dificultar su implementación efectiva.

También se incluyó la participación de tres inspectores, cuya labor consiste en supervisar y asegurar el cumplimiento de las políticas educativas. Su perspectiva resultó relevante para evaluar la calidad de las prácticas de mediación escolar y su impacto en el bienestar de los estudiantes.

Asimismo, se contó con la participación de siete representantes de la Junta Cantonal de Protección de Derechos, quienes desempeñan un rol fundamental en la resolución de conflictos y la protección de los derechos de los estudiantes. Su aporte permitió comprender las limitaciones y desafíos a los que se enfrenta la junta en su labor diaria.

A su vez, se entrevistaron a cuatro familiares de los estudiantes, quienes brindaron una perspectiva invaluable sobre la experiencia de los estudiantes y las dinámicas familiares

relacionadas con la mediación escolar. Sus testimonios aportaron información sobre las expectativas y necesidades de las familias en cuanto a la gestión de conflictos en el entorno educativo. Vale la pena mencionar que varios de los profesionales se encuentran desempeñando su cargo desde hace varios años, en donde el profesional con menos experiencia tiene dos años de servicio y el profesional más experimentado rodea los 30 años.

Al preguntar ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta actualmente la mediación escolar en el cantón Cuenca?, se pudo observar que entre las principales problemas identificados en la mediación escolar en el cantón Cuenca incluyen la falta de recursos y personal capacitado, la escasa participación de los padres y la comunidad educativa, la ineficiente coordinación entre las instituciones involucradas y la falta de conciencia y cultura de mediación escolar siendo este último el más afectado.

Mientras que al preguntar 2. ¿Cómo funciona actualmente la junta cantonal de protección de derechos en el cantón Cuenca? Se puede apreciar que existe una variedad en cuanto al funcionamiento actual de la junta cantonal de protección de derechos en el cantón Cuenca. Algunos participantes consideran que es eficiente y efectiva, mientras que otros señalan problemas de ineficiencia y falta de recursos. También se destaca la importancia de la coordinación entre las instituciones involucradas, aunque algunos mencionan una baja participación de la comunidad.

Al preguntar ¿Cuáles son los principales procesos y procedimientos que se utilizan en la gestión de casos? Varios participantes mencionaron que se identificaron diversos problemas en los procesos y procedimientos utilizados en la gestión de casos. Estos problemas pueden estar relacionados con deficiencias en la identificación, evaluación, intervención, mediación, seguimiento o monitoreo de los casos.

Al valorar la percepción de los entrevistados en la pregunta ¿Cuál es su percepción sobre la situación actual de la mediación escolar y la junta cantonal de protección de derechos? La mayoría de los participantes considera que existen aspectos a mejorar, lo que sugiere la necesidad de implementar acciones para fortalecer y optimizar estas entidades en beneficio de la comunidad educativa.

Cuando se hizo la pregunta sobre ¿Qué mejoras propondría para solucionar los problemas identificados? Encontraron diversas problemáticas a tratar como es el caso de tener una mayor inversión en recursos y capacitación, el fomento de la participación de los padres y la comunidad educativa, y la promoción de una cultura de mediación escolar. Estas propuestas reflejan la importancia de contar con los recursos adecuados, la participación activa de todos los actores y una mentalidad orientada hacia la mediación y la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar.

Al preguntar sobre ¿Qué acciones y estrategias se podrían implementar para mejorar la gestión de la mediación escolar y descongestionar la junta cantonal de protección de derechos? Varios de los participantes indicaron que se debe de trabajar en diversos ejes como una mayor inversión en recursos y capacitación, el fomento de la participación de los padres y la comunidad educativa, y la promoción de una cultura de mediación escolar. Estas propuestas reflejan la importancia de contar con los recursos adecuados, la participación activa de todos los actores y una mentalidad orientada hacia la mediación y la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar.

Mientras que al preguntar ¿Cómo podrían estas soluciones ser implementadas en el periodo 2022-2023? Varios de los participantes indicaron que se deben de contar con un presupuesto específico, estableciendo alianzas estratégicas, diseñando programas de capacitación y sensibilización, y creando mecanismos de evaluación y seguimiento. Estas acciones reflejan la necesidad de contar con recursos financieros, colaboraciones externas, programas de formación, y evaluación continua para garantizar el éxito de las mejoras propuestas en la mediación escolar.

Finalmente se encontró diversas necesidades y observaciones generadas por los entrevistados en donde se resalta la importancia de la mediación, entre las más destacadas se tiene:

- Realizar talleres de concientización: Se sugiere la realización de talleres para concientizar a la comunidad educativa sobre la importancia de la mediación escolar y los beneficios que puede brindar en la resolución de conflictos.
- Conocer los protocolos de mediación: Se destaca la necesidad de que el personal involucrado en la mediación escolar conozca y aplique correctamente los protocolos establecidos para garantizar una gestión eficiente y uniforme de los casos.
- Conocer las funciones específicas de la junta cantonal: Se menciona la importancia de que los actores involucrados en la mediación escolar tengan claridad sobre las funciones y competencias específicas de la junta cantonal de protección de derechos.
- Falta de conocimientos por parte del personal del DECE: Se identifica la necesidad de fortalecer los conocimientos del personal del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) en relación con la mediación escolar para mejorar su desempeño en este ámbito.
- Tener procedimientos estandarizados: Se plantea la necesidad de establecer procedimientos estandarizados para la mediación escolar, lo que garantizaría la consistencia y la calidad en la atención y resolución de los casos.
- Mejorar los procesos de mediación a nivel escolar: Se destaca la importancia de mejorar los procesos de mediación a nivel de cada institución educativa, lo que permitiría abordar de manera eficiente los conflictos que surgen en el entorno escolar.
- Contar con filtros para la derivación de casos a la junta cantonal: Se sugiere la implementación de filtros o criterios claros para determinar qué casos deben ser derivados a la junta cantonal de protección de derechos y cuáles pueden ser resueltos a nivel escolar.
- Valorar los procesos que se pueden realizar dentro del establecimiento educativo: Se enfatiza la importancia de valorar y potenciar los procesos de mediación que pueden ser llevados a cabo dentro de la institución educativa, evitando la sobrecarga de casos en la junta cantonal.

Discusión de resultados

A partir de los resultados obtenidos, y la revisión de diversas fuentes bibliográficas se busca desarrollar un modelo de gestión para el cumplimiento del objetivo de esta investigación el cual es diseñar un “Modelo de gestión para la mediación escolar en búsqueda del descongestionamiento de la junta cantonal de protección de derechos del cantón Cuenca en el periodo 2022-2023”, a continuación, se presenta un modelo de gestión para la descentralización escolar, basado en la información recolectada en la investigación:

- Desarrollar políticas: Se debe desarrollar un marco legal y normativo que respalde la descentralización escolar, definiendo claramente los roles y responsabilidades de las instituciones educativas, la junta cantonal de protección de derechos y otros actores relevantes. Esto permitirá una implementación efectiva y coherente de la descentralización escolar.

- Crear de comités de mediación escolar: Se propone la creación de comités de mediación escolar en cada institución educativa, conformados por representantes de la comunidad educativa, la junta cantonal de protección de derechos y otros actores relevantes. Estos comités serán responsables de gestionar los procesos de mediación y resolver conflictos a nivel local, descongestionando así la junta cantonal.
- Capacitar y sensibilizar: Es fundamental brindar capacitación y sensibilización a los actores involucrados en la mediación escolar, incluyendo a docentes, directivos, personal del DECE, inspectores y representantes de la junta cantonal. Esto les permitirá adquirir las habilidades necesarias para llevar a cabo procesos de mediación efectivos y promover una cultura de resolución pacífica de conflictos.
- Fomentar la coordinación y comunicación efectiva: Se debe establecer canales de comunicación efectivos entre las instituciones educativas, la junta cantonal de protección de derechos y otros actores relevantes. Esto permitirá una coordinación adecuada en la gestión de casos y la toma de decisiones, evitando duplicidades y optimizando los recursos disponibles.
- Generar mecanismos de evaluación y seguimiento: Es importante implementar mecanismos de evaluación y seguimiento de la descentralización escolar y los procesos de mediación. Esto permitirá identificar áreas de mejora, evaluar el impacto de las acciones implementadas y realizar ajustes necesarios para garantizar la eficacia del modelo de gestión.
- Fortalecer la inversión en recursos y capacitación: Es necesario destinar recursos económicos y humanos suficientes para garantizar el funcionamiento efectivo de la descentralización escolar. Esto incluye la contratación de personal capacitado en mediación escolar, la adquisición de materiales y herramientas necesarias, así como la realización de programas de capacitación y formación continua para los actores involucrados.
- Fomentar la participación de los padres y la comunidad educativa: Se debe promover la participación activa de los padres, madres y representantes legales en los procesos de mediación escolar. Esto puede lograrse a través de la implementación de programas de participación y formación para los padres, así como la creación de espacios de diálogo y colaboración entre la comunidad educativa y la junta cantonal de protección de derechos.
- Mejorar la coordinación entre instituciones: Es fundamental establecer mecanismos de coordinación efectiva entre las instituciones educativas, la junta cantonal de protección de derechos y otros actores relevantes, como el Ministerio de Educación. Esto permitirá una gestión más eficiente de los casos y una respuesta más rápida a las necesidades de los estudiantes.
- Promover una cultura de mediación escolar: Se debe trabajar en la promoción de una cultura de resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar. Esto implica la sensibilización y educación de los estudiantes, docentes y padres sobre los beneficios de la mediación y la importancia de buscar soluciones dialogadas a los conflictos.

4. Conclusiones y recomendaciones

En el contexto de la gestión de conflictos en el ámbito escolar, se hace evidente la necesidad de descentralizar esta labor con el fin de descongestionar la junta cantonal de protección de derechos y fomentar una resolución pacífica de los conflictos a nivel local. Si bien la mediación escolar se reconoce como una herramienta efectiva para abordar estos conflictos, su implementación actual presenta limitaciones y desafíos que requieren atención.

Uno de los principales obstáculos es la falta de recursos y capacitación en mediación escolar, tanto a nivel de personal como de materiales y herramientas. La escasez de personal capacitado en esta área dificulta la adecuada gestión de los casos, ya que se requiere de profesionales con habilidades y conocimientos específicos para llevar a cabo los procesos

de mediación de manera efectiva. Además, la disponibilidad de recursos materiales y herramientas adecuadas es crucial para facilitar y respaldar el desarrollo de la mediación escolar.

Otro aspecto que limita la eficacia de la gestión de casos es la insuficiente coordinación y comunicación entre las instituciones educativas, la junta cantonal de protección de derechos y otros actores relevantes. La falta de una coordinación efectiva dificulta el intercambio de información, la toma de decisiones conjuntas y la implementación de acciones coordinadas para abordar los conflictos. Esto puede resultar en duplicidades, demoras y falta de coherencia en la gestión de los casos, lo que afecta la eficiencia y efectividad de la mediación escolar.

Para superar estos desafíos, se requiere implementar estrategias de mejora y fortalecimiento en la gestión de la mediación escolar. Una medida fundamental es invertir en la capacitación del personal involucrado, tanto en habilidades de mediación como en el conocimiento de los protocolos y procedimientos específicos. Esto permitirá contar con profesionales debidamente preparados y actualizados, capaces de facilitar el proceso de mediación de manera efectiva.

Además, es necesario establecer canales de comunicación claros y efectivos entre las instituciones educativas, la junta cantonal de protección de derechos y otros actores relevantes. Estos canales facilitarán el intercambio de información relevante, la coordinación de acciones y la toma de decisiones conjuntas. Asimismo, se deben promover espacios de colaboración y trabajo en equipo para fortalecer la coordinación entre los diferentes actores involucrados en la mediación escolar.

En términos de recursos, es fundamental asignar presupuesto específico para el desarrollo de la mediación escolar, garantizando la disponibilidad de los recursos materiales y herramientas necesarios para su implementación efectiva. Esto incluye la adquisición de materiales didácticos, la mejora de las instalaciones y la implementación de tecnologías que faciliten la gestión de los casos y promuevan una mayor eficiencia en los procesos de mediación.

En conclusión, para mejorar y ampliar la mediación escolar y descongestionar la junta cantonal de protección de derechos en el ámbito escolar, es necesario abordar los desafíos existentes. Esto implica invertir en recursos y capacitación, fortalecer la coordinación y comunicación entre las instituciones involucradas, y establecer políticas y protocolos claros que respalden la descentralización de la gestión de conflictos. Al implementar estas medidas, se podrá promover una resolución pacífica de los conflictos escolares y garantizar una atención eficaz a nivel local.

5. Síntesis de los hallazgos de la investigación

La investigación presente investigación ha permitido identificar varios hallazgos relevantes en relación a la mediación escolar y la gestión de la Junta Cantonal de Protección de Derechos en el cantón Cuenca. Estos hallazgos ponen de manifiesto aspectos críticos que requieren atención para mejorar la situación actual. A continuación, se detallan los hallazgos identificados:

- Escasez de recursos económicos y humanos: Uno de los principales obstáculos encontrados es la falta de recursos económicos y humanos. La insuficiente asignación de recursos

dificulta la protección de los derechos en el ámbito escolar. Es necesario que se realice una inversión adecuada para asegurar los recursos necesarios que permitan un funcionamiento eficiente de los programas de mediación escolar y de la Junta Cantonal de Protección de Derechos.

- Necesidad de capacitación y sensibilización: Se destaca la falta de capacitación y sensibilización sobre mediación escolar tanto en las instituciones educativas como en la sociedad en general. Es fundamental brindar programas de capacitación adecuados que doten a los actores involucrados de las habilidades necesarias para llevar a cabo procesos de mediación efectivos. Asimismo, es importante generar conciencia y promover la importancia de la mediación escolar como un enfoque efectivo para la resolución pacífica de conflictos.
- Prevalencia de violencia en el ámbito escolar: La investigación identificó diferentes formas de violencia presentes en el entorno escolar, tales como la violencia física, psicológica y sexual hacia niños, niñas y adolescentes, así como la violencia de género. Estas problemáticas deben abordarse de manera integral, fortaleciendo los mecanismos de prevención, detección y atención de la violencia en las instituciones educativas.
- Desafíos en la gestión de la Junta Cantonal de Protección de Derechos: Se evidenció que la junta cantonal se encuentra sobrecargada debido a la alta cantidad de casos que recibe. Esta congestión afecta su capacidad para brindar una atención eficiente y oportuna. Es necesario implementar estrategias que permitan descongestionar la junta, como la promoción de la mediación escolar a nivel de cada institución educativa, lo cual contribuiría a resolver los conflictos de manera más ágil y efectiva.

En base a estos hallazgos, se ha generado un modelo de procesos para mejorar la mediación escolar y la gestión de la Junta Cantonal de Protección de Derechos en el cantón Cuenca. Estas acciones incluyen la asignación adecuada de recursos económicos, la implementación de programas de capacitación y sensibilización, la coordinación efectiva entre las instituciones involucradas y la promoción de una cultura de mediación escolar. Al poner en práctica estas acciones, se busca mejorar la gestión de conflictos en el ámbito escolar y garantizar la protección de los derechos de los estudiantes.

D.1 Recomendaciones para la mejora de la gestión de la Junta Cantonal de Protección de Derechos del Cantón Cuenca

Como recomendaciones se sugiere lo siguiente:

- Asignar un presupuesto específico para las mejoras propuestas.
- Establecer alianzas con organizaciones y expertos en mediación escolar.
- Diseñar e implementar programas de capacitación y sensibilización.
- Crear mecanismos de evaluación y seguimiento de las acciones implementadas.
- Realizar talleres de concientización para la comunidad educativa.
- Conocer y aplicar los protocolos de mediación escolar.
- Promover una cultura de mediación escolar a través de la sensibilización y educación.

E. Referencias bibliográficas

- Albor-Chadid, L. I. (2019). Comics, medio innovador, creativo pedagógico para la resolución de conflictos escolares. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 2(2).
- Andújar, A. G., & León, A. M. (2018). Posibilidades del programa KiVa para hacer frente al bullying homofóbico y transfóbico. *Revista Complutense de Educación*, 29(4), 943.
- Arboreda, C. (10 de diciembre de 2020). *unicef.org*. Obtenido de <https://www.unicef.org/ecuador/comunicados-prensa/la-violencia-contra-ni%C3%B1as-ni%C3%B1os-y-adolescentes-tiene-severas-consecuencias-nivel>
- Asamblea Nacional Constituyente . (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito : Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008. pag.119. Recuperado de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>.
- Ávila, J. (2018). El nuevo constitucionalismo latinoamericano y la materialización de los derechos fundamentales de las personas. *Revista de Derecho (Valdivia)*, 21(1), 9-32.
- Barahona, J. (20 de octubre de 2021). *www.linkedin.com*. Obtenido de [www.linkedin.com](https://www.linkedin.com/pulse/estrategias-ganar-ganar-ganar-perder-y-perder-ganar-ganar): <https://www.linkedin.com/pulse/estrategias-ganar-ganar-ganar-perder-y-perder-ganar-ganar>
- Barros, R. (2019). La materialización de los derechos humanos en América Latina y el Caribe: una tarea pendiente para la justicia social y la igualdad de oportunidades. *Revista Internacional de Derechos Humanos*, 28(2), 1-22.
- Bermejo, M. T. (2021). La musicoterapia y las emociones como recurso para la resolución de conflictos en el aula. *Revista de Investigación en Musicoterapia*, 4, 45-55.
- Bujosa, M. C., Figueras, S., & Castro, M. (2018). Estrategias para la resolución de conflictos en educación física. *Apunts. Educación física y deportes*, 3(133), 50-67.
- Caurín, C., Morales, A., & Fontana, M. (2019). Convivencia en el ámbito educativo: aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 97-112.
- Congreso Nacional. (18 de noviembre de 2003). Ley Orgánica de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes. *Registro Oficial Suplemento 461*. Quito, Ecuador.
- Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades. (2016). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Ecuador.
- Cruz-Romero, C. (2018). La argumentación en los procesos de resolución de conflictos escolares. *Prospectiva*, (25), 141-162.
- Garaigordobil, M., Mollo, J. P., & Larrain, E. (2018). Prevalencia de Bullying y Cyberbullying en Latinoamérica: una revisión. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 11(3), 1-18.

- García, L. A., Sabando, J. R., & Palacios, Y. M. (2018). Procedimientos implementados en la Unidad Educativa Fiscal Portoviejo, provincia de Manabí, Ecuador, para la resolución de conflictos entre estudiantes de 3er año de Bachillerato. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 9(4), 275-288.
- González, M. H. (2018). Educar para la paz, una tarea de todos. Mediación escolar. *Cotidiano-Revista de la Realidad Mexicana*, 33(208).
- Izquierdo, N. B., & Díaz, C. G. (2017). Efectos de la mediación oral para la resolución de conflictos comunicativos en aulas de inglés de Educación Primaria, con presencia de alumnado extranjero. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(1), 159-172.
- Lata, B., & Segarra, J. (2021). La intervención del trabajador social en la Junta Cantonal de protección de derechos. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 783-792.
- Ligarretto, R. (2021). Mediación tecnológica de la enseñanza: Entre artefactos, modelos y rol docente. *Revista Educación*, 45(2), 678-689.
- López, M. (2018). Materialización de los derechos humanos en niños y niñas en América Latina y el Caribe. *Revista Internacional de Derechos Humanos*, 27(1), 1-22.
- Martínez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. *Educación y humanismo*, 20(35), 127-142.
- OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS. (21 de julio de 2022). Presentación del informe sobre los derechos económicos, sociales y culturales. New York, Estados Unidos.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2023). *El ACNUDH y la dimensión de derechos humanos de la pobreza*. Recuperado el 12 de abril de 2023, de <https://www.ohchr.org/es/poverty>.
- OPS. (2021). *paho.org*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/violencia-contra-ninas-ninos#:~:text=La%20violencia%20contra%20las%20ni%C3%B1as%20y%20los%20ni%C3%B1os%20incluye%20la,por%20cuidadores%2C%20compa%C3%B1eros%20o%20extra%C3%B1os>.
- Ortiz, E. C., & Pinillo, L. Y. (2020). La indisciplina y sus factores en la enseñanza aprendizaje. *MLS Psychology Research*, 3(1), 21-38.
- Pineda, M. Á. (2019). Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano. *Conrado*, 15(66), 219-229.
- Pineda, M. Á., García-Longoria, M. P., & Altarejos, A. J. (2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 243-259.
- Rojas, V., & Calle, R. (2019). Programación neurolingüística en la generación de redes afectivas para la resolución de conflictos en espacios pedagógicos. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 2(2), 5-10.

- Rosenberg, M. B. (2018). *Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida*. Barcelona: Editorial Urano.
- Rubio, A. M., & Caballero, D. R. (2018). Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos. *Revista boletín redipe*, 7(2), 104-113.
- Seijas, D. M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa*, 2.0, 24(1), 222-244.
- Silva, A. K., & Barrientos, E. J. (2020). Comunicación asertiva, estrategia de competitividad empresarial? *Aibi Revista De investigación, administración E ingeniería*, 8(1), 147-153.
- Silva, T., & Orellana, M. (2021). Factores de riesgo que inciden en la recurrencia de la violencia en niños, niñas y adolescentes en Cuenca, en Ecuador. Período 2009-2016. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1267-1290.
- Soto, E. E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46.
- Trigueros, M. (2021). La mediación escolar: alternativa para la resolución de conflictos. *Revista Cognosis*, ISSN 2588-0578, 6(2), 33-52.
- Turnes, A. V. (2019). La constitucionalización de la mediación: el caso de Ecuador. *Derecho y ciencias sociales*, (20), 88-97.
- Valente, S. &. (2020). La inteligencia emocional marca la diferencia: el impacto de las habilidades de inteligencia emocional del profesorado en las estrategias de manejo de conflictos en el aula. *Know and Share Psychology*, 1(4).
- Vizcarra, M. T., & Rekalde, I. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10(21), 95-108.