

Acuerdo No 1998 del 22 de agosto del 2011 del Instituto de Educación del estado de Aguascalientes

## **MEDIACIÓN ESCOLAR BASADA EN HABILIDADES SOCIALES COMO ESTRATEGIA PARA DISMINUIR EL ACOSO ESCOLAR**

TESIS PARA: **Doctorado en Ciencias de la Educación**

PRESENTA(N): **Silvia Cristina Bolaños Ruiz**

DIRECTOR(A) DE TESIS: **Dr. Gilberto Nieto López**

**Pasto, Colombia, julio de 2022**

ASUNTO: Carta de liberación de tesis.

Aguascalientes, Ags., 07 de julio de 2022.

LIC. ROGELIO MARTÍNEZ BRIONES  
UNIVERSIDAD CUAUHTÉMOC PLANTEL AGUASCALIENTES  
RECTOR GENERAL

P R E S E N T E

Por medio de la presente, me permito informar a Usted que he asesorado y revisado el trabajo de tesis titulado:

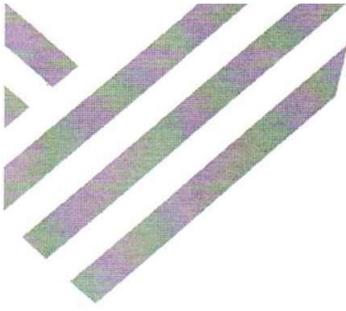
**“MEDIACIÓN ESCOLAR BASADA EN HABILIDADES SOCIALES COMO ESTRATEGIA PARA DISMINUIR EL ACOSO ESCOLAR”**

Elaborado por **Mtra. Silvia Cristina Bolaños Ruiz**, considerando que cubre los requisitos para poder ser presentado como trabajo recepcional para obtener el grado de **Doctorado en Ciencias de Educación**.

Agradeciendo de antemano la atención que se sirva a dar la presente, quedo a sus apreciables órdenes.

ATENTAMENTE

  
**Dr. Gilberto Nieto López**  
Nombre y firma del director de tesis



A Quien Corresponda  
Presente

Asunto: Responsiva de integridad académica

Yo, Silvia Cristina Bolaños Ruiz, con matrícula MDCO17104, egresado del programa doctorado en educación, de la Universidad Cuauhtemoc, plantel Aguascalientes, identificado con IFE-INE o CC, N° 36.285.586 de Pitalito Huila, pretendo titularme con el trabajo de tesis titulado: MEDIACIÓN ESCOLAR BASADA EN HABILIDADES SOCIALES COMO ESTRATEGIA PARA DISMINUIR EL ACOSO ESCOLAR

**Por la presente Declaro que:**

- 1.- Este trabajo de tesis, es de mi autoría.
- 2.- He respetado el Manual de Publicación APA para las citas, referencias de las fuentes consultadas. Por tanto, sus contenidos no han sido plagiados, ni ha sido publicado total ni parcialmente en fuente alguna. Además, las referencias utilizadas para el análisis de la información de este Trabajo de titulación están disponibles para su revisión en caso de que se requiera.
- 3.- El Trabajo de tesis, no ha sido auto-plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional y se han contemplado las correcciones del Comité Tutorial.
- 4.- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de tesis, constituirán aporte a la realidad investigada.
- 5.- De identificarse fraude, datos falsos, plagio información sin citar autores, autoplagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cuauhtemoc, plantel Aguascalientes, Instituto de Educación de Aguascalientes, la Secretaria de Educación Publica, Ministerio de Educación Nacional y/o las autoridades legales correspondientes.
6. Autorizo publicar mi tesis en el repositorio de Educación a Distancia de la Universidad Cuauhtemoc, plantel Aguascalientes.

*Silvia Cristina Bolaños Ruiz.*

*Silvia Cristina Bolaños Ruiz*  
*M6vil: 320 4265888*

*silviacristina.bolanosruiz@hotmail.com*

## Tabla de contenido

Resumen.....	15
Palabras claves.....	15
Abstract.....	16
Introducción .....	<b>¡Error! Marcador no definido.8</b>
CAPITULO I.....	24
1.Planteamiento del Problema .....	<b>¡Error! Marcador no definido.4</b>
1.1.Preguntas de Investigación.....	40
1.2.Justificación e Importancia del Estudio .....	41
1.3.Alcance de la Investigación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.4</b>
1.4 Hipótesis.....	44
CAPÍTULO II .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
Marco Teórico .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
2.2 La escuela y el marco jurídico.....	58
2.3. La Mediación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
2.3.1. Estrategia de Mediación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
2.3.2 Teoría constructivista social de mediación de Vygotsky	<b>¡Error! Marcador no definido.3</b>
2.3.3. Habilidades sociales. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.4</b>
2. 3.4.Teorías que sustentan el desarrollo de habilidades sociales .....	80
2.4. La convivencia escolar.....	81
2.4.1 Violencia escolar .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
2.4.2. Acoso escolar.....	91

2.5 Postulados teóricos sobre la violencia .....	¡Error! Marcador no definido.6
2.5.1. Teorías Psicológicas .....	¡Error! Marcador no definido.6
2.5.2. Teorías sociológicas .....	100
2.6 . El conflicto en los espacios escolares.....	¡Error! Marcador no definido.5
2.6.1. Enfoques teóricos sobre el conflicto.....	¡Error! Marcador no definido.7
2.7 Practicas de justicia restaurativa.....	¡Error! Marcador no definido.9
CAPÍTULO III .....	¡Error! Marcador no definido.14
El Método.....	¡Error! Marcador no definido.4
3.1. Objetivos de la investigación.....	¡Error!
<b>Marcador no definido.</b>	
3.1.1. Objetivo general.....	114
3.1.2. Objetivos específicos.....	114
3.2. Tipo de Investigación .....	¡Error! Marcador no definido.5
3.3. Diseño de la Investigación .....	¡Error! Marcador no definido.9
3.4. Momentos de la Investigación.....	¡Error! Marcador no definido.
3.5. Escenario para la Investigación .....	¡Error! Marcador no definido.22
3.5.1 . Método de Muestreo .....	¡Error! Marcador no definido.3
3.6. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos	¡Error! Marcador no definido.8
<b>no definido.8</b>	
3.6.1. Técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos	¡Error! Marcador no definido.8
<b>definido.8</b>	
3.7. Procedimiento para recoger la información	¡Error! Marcador no definido.5
3.8 Definición de Variables .....	¡Error! Marcador no definido.6
3.9 Operacionalización de Variables.....	¡Error! Marcador no definido.40
3.10 . Análisis de los Datos.....	¡Error! Marcador no definido.42

3.11. Consideraciones éticas .....	¡Error! Marcador no definido.3
CAPITULO IV.....	147
Resultados de diagnostico, estrategia de mediación y resultados de aplicación de estrategia	
.....	¡Error!
<b>Marcador no definido.7</b>	
4.1. Resultados del Cuestionario .....	¡Error! Marcador no definido.7
4.2. Resultados y análisis de las entrevistas aplicadas a los docentes ...	¡Error!
<b>Marcador no definido.8</b>	
4.3. Análisis de la Información .....	¡Error! Marcador no definido.63
4.4. Presentación de la Estrategia .....	¡Error! Marcador no definido.7
4.5. Justificación de la Propuesta .....	¡Error! Marcador no definido.7
4.6 Elementos y Lineamientos .....	¡Error! Marcador no definido.70
4.7. Descripción y características de la estrategia	¡Error! Marcador no definido.71
4.8. Etapas de la estrategia .....	¡Error! Marcador no definido.73
4.9. Diseño de la estrategia .....	¡Error! Marcador no definido.4
4.9.1 Formación del equipo de mediadores ....	¡Error! Marcador no definido.5
4.10. Estructura de la estrategia de mediación escolar	¡Error! Marcador no definido.8
4.11. Control y evaluación de la estrategia .....	¡Error! Marcador no definido.
4.12. Resultado de la aplicación de la estrategia de mediación.....	¡Error!
<b>Marcador no definido.</b>	
4.13. Instrumento aplicado a los estudiantes	¡Error! Marcador no definido.12
4.14. Análisis de las entrevistas aplicadas a los docentes	¡Error! Marcador no definido.4

CAPÍTULO V.....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
Resultados, conclusiones y recomendaciones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
5.1. Resultados .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
5.2. Conclusiones.....	<b>¡Error! Marcador no definido.9</b>
5.3. Recomendaciones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.2</b>
5.3.1. Análisis crítico de investigación.....	293
5.3.2. Investigaciones asociadas.....	296
5.3.3. Aportes para la sociedad y el campo del conocimiento estudiado...	298
Referencias Bibliográficas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.9</b>
Anexos .....	332
1. Cuestionario para estudiantes .....	332
2. Consentimiento informado para estudiantes.....	336
3. Entrevista para los docentes.....	338
4. Validación de la entrevista para docentes.....	341
Glosarios	
.....	<b>¡Error!</b>
<b>Marcador no definido.50</b>	

### **Índice de Ilustraciones**

Ilustración 1. Valoración porcentual de la dimensión violencia verbal. ....	14848
Ilustración 2. Valoración porcentual de la dimensión violencia física directa. ....	14949
Ilustración 3. Valoración porcentual de los indicadores de la dimensión violencia física indirecta.....	15050
Ilustración 4. Valoración porcentual de los indicadores de la dimensión ciberacoso.....	152
Ilustración 5. Valoración porcentual de los indicadores de la dimensión violencia verbal hacia profesores. ....	15353
Ilustración 6. Valoración porcentual de la dimensión exclusión social.....	15454
Ilustración 7. Valoración porcentual de la dimensión interrupción en el aula. ....	1555
Ilustración 8. Valoración porcentual de la dimensión Violencia de los profesores hacia los alumnos. ....	15656

Ilustración 9. Valoración porcentual de la dimensión Convivencia en la escuela .....	15757
Ilustración 10. Bloques de contenido de la Estrategia de Mediación .....	17373
Ilustración 11. Etapas de la estrategia .....	17474
Ilustración 12. Fuente: Cuestionario. Valores porcentuales de la P1 .....	22133
Ilustración 13. Cuestionario. Valores porcentuales de la P2 .....	22154
Ilustración 14. Valores porcentuales de la P3 .....	22165
Ilustración 15. Cuestionario. Valores porcentuales de la P .....	217
Ilustración 16. Cuestionario. Valores porcentuales de la P5 .....	22198
Ilustración 17. Cuestionario. Valores porcentuales de la P6 .....	219
Ilustración 18. Cuestionario. Valores porcentuales de la P7 .....	221
Ilustración 19. Cuestionario. Valores porcentuales de la P8 .....	222
Ilustración 20. Cuestionario. Valores porcentuales de la P9 .....	2243
Ilustración 21. Cuestionario. Valores porcentuales de la P10 .....	225
Ilustración 22. Cuestionario. Valores porcentuales de la P11 .....	226
Ilustración 23. Cuestionario. Valores porcentuales de la P12 .....	228
Ilustración 24. Cuestionario. Valores porcentuales de la P13 .....	229
Ilustración 25. Cuestionario. Valores porcentuales de la P14 .....	232
Ilustración 26. Cuestionario. Valores porcentuales de la P15 .....	232
Ilustración 27. Cuestionario. Valores porcentuales de la P16 .....	233
Ilustración 28. Cuestionario. Valores porcentuales de la P17 .....	236
Ilustración 29. Cuestionario. Valores porcentuales de la P18 .....	236
Ilustración 30. Cuestionario. Valores porcentuales de la P19 .....	238
Ilustración 31. Cuestionario. Valores porcentuales de la P20 .....	240
Ilustración 32. Cuestionario. Valores porcentuales de la P21 .....	241

Ilustración 33. Cuestionario. Valores porcentuales de la P22.....	243
Ilustración 34. Cuestionario. Valores porcentuales de la P23.....	245
Ilustración 35. Cuestionario. Valores porcentuales de la P24.....	2465
Ilustración 36. Cuestionario. Valores porcentuales de la P25.....	248
Ilustración 37. Cuestionario. Valores porcentuales de la P26.....	249
Ilustración 38. Cuestionario. Valores porcentuales de la P27.....	251
Ilustración 39. Cuestionario. Valores porcentuales de la P28.....	252
Ilustración 40. Cuestionario. Valores porcentuales de la P29.....	25453
Ilustración 41. Cuestionario. Valores porcentuales de la P 30.....	25655

### Índice de Tablas

Tabla 1. Antecedentes de la investigación .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 2. Escenario de estudio .....	123
Tabla 3. Operacionalización de variables .....	140
Tabla 4. Definición de las Categorías .....	142
Tabla 5. Descriptivos de la muestra de estudiantes .....	147
Tabla 6. Unidad de Análisis .....	16161
Tabla 7. Unidad de Análisis: Acoso escolar.....	16161
Tabla 8. Unidad de Análisis: Convivencia escolar .....	16262

Tabla 9. Plan para formación de mediadores .....	17676
Tabla 10. Sesión 1. Plan de trabajo y desarrollo .....	1777
Tabla 11. Criterios de evaluación .....	1799
Tabla 12. Sesión 2. Plan de trabajo y desarrollo .....	1799
Tabla 13. Criterios de evaluación .....	18181
Tabla 14. Sesión 3. Plan de trabajo y desarrollo .....	18282
Tabla 15. Criterios de evaluación .....	18383
Tabla 16. Sesión 4. Plan de trabajo y desarrollo .....	1844
Tabla 17. Criterios de evaluación .....	1855
Tabla 18. Sesión 5. Plan de trabajo y desarrollo .....	1866
Tabla 19. Criterios de evaluación .....	1877
Tabla 20. Plan: Prácticas restaurativas .....	19090
Tabla 21. Plan de Trabajo. Sesión 1.....	19191
Tabla 22. Criterios de evaluación sesión 1 .....	19292
Tabla 23. Plan de Trabajo. Sesión 2.....	19292
Tabla 24. Criterios de evaluación sesión 2 .....	1944
Tabla 25. Plan: Conflictos escolares. Acoso escolar causas y consecuencias. .....	1966
Tabla 26. Plan de trabajo y desarrollo. Sesión 1 .....	1966
Tabla 27. Criterios de evaluación plan de desarrollo y trabajo-sesión 1 .....	19898

Tabla 28. Plan de trabajo y desarrollo. Sesión 2 .....	1988
Tabla 29. Criterios de evaluación plan de trabajo y desarrollo. Sesión 2 .....	2000
Tabla 30. Plan: La convivencia escolar .....	200
Tabla 31. Plan de trabajo Desarrollo. Sesión 1.....	201
Tabla 32. Criterios de evaluación plan de trabajo Desarrollo. Sesión 1.....	202
Tabla 33. Plan de trabajo y Desarrollo. Sesión 2.....	203
Tabla 34. Criterios de evaluación plan de trabajo y Desarrollo. Sesión 2.....	20404
Tabla 35. Plan Desarrollo y enseñanza de las habilidades sociales.....	204
Tabla 36. Plan de trabajo y Desarrollo. Habilidades sociales .....	205
Tabla 37. Criterios de evaluación plan de trabajo y Desarrollo. Habilidades sociales.....	207
7	
Tabla 38. Sesión 2.....	2088
Tabla 39. Sesión 3.....	2099
Tabla 40. Criterios de evaluación sesión 2 y 3 .....	210
Tabla 41. Resultados de La P1: ¿Te ponen apodos en la escuela?.....	212
Tabla 42. Resultados del ítem 2.¿Te sientes ofendido verbalmente en la escuela?.....	213
Tabla 43. Resultados de la P3: ¿Presencias actos de amenaza contra algún compañero?.....	215

Tabla 44.Resultados de la P 4: ¿Recibes algún tipo de amenaza en la escuela? .....	216
Tabla 45.Resultados de la pregunta 5. ¿Eres hostigado en la escuela? .....	217
Tabla 46.Resultados de la pregunta 6. ¿Se protagonizan peleas entre compañeros en la escuela?.....	22019
Tabla 47. Resultados de la pregunta 7: ¿Observas abusos sexuales contra algún compañero(a) en la escuela? .....	220
Tabla 48. Resultados de la pregunta 8: ¿Agredes físicamente a algún compañero en el colegio?.....	221
Tabla 49.Resultados de la pregunta 9: ¿Sufres algún tipo de agresión física en la escuela? .....	223
Tabla 50.Resultados de la pregunta 10: ¿Algún compañero te obliga a hacer algo que no quieres? .....	224
Tabla 51. Resultados de la pregunta 11: ¿Presencias a estudiantes rompiendo o deteriorando a propósito material de la escuela? .....	225
Tabla 52. Resultados de la pregunta 12: ¿Puedes notar a algún estudiante esconder las pertenencias de otros compañeros? .....	227
Tabla 53. Resultados de la pregunta 13: ¿Observas si algún compañero le arrebatara la merienda de otro en la escuela? .....	230
Tabla 54. Resultados de la pregunta 14: ¿Sabes de algún compañero tuyo al que le hayan dañado cuaderno o la mochila a propósito? .....	230

Tabla 55. Resultados de la pregunta 15. ¿Grabas alguna agresión contra un compañero?.....	23231
Tabla 56. Resultados de la pregunta 16: ¿Eres víctima de humillación en el espacio virtual .....	23433
Tabla 57. Resultados de la pregunta 17: ¿Algún amigo o amiga es víctima de humillación en las redes sociales? .....	2354
Tabla 58. Resultados de la pregunta 18: ¿Presencias abuso de poder de los alumnos para chantajear al profesor en el aula de clase?.....	2365
Tabla 59. Resultados de la pregunta 19: ¿Miras o escuchas a un alumno faltándole el respeto al profesor en el aula?.....	238
Tabla 60. Resultados de la pregunta 20: ¿Ves que algún compañero del colegio haya sido objeto de burlas por presentar algún impedimento físico, por parte de otros compañeros? .....	238
Tabla 61. Resultados de la pregunta 21: ¿Te excluyen de algún grupo de estudio o de juego? .....	240
Tabla 62. Resultados de la pregunta 22: ¿Observas discriminación a un compañero en razón del sexo, raza o credo?.....	24241
Tabla 63. Resultados de la pregunta 23: ¿Observas que algún alumno acostumbre interrumpir la clase sin motivo alguno?.....	2443
Tabla 64. Resultados de la pregunta 24: ¿observas a algún compañero que no le gusta trabajar en clase ni deja que los demás trabajen? .....	2454

Tabla 65. Resultados de la pregunta 25: ¿Los profesores atemorizan con bajar notas a algún alumno o alumna?.....	2476
Tabla 66. Resultados de la pregunta 26: ¿Los profesores les hablan en mala forma a los alumnos?.....	2498
Tabla 67. Resultados de la pregunta 27: ¿Observas a algún profesor tuyo pegando o empujando a un alumno? .....	2509
Tabla 68. Resultados de la pregunta 28: ¿Los adultos que trabajan en tu colegio se agreden verbalmente? .....	25150
Tabla 69. Resultados de la pregunta 29: ¿Presencias buena relación entre los Directivos, Profesores, personal de aseo de tu colegio? .....	25352
Tabla 70. Resultados de la pregunta 30: ¿Observas muestras de buena relación entre alumnos, profesores, padres y los demás miembros de tu colegio? ....	25554
Tabla 71. Estadísticos de Contrastes Pre-Post .. <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	58
Tabla 72. Pruebas de chi-cuadrado .....	2598
Tabla 73. Pre y Post, al nivel de riesgo 0,01 ( $\alpha = 0,01$ ). .....	26160
Tabla 74. Unidad de Análisis: Acoso escolar.....	26665
Tabla 75. Unidad de análisis: Convivencia escolar.....	26867
Tabla 76. Unidad de análisis: Justicia restaurativa .....	27069



## **Agradecimientos**

Es un momento de inmensa satisfacción y orgullo poder haber cumplido con este proceso de formación y es aquí donde agradezco infinitamente la bondad de mi Señor Jesús que permitió esta gran bendición en mi vida.

Dedico este logro a mi esposo Engelberto por su gran apoyo, confianza, por estar siempre cerca de mí para animarme, por creer en mí, por brindarme su amor incondicional; a mis hijos Juanjo y Santy porque permitieron ausencias de mamá, me dieron el tiempo para cumplir con mis responsabilidades, en definitiva a ellos tres por haber sacrificado el compartir espacios en familia y asumir en ocasiones mis responsabilidades.

A mis hermanas Paola y Lady, de ellas recibí su empatía y me alentaron a seguir, siempre, creyeron en mí y eso fue importante, a mis padres de quienes tomo el ejemplo de trabajo, dedicación y un esfuerzo decidido para luchar y cumplir las metas.

Agradezco a la universidad, a los docentes y al doctor Gilberto Nieto López, asesor de investigación, por su acompañamiento permanente en la parte académica y personal, generando confianza y orientando mis conocimientos.

## Resumen

La mediación escolar basada en habilidades sociales como estrategia para disminuir el acoso escolar, beneficia la convivencia escolar ya que representa una forma pacífica de resolución de conflictos mediante el desarrollo de habilidades sociales que facilitan el dialogo, la comunicación y la asertividad, así como también la práctica de la justicia restaurativa en la resolución pacífica de los conflictos escolares producto de actos violentos como el acoso escolar que alteran la convivencia en la escuela. Se estableció como **objetivo** general proponer y desarrollar una estrategia de mediación basada en habilidades sociales para disminuir el índice de acoso escolar en una institución educativa de Pitalito, Colombia. El estudio se basó en una investigación propositiva, evaluativa, apoyada en la integración sistémica de la **metodología cuantitativa** y cualitativa, bajo un diseño cuasiexperimental; la muestra se calculó en dos secciones, uno se designó como grupo control y otro como grupo experimental. Se utilizó como técnica cuantitativa la encuesta, su instrumento el cuestionario, como técnica cualitativa la entrevista y como instrumento la entrevista en profundidad. El análisis se realizó mediante estadística descriptiva y de contenido cualitativo. Entre los resultados se demuestra una asociación obtenida por los estudiantes en los momentos pre y post; observandose una disminución en los elementos constitutivos del acoso escolar. Como conclusión la estrategia de mediación escolar permitió que los estudiantes desarrollaran y adquirieran una serie de habilidades sociales, comunicación, el asertividad y la empatía para ser ciudadanos comprometidos y responsables en la resolución de conflictos asociados al acoso escolar. **Palabras claves:** Estrategia, mediación escolar, habilidades sociales, acoso escolar convivencia.

### **Abstract**

Mediation in Schools based on social skills as strategy to reduce harassment in Schools” is a strategy which benefits the coexistence and relationships of all members in the School Community. Throughout social skills that facilitate dialog, communication and assertiveness and Restorative Justice Practices in disputes and conflicts related to violent acts (like social Harassment), conflicts can be solved peacefully with a lot less impact for the parts involved and the entire community. A Mediation strategy based on the development of social skills to reduce harassment in schools was established as the main Objective of the study in an institution for Education in Pitalito. A Quantitative and Qualitative methodologies were used in the Research, with a Systemic Analysis based on proposals and Evaluations, in a Quasi-experimental type of research. The sample was divided into control and experimental sample groups. A Survey was used as a Quantitative technique with its instrument the Questionnaire. The interview was used As Qualitative technique with its instrument the interview in depth. Descriptive statistics with Qualitative content were used for the analysis. Among the results of the study, an association obtained by the student’s side in the pre and post moments has been proven; a reduction of the elements of school harassment was observed in the students. As a conclusion, the Mediation strategy allowed students to acquire social skills, communicational skills, assertiveness, and empathy to be responsible citizens committed into solving conflicts related to harassment in Schools.

**Keywords:** Strategy, Mediation in Schools, Social Skills, Harassment in Schools, School community Coexistence.

## Introducción

El acoso escolar, representa la acción de intimidar al otro, es una forma de agresión en la que intervienen tres personas que forma parten del contexto escolar, la víctima, el agresor y los espectadores o espectador, quienes observan cómo se lleva a cabo la agresión, por eso se dice que es pública y notoria, y que además puede darse de forma interpersonal o intergrupala, lo cual significa que esta forma de violencia puede darse no solamente en el contexto educativo, sino en cualquier contexto social, donde los actores y receptores pueden ser de cualquier edad y género, y la misma se puede manifestar de diversas formas, como son las amenazas, golpes, agresión física y otras formas de violencia que pueden hacer daño físico, psicológico, y propiciar en la víctima aislamiento, rechazo social y generar sentimientos negativos que pueden ocasionar niveles elevados de ansiedad, depresión, aislamiento social, bajo rendimiento académico y en casos extremos el suicidio o la venganza violenta.

Esta manera de intimidar mediante la agresión constituye para Bourdieu (1995), una forma de ejercer la violencia simbólica sobre un agente social con anuencia de este, ya que la violencia simbólica son actos que lesionan la integridad cultural de un actor individual o colectivo, generando la discriminación, la estigmatización o la degradación de lo diferente, por motivos infundados o arbitrarios, que se presentan en la vida cotidiana de la sociedad, que el individuo la acepta y la vive como algo normal, por lo tanto no la cuestiona, ésta violencia simbólica está asociada al poder que oculta las relaciones de fuerzas verdaderas, porque todo poder, impone significados como legítimos, disimulando las relaciones de fuerza en que se funda su propia fuerza, dentro de las relaciones sociales.

Esta manifestación de conducta violenta, asociada al acoso escolar, constituye un fenómeno que ocurre de manera continua al interior del sistema educativo colombiano, por lo que pudiera interpretarse como un reflejo de lo que ocurre en la sociedad y la escuela no escapa de ella, estando inmersa bien sea a través de agentes externos o por sus dinámicas internas, que hace que la misma no puede estar exenta de los escenarios que afronta, ante la incapacidad de enfrentar de manera eficaz la realidad de los procesos de desarrollo acorde con los avances y cambio sociales, políticos, económicos, culturales, familiares y evolutivos del país, lo que implica que la escuela siempre estará inmersa en una zona de conflicto, producto de las conductas comportamentales y actitudinales de los estudiantes, que en la mayoría de los casos generan divergencias en las interacciones sociales, alterando la convivencia escolar debido al quebrantamiento de los dispositivos de control y poder que ejercen los docentes.

Estos comportamientos violentos asumidos por los estudiantes como reflejo de la sociedad, pudieran estar asociado a lo que Bandura (1987) denomina la conducta modelada socialmente que depende de una serie de factores; ambientales como los estímulos, refuerzos y castigos; personales como las creencias, pensamientos, expectativas, que interactúan entre sí, por lo que la violencia en la sociedad, reflejada en la escuela es reproducida cuando los otros observan e imitan una conducta agresiva, dándose una generalización y aceptación de este comportamiento como un modelo a seguir, en forma de aprendizaje, como símbolos y signos, que afectan el entorno socioeducativo generando una situación conflictiva

Por lo consiguiente, el conflicto en la escuela se manifiesta como una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque su punto de

vista, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde las relaciones entre las partes en conflicto pueden salir robustecidas o deterioradas, ya que desde la dinámica social los sujetos realizan acciones intencionales que pudieran afectar a cualquier miembro de la comunidad educativa, esta acción puede ser física, verbal o psicológica, y pudiera ocurrir dentro, afuera o alrededor del contexto.

Estas acciones de los estudiantes coligadas a las emociones, sentimientos, permiten decir según Vygotsky (1979) que estas acciones son un proceso de interrelación, que permite el desarrollo una relación social entre ellos, de modo coherente desde la perspectiva socio histórica del significado social de la escuela, como lo es de brindar confianza, seguridad, e inculcar la necesidad de dialogar y escuchar y comunicarse para construir significados y códigos sociales, para evitar la violencia y maltrato a los otros, como forma de frenar la reproducción social de estos comportamientos como generadores de conflictos.

Sin embargo, es necesario destacar que los conflictos en la escuela no necesariamente pudieran ser negativos, sino que pudieran representar la oportunidad para restablecer las desavenencias entre estudiantes y así mejorar la convivencia escolar, ahora bien, si no se canalizan adecuadamente los conflictos en la escuela pudiera haber una escala de violencia que generaría o agravaría una serie de situaciones, para convertirse en manifestaciones de violencia y así dificultar la convivencia e interferir en la formación de los estudiantes.

Por lo tanto, se requiere para resolver los conflictos en la escuela, establecer o diseñar estrategias de mediación basadas en las habilidades sociales que a decir de

vista, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, donde juegan un papel muy social de sus vidas, siendo una de ella la socialización que le permite desarrollar su identidad personal desde su ego, el cual es útil para el desarrollo de sus habilidades sociales basadas en la confianza, autonomía, iniciativa, empatía, creatividad e integridad, las cuales ayudarían al individuo a tener una participación activa en el entorno social educativo, los cuales están relacionados con los factores socioculturales y experienciales de los estudiantes, las cuales la utilizará para adecuarse a las oportunidades sociales y del medio ambiente para contribuir de manera eficaz a disminuir el acoso escolar como forma de satisfacer su necesidad y de la comunidad educativa y resolver el conflicto.

Por lo tanto, se puede decir que las habilidades sociales se convierten en los cimientos para orientar las temáticas de la solución de los conflictos en el aula de clase y todo lo relacionado a la convivencia escolar, que puede ser transformada y adaptada según las necesidades de la institución educativa. Por ello, la estrategia de mediación escolar tiene como finalidad el poder crear discusiones asertivas por medio del diálogo, propiciar espacios participativos amplios, en donde estudiantes y maestros puedan crear acuerdos para disminuir el índice de acoso escolar y favorecer una mejor convivencia en el entorno escolar.

De allí que la motivación para realizar este estudio nace desde la experiencia docente y psicológica particular del investigador, al observar como la violencia en la escuela ha venido afectando la convivencia escolar, por lo que era de importancia hacer una investigación de este tipo, para analizar y comprender la problemática social que se presenta no solo en la escuela, sino como problema extendido a nivel regional, local y mundial y que está afectando enormemente al sistema educativo,

perspectivas de estudios como un fenómeno que está afectando a la sociedad y que pudiera generar nuevas alternativas de solución.

La presente investigación justifica el desarrollo de una estrategia de mediación basada en habilidades sociales para mejorar la convivencia, permitiendo identificar las causas por las cuales se genera el acoso escolar y al mismo tiempo controlar y disminuir las amenazas, hostigamiento, exclusión y discriminación en el espacio educativo donde se centra el estudio, por lo que a través de esta se ofrece un amplio análisis de los elementos de orden cognitivo, afectivo y social, que pudieran influir en el comportamiento que asumen los estudiantes en el desarrollo de conductas violentas, asociadas al acoso escolar.

Por otra parte, como se pudo observar, en el desarrollo de la intervención mediante el uso de la estrategia de mediación, los estudiantes que habían sido relegados por la violencia en la escuela se han podido integrar en forma, dinámica e innovadora para el fortalecimiento de la convivencia escolar, como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje, ya que en su contenido se tomaron en cuenta una serie de elementos que permitieron acercar a los estudiantes a las formas pacíficas de resolución de conflictos y al desarrollo de habilidades sociales que facilitarán su inclusión en el mundo socio educativo, laboral y familiar.

Sobre este particular, la investigación quedó estructurada de la manera siguiente: En el Capítulo I, Formulación del problema, se presenta el problema de investigación, el origen de la situación del estudio, las preguntas de investigación y la justificación del estudio. En el Capítulo II, se expone el Marco teórico, contiene los antecedentes de la investigación, los basamentos teóricos, y conceptualizaciones. En el Capítulo III, se expone el Método, los objetivos de investigación, y el recorrido metodológico.

En el capítulo IV, se presentan los resultados del diagnóstico, estrategia de mediación y los respectivos de la aplicación de la estrategia. En el capítulo V se exponen los resultados, conclusiones y recomendaciones, y por último se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

**CAPÍTULO I**  
**Formulación del Problema**

## **1. Planteamiento del Problema**

El Estado es una persona jurídica formada por una comunidad política, asentada en un territorio determinado y organizada soberanamente con un gobierno, que toma sus propias decisiones y acciones. En este sentido, Davis (1993) señala que el Estado se constituye en un ente que busca atender los problemas sociales, individuales y colectivos de todos los miembros de la sociedad, para asegurar la convivencia social, el bienestar de la población, la solidaridad social y además debe garantizar los derechos fundamentales de los ciudadanos, como el derecho a la educación.

Lo anterior, según Carnoy (1974), Gibson (1986) y Sarup (1978) es una obligación central de los Estados nacionales, derecho que debe ser actualizado en función de los contextos cambiantes de la sociedad, como son el uso de la virtualidad, los contenidos digitales, y el problema de que actualmente tiene la presencialidad en la educación.

Al respecto, el Estado al crear los sistemas educacionales, fomenta la escuela que en planteamiento de Brigido (2006), Cullen (1997) y Follari (1996) son instituciones o aparatos políticos que resuelven situaciones sociales, asumen decisiones y toman las formas más convenientes de realizar su función social. Por lo tanto, los sistemas educacionales están enmarcados en educar, enseñar, transmitir valores y formar a los individuos como ciudadanos. Por lo tanto, los sistemas educacionales son aparatos de carácter ideológico y político que tiene entre otras funciones el papel de regular las relaciones entre escuela y la sociedad, el individuo y la comunidad, el mercado laboral y la formación para el trabajo.

Asimismo, Archer (1984) sostiene que la escuela es un escenario privilegiado, un lugar social, donde se cumple un proceso de enseñanza y aprendizaje; donde los estudiantes aprenden a socializar, a desarrollar valores, a argumentar y discutir diferentes tópicos con sus compañeros; por ello, la escuela constituye el contexto propicio para la formación y socialización, donde se configuran elementos pedagógicos, metodológicos y estructurales que permiten orientar los procesos de enseñanza y aprendizaje; así como también dimensionar el proceso formativo de los estudiantes, para la comprensión de la vida y del mundo.

Al respecto Habermas (1999) expresa que en la escuela se producen intercambios humanos intencionados al aprendizaje de nuevos conocimientos, al desarrollo de competencias cognitivas, socio-afectivas y comunicativas, donde se construyen las identidades sociales de los sujetos como individuos y de la escuela como comunidad que convoca y genera adhesión; se produce la interacción con los otros, donde los sujetos sociales en formación examinan, conocen y viven la cultura, elaboran concepciones del mundo, establecen diversos tipos de relaciones y acceden a sus lógicas, generando con esto la intersubjetividad, habilidad humana para entender las mentes de otros, ya sea a través del lenguaje, el gesto u otros medios; lo cual va a permitir la convivencia en la escuela como factor esencial para la formación de la ciudadanía.

En este sentido, se puede decir que la convivencia en la escuela está condicionada a un conjunto de reglas, normas y principios que van a regular el comportamiento social de los estudiantes y la forma como los docentes deben realizar sus prácticas pedagógicas; así como también establece la formas de participación de los padres

y/o representantes y de la comunidad educativa en las funciones de la escuela y su cumplimiento contribuye según Ramírez y Justicia (2006) a crear situaciones educativas que permitan aprender a vivir y disfrutar de una convivencia que no está exenta de conflictos y problemas, razón por la cual en la escuela se desarrollan múltiples programas para favorecer la convivencia escolar, esta guarda relación con los principios básicos de la educación.

La convivencia para Fierro *et al.* (2016) se entiende como un proceso constructivo continuo, basado en transacciones, negociación de significados, elaboración de soluciones, el cual va creando un referente común construido históricamente que genera un sentido de familiaridad, que llega a formar parte de la identidad del grupo y de quienes participan en él. Se interpreta, así como el arte de vivir juntos bajo convenciones y normas, explícitas o no, en función de la mejora de las relaciones sociales y la funcionalidad de las tareas comunes. Esto en conjunto, constituye una de las funciones de la escuela, que además de la convivencia escolar, busca la integración y cohesión de los estudiantes en la institución para establecer un sistema de relaciones sociales.

Por consiguiente, en la actualidad una de las principales preocupaciones de los educadores en las instituciones educativas, continúa siendo la disciplina escolar, ya que la convivencia en la escuela como sistema de relaciones sociales e interacciones, subjetividades, donde los grupos sociales establecen signos y símbolos, formas de comunicarse, lenguaje adecuado al grupo, no está exenta de conflictos, que supone una alteración en la interacción de dos o más grupos que se adversan y compiten por

sus intereses generando comportamientos violentos de unos estudiantes hacia los otros.

De acuerdo a lo planteado Blúmer (1969) comenta que los individuos son a la vez sujetos y objetos de la comunicación, por ello, la personalidad se forma en el proceso de socialización, por la acción recíproca de elementos objetivos y subjetivos en la comunicación, considerando la interacción como base para la construcción de consensos en torno a las definiciones de la realidad social, tal como debe darse en los espacios educativos. Por lo tanto, los estudiantes desarrollan actos de habla en función del significado derivado de esa interacción social que mantienen entre sí, a través de la comunicación, lenguaje, y otros símbolos significativos, que se van modificando a medida que se enfrentan a nuevas experiencias, sin embargo, este proceso pudiera verse afectado al no existir acuerdos en la forma de interacción y comunicación, produciéndose el disenso, que conlleva a controversias generadoras de conflictos escolar.

De lo anteriormente planteado, se puede decir siguiendo a Cerron (2000) que la escuela pudiera constituir el génesis de la violencia, por los condicionamientos a que están sometidos los estudiantes, como son las normas de conducta y disciplina que pudieran hacer difícil la convivencia escolar, debido a las reacciones violentas entre los estudiantes. Para Fernández (2000) pudiera estar asociadas a la crisis de valores de la propia institución escolar, y al funcionamiento de la institución, al no imponer y hacer cumplir las normas, valores y reglamentos escolares a los estudiantes, los cuales de alguna manera rechazan su cumplimiento.

Situaciones como las descritas, pudieran ser las generadoras de los conflictos observados en las escuelas públicas de Colombia, donde a menudo la paz escolar presenta interrupciones de las normas y comportamientos sociales entre los estudiantes y sus pares, llegando incluso a desatar violencia en estos contextos educativos, que hacen difícil la creación de vínculos personales, socialización e interacción, tal como se ha venido manifestando con cierta regularidad en las escuelas rurales y urbanas del municipio de Pitalito, Huila, Colombia.

El Municipio de Pitalito está ubicado al sur del Departamento del Huila, sobre el valle del Magdalena, en el vértice que forman las cordilleras central y oriental a 1.318 m.s.n.m. y a unos 188 Km de la Capital del departamento del Huila. Es considerado la Estrella Vial de la región Surcolombiana por su localización estratégica, que permite la comunicación con los Departamentos vecinos del Cauca, Caquetá y Putumayo. Una de las actividades que mayor reconocimiento se le da al municipio es su caracterización como el primer y mayor productor de café en el País, con 11.700 hectáreas sembradas; reconocido a nivel Internacional por la calidad y posicionamiento de los llamados cafés especiales que se comercializan en los grandes mercados mundiales. Además, es productor de frutales de clima frío moderado entre los cuales están: la granadilla, mora, lulo y gulupa.

En la actualidad el Municipio de Pitalito, cuenta con 16 Instituciones Educativas de carácter oficial y 158 sedes educativas ubicadas en el sector rural y urbano, atendiendo una población del grado 0 al grado 11° de 27.100 estudiantes; una población adulta de aproximadamente 2.251 estudiantes, distribuidos entre la zona

rural y la zona urbana (P.U.N.D. Colombia área de paz desarrollo y reconciliación, 2018, p.3).

En las escuelas del Municipio de Pitalito, al parecer las buenas costumbres han dejado de ser un factor importante en las relaciones interpersonales, especialmente entre los adolescentes, ya que según observaciones informales, frecuentemente en los diálogos se insultan, se maltratan, hacen gestos violentos y agresivos y además someten a los otros por ser de un grado inferior, donde los otros estudiantes espectadores se convierten en un foco de apoyo, callan y sufren pasivamente el acoso escolar hacia los compañeros, sin medir que con su silencio o sus risas refuerzan el poder del agresor; estas conductas ya forman parte del mundo de vida estudiantil y de las instituciones educativas, afectando notablemente la convivencia social.

Lo descrito anteriormente, contrasta con lo sostenido por la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2007) al considerar que la escuela es el principal instrumento para la construcción de una cultura de paz, de la buena y sana convivencia, donde el aprendizaje, la práctica de la no violencia, el diálogo, la tolerancia, la diversidad, la solidaridad, el respeto de los derechos humanos y la búsqueda permanente de la justicia, representan los elementos esenciales de la educación y de la convivencia en la escuela. En cierto modo, la diversidad y la tolerancia en la escuela, pudiera generar rivalidad, competencia, enfrentamiento y violencia, como elementos no deseables o inevitables en los procesos educativos, como lo describe Rojas (1995) el ambiente social desempeña un papel importante para el desarrollo de la violencia, generada en la sociedad y esta es transmitida y

reproducida en la escuela.

Esta competencia de enfrentamiento, es observada en una institución escolar ubicada en el Municipio de Pitalito, Huila, Colombia, de manera continua los estudiantes ejercen la violencia física, la cual se configura en acoso escolar, caracterizado por afectar el aspecto psicológico del otro, infringir ataques físicos, sexuales, peleas, hasta castigos corporales contra los otros; así como también utilizan el poder y la empatía sobre el grupo para ocasionar a sus pares la violencia psicológica, maltrato verbal, abuso, acoso emocional, exclusión social y psicológica e intimidación, llegando inclusive a la violencia sexual tal como lo reporta un informe del P.U.N.D. Colombia Área de Paz Desarrollo y Reconciliación (2018).

Este comportamiento en las escuelas según Olweus (1998), representa una conducta de persecución, agresión física, psicológica o moral, que realiza un alumno o grupo de alumnos sobre otro, con desequilibrio de poder y de manera reiterada, constituyéndose esta situación en acoso escolar. En este mismo orden de ideas Ortega y Mora (1997) señalan que el acoso escolar es una manifestación de violencia expresada como maltrato verbal, insultos y rumores, robo, amenazas, agresiones y aislamiento social, siendo la hora del recreo el contexto más propicio para que se produzcan estos hechos.

Al respecto se puede decir, que el acoso escolar es una forma de agresión en la que alguien agrede, alguien que es agredido y alguien que observa la agresión de forma pública, ya que en el sector escolar donde se produce, se conoce quién es el agresor y el agredido; pero no se hace nada por evitarlo, lo cual hace evidente que las habilidades sociales de los estudiantes, para la resolución del conflicto por medio

del dialogo están seriamente comprometidas. Esto conllevaría a pensar que el acoso escolar como forma de violencia, suele ser unidireccional lo cual genera un desequilibrio entre las partes involucradas en el conflicto, se manifiesta cuando la víctima es intimidada, excluida, o perciben que el agresor es más fuerte, y que estas agresiones son más intensas en público o en privado, de forma repetitiva, indirecta o relacional, causando daño por agresión en sus diferentes manifestaciones o por coacción.

En consecuencia se puede decir, que el fenómeno de la violencia y el acoso en la escuela no es nuevo, siempre ha estado presente en la sociedad, lo que ha cambiado es el contexto, el tiempo y la modalidad, ya que anteriormente ocurría en los espacios públicos pero ahora se presenta de manera frecuente en las escuelas; en la educación rural como urbana de Colombia, adoptando una forma de intimidación, agresión, victimización, sumisión, dominación del agresor sobre la víctima; adquiriendo más relevancia cuando se trata de estudiantes de sexo diverso y/o con algún tipo de limitación física, lo cual se ha hecho más notorio durante el año 2020 y lo que va del año 2021; cuando la violencia ejercida a través de los distintos medios tecnológicos, se ha incrementado, producto de la nueva realidad social que se vive en el mundo, como consecuencia de la pandemia producida por el coronavirus (COVID 19), que ha conllevado a la adopción de la modalidad de educación virtual (El Espectador, 2020).

Ante este comportamiento de los estudiantes, se hace necesario fortalecer la convivencia escolar y disminuir el índice de acoso escolar mediante algún tipo de estrategia de intervención, apoyo y ayuda, donde lo esencial sea el desarrollo emocional, considerado por Vygotsky (1979) como un proceso interrelacionado, con

habilidades sociales y destrezas, mediante la instrucción y supervisión por parte de adultos durante la práctica escolar, para así desarrollar una relación social entre ellos, de modo coherente con la perspectiva socio histórica del contexto educativo. Por lo tanto, se les debe brindar confianza, seguridad, inculcar la necesidad de dialogar y escuchar y comunicarse para construir significados y códigos sociales, para evitar la violencia y maltrato a los otros, frenando la reproducción social de estos comportamientos en el contexto escolar generadores de conflictos que irrumpen la convivencia escolar, como producto de desacuerdo, choques de intereses de los sujetos sociales educativos, que se derivan de las diferencias, saberes y lucha de poderes.

Para López (1995) la reproducción social de la violencia y el acoso en la escuela está relacionado con las características biopsicosociales del ámbito escolar, como son la pobreza, las desigualdades sociales, educativas, que cobran sentido cuando estas conductas representan un modelaje social impuesto por los medios de comunicación, los grupos sociales estudiantiles, el mismo sistema social y educativo.

En este sentido, para Bandura (1987) la conducta modelada socialmente depende de una serie de factores; ambientales como los estímulos, refuerzos y castigos; personales como las creencias, pensamientos, expectativas, que interactúan entre sí. De manera que la violencia es reproducida cuando los otros observan e imitan una conducta agresiva, produciéndose una generalización y aceptación de este comportamiento como un modelo a seguir, en forma de aprendizaje, como símbolos y signos, que afectan el entorno socioeducativo.

Para Bourdieu (1995) se denomina violencia simbólica como “Aquella forma de violencia que se ejerce sobre un agente social con anuencia de este” (p.120). Así mismo Díaz y González (2016) explican que la violencia simbólica son actos que lesionan la integridad cultural de un actor individual o colectivo, que tienen como procedimientos prototípicos la discriminación, la estigmatización o la degradación de lo diferente, por motivos infundados o arbitrarios, actos que se presentan en la vida cotidiana de la sociedad, que el individuo la acepta y la vive como algo normal, por lo tanto, no la cuestiona. Para Bourdieu (1997) esta violencia simbólica está asociada al poder que oculta las relaciones de fuerzas verdaderas, porque todo poder, impone significados como legítimos, disimulando las relaciones de fuerza en que se funda su propia fuerza, dentro de las relaciones sociales.

En consecuencia, la violencia simbólica asociada al poder logra imponer significados e imponerlas como legítimas disimulando las relaciones de fuerza en que se funda su propia fuerza, añade su fuerza propia, es decir, propiamente simbólica, a esas relaciones de fuerza , por lo que su presencia implica el ocultamiento de la intencionalidad del poder, de las relaciones de fuerza que están ocultas por otras relaciones de fuerza que entra en contradicción, generando violencia física que de manera intencional busca el control del grupo social estudiantil, desde el sometimiento de los otros y de las instituciones escolares, afectando la convivencia.

Se interpreta entonces, que la violencia simbólica es reproducida socialmente por la educación y por supuesto por la escuela misma, que refuerzan las relaciones de poder, la ideología, la opinión y la mentalidad dentro de la estructura social educativa,

como una forma natural que hace parte del mundo de la vida, en este caso de los estudiantes, por lo tanto, habría que buscar los medios de suavizar su incidencia.

En este orden, la reproducción social de la violencia simbólica en el contexto educativo de Colombia, esta históricamente asociado al conflicto armado, a altos niveles de pobreza y de inequidad, de acuerdo con la información emanada del PUND Colombia Área de Paz Desarrollo y Reconciliación (2018) en la cual indican que “Entre 2004 y 2005, el porcentaje de personas bajo línea de pobreza se ubicaba en el 59,7%” (p.25). Además, se evidenció un bajo nivel de aprendizaje y de desarrollo de competencias básicas, ciudadanas y laborales de los escolares de educación preescolar, básica y media. Entre otros aspectos señala que, en el departamento del Huila, un número elevado de niños y niñas en edad escolar deben trabajar para ayudar al sostenimiento de sus familias que, unido a la mala nutrición, provoca un bajo rendimiento académico y la deserción escolar.

Por otra parte, la violencia en las escuelas, expresada por el hostigamiento, acoso escolar o bullying en los colegios de la capital Bogotá y en otras regiones se ha incrementado, en 36% representado en 868 denuncias para el año 2019, frente a 639 denuncias realizadas en el año 2018, siendo las principales víctimas las niñas entre trece y quince años. Estos datos forman parte de estadísticas oficiales, siendo las formas más frecuentes el acoso escolar en los entornos escolares, el aspecto físico (16,9 %), la identidad o expresión de género (14,9 %) y el ser víctima del conflicto u otros tipos de violencia, entre los cuales se menciona el Cyberbullying (7,8 %). Con menor porcentaje, siguen las burlas por el rendimiento académico (5,2 %), ser un

estudiante en condición de discapacidad (3,5 %) o su situación socioeconómica (El Espectador, 2020).

En atención a la proyección de los datos presentados anteriormente, pudiera pensarse que para el año 2020, dado a las circunstancias generadas por la pandemia por el coronavirus, que obligó a un proceso de confinamiento generalizado y a una situación de aislamiento social para toda la población, y en especial, para los estudiantes adolescentes de Colombia, donde la situación de violencia escolar en todas sus manifestaciones, pudiera verse incrementada con el uso de los medios tecnológicos, aun cuando los estudiantes no asisten a los centros escolares, como lo muestra Moreno (2020).

Para Gallarza (2018) la escuela es el lugar ideal para la reflexión y adquisición de conocimientos, para la convivencia, el dialogo, pero en ella también se presentan conflictos que alteran la convivencia escolar, entre todos los actores sociales que forman parte de la escuela, conflictos que han sido resueltos de manera tradicional, mediante las prácticas y disciplinas normativas y jerárquicas que forman parte de las normas y reglamentos de las instituciones escolares, pero en algunos casos su aplicación como medio de solución del conflicto, aviva el problema de la violencia en la escuela, de allí la importancia de establecer estrategias de mediación adecuadas para gestionar y solucionar de manera pacífica y así encontrar el origen de la misma; dicha estrategia de mediación pudiera estar basada en habilidades sociales, para facilitar la comunicación, el diálogo, la negociación, cooperación y respeto, como elementos clave para la prevención de conflictos escolares.

Las habilidades sociales según Rojas (1999) son conductas o destrezas específicas que sirven para ejecutar una tarea de índole interpersonal, mediante comportamientos adquiridos y aprendidos, que se ponen en juego en la interacción, conductas realizadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de acuerdo a la situación, donde se respeta a los demás, que permiten resolver un problema inmediato, con la posibilidad de que no aparezcan más problemas.

Por consiguiente, las habilidades sociales como parte importante en la mediación en el contexto educativo, están ligadas unas con otras a la función socializadora de la escuela, como forma de establecer que los alumnos se adapten a la nueva sociedad que surge en el tiempo y el espacio; por ello es necesario considerar el desarrollo y la promoción de las habilidades sociales, ante la frecuencia de actitudes violentas de acoso, que de alguna manera reflejan formas de comportamientos y modelos sociales a seguir por los estudiantes, que generan conflicto en la escuela y alteran la convivencia escolar, habilidades sociales que permiten el desarrollo de competencias asertivas para la resolución de conflictos y desacuerdos que se presenta en el contexto educativo.

Al respecto Rocha (2003) considera que la mediación escolar es una estrategia para gestionar y resolver conflictos en los espacios educativos, mediante el desarrollo de habilidades sociales basadas en relaciones satisfactorias con los familiares, con los compañeros de clase, con los profesores y con el resto de los miembros de la comunidad educativa, estableciendo afectos y relaciones más profundas, entre todos

los miembros de la institución, permitiendo actividades con éxito en la comunidad, de relaciones útiles en instituciones sociales escolares públicas.

En torno al término habilidades sociales, Monjas (2007) lo refiere a comportamientos, conductas o destrezas requeridas para ejecutar competentemente una tarea de índole interpersonal, dichas habilidades son adquiridas y aprendidas a través de la experiencia con el otro, y no a rasgos de personalidad. Esto conlleva a inferir que estas habilidades, no son capacidades innatas en la persona desde el nacimiento; aunque el componente biológico pudiera favorecer u obstaculizar esas relaciones iniciales, ya que en la mayoría de las personas dependen principalmente de las experiencias de aprendizaje, aunque no siempre garanticen una conducta socialmente adecuada.

De acuerdo con lo expuesto, la formación de habilidades sociales depende del proceso de socialización en la familia, la escuela y en los grupos sociales donde se inserta el sujeto y donde irá aprendiendo habilidades y conductas que le permitirán interactuar satisfactoriamente. En la familia, el niño comienza la socialización y encuentra y desarrolla el apego, de gran importancia para la conducta de relación interpersonal futura, pero además es la que controla el ambiente social en el que vive, por lo tanto, proporciona las oportunidades sociales para tal aprendizaje en todos los contextos, así como las oportunidades para la interacción.

De allí que, según Bandura (1977) las respuestas a una situación interpersonal depende de las habilidades aprendidas en las interacciones anteriores con el medio social, como resultado de un mecanismo de aprendizaje por experiencia directa, por observación, aprendizaje verbal, instruccional o por retroalimentación interpersonal,

habilidades que no sólo se convierte en una cuestión de comportamiento externo, sino de cualidades internas, como lo sostiene el autor, agregando que la conducta de un niño se consolida o se modifica conforme a las consecuencias que surgen de sus acciones y a la respuesta de los demás a sus conductas.

Del mismo modo, Bandura (1977) expone que las conductas son aprendidas, a través de las experiencias dentro del hogar, observando a los padres, hermanos y otros significativos. Las conductas agresivas dentro del hogar, el maltrato, los patrones de comportamiento agresivo de los padres, y otras manifestaciones de violencia, pueden ser asumidas por los niños a temprana edad, y puede modificarse o consolidarse, conforme a las consecuencias que surgen de sus acciones y a la respuesta de los demás a sus conductas.

Vygotsky (1979) expresa que las habilidades de un sujeto se originan en el contexto social, el niño aprende mediante el engarce de los procesos individuales, junto a los sociales, históricos y culturales. Argumenta que el conocimiento social es construido individualmente, con la ayuda de otro, lo cual refleja la función socializadora, producto de la interacción con objetos y personas de su medio; permitiendo la formación moral e intelectual del individuo, de allí, que una conducta puede ser mediatizada por el otro, a través de las relaciones interpersonales y para contrarrestarla se requiere la acción de la educación, que promueve el desarrollo individual, la asimilación y la reproducción de la cultura del grupo, se desprende de los contenidos teóricos ofrecidos tanto por Bandura como por Vygotsky, que el entrenamiento de las habilidades sociales está orientado al incremento de las posibilidades de resolución del conflicto desde una perspectiva positiva, lo cual

permitirá al niño y al adolescente afrontar nuevas situaciones e incrementar su competencia social y construir la no violencia.

Por lo tanto, al hablar de violencia como una conducta aprendida, es posible pensar en su tratamiento a partir del aprendizaje de otras estrategias o modelos de comportamiento que apunten a mejorar las interacciones sociales; de allí que, una estrategia de mediación basada en el desarrollo de habilidades sociales, permite que en una situación de conflicto, los actores sociales se convierten en adversarios, abriendo la posibilidad para la negociación de las partes a partir de las propias interpretaciones y donde el disenso es explícito, de forma que lo negativo del conflicto se transforme en una posibilidad de aprendizaje colectivo; donde se establecen un vínculos comunicativos, sin agresión, para comunicar los pensamientos, intenciones e intereses, que pudiera tener en la resolución de un conflicto, como son los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de una persona, y respetando al mismo tiempo los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de las demás.

En este sentido, una estrategia de mediación basada en habilidades sociales introduciría otros elementos para armonizar e integrar la escuela a la sociedad desde las perspectivas sociológicas, culturales, emocionales e informales en la resolución pacífica de los conflictos escolares producto de actos violentos como el acoso escolar que alteran la convivencia en la escuela.

Desde esta perspectiva, la propuesta de mediación escolar como estrategia basada en el desarrollo de habilidades sociales, estaría dirigida a disminuir el conflicto generado por el acoso escolar en una escuela del Municipio de Pitalito, Huila,

Colombia, lo cual ayudaría a transformar la realidad social de la escuela, donde la educación en valores sean fundamentales, para el reconocimiento de los derechos del hombre, que conlleven a la formación de identidades y cambios en la transmisión de conocimientos para convertir a los seres humanos en ciudadanos competentes, emocionales, cognitivos y comunicativos, para lograr la integración social, en esta institución escolar.

De lo expuesto anteriormente surgen las siguientes interrogantes:

### **1.1. Preguntas de Investigación**

Las preguntas de investigación sirven para orientar la formulación de objetivos y el proceso general de la investigación, como análisis de datos, redacción y discusión de los resultados y conclusiones, además constituye la abertura del conocimiento entre la realidad y la apariencia ser, como ya se dijo guía hacia lo que se debe investigar, es este sentido se formulan las siguientes preguntas de investigación.

Pregunta general:

¿Cuáles son los beneficios reales de la aplicación de la estrategia de mediación basada en habilidades sociales?

Preguntas específicas:

¿Cómo disminuir el acoso escolar en una institución escolar municipal de Pitalito, Huila, Colombia?

¿Cuál es el índice de acoso escolar a nivel estudiantil presente en una escuela municipal de Pitalito, Colombia?

¿Cuáles son las habilidades sociales que debe contener un plan de mediación para contribuir a la resolución de conflictos generados por el acoso escolar?

Las respuestas a estas interrogantes permitieron el desarrollo de la investigación, tomando como centro de interés una Institución educativa municipal de Pitalito, Huila, Colombia.

## **1.2. Justificación e Importancia del Estudio**

La propuesta de una estrategia de mediación basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar en una institución educativa municipal, señalada como un centro proclive a manifestaciones de acoso en el municipio Pitalito, Huila, Colombia, se justifica por cuanto, la misma constituye una investigación novedosa sujeta a la creatividad del investigador, que busca la descripción de los fenómenos, cómo se dan y cuáles son sus características, en un contexto natural, especificando propiedades, y otros rasgos importantes del fenómeno; de esta forma proporcionar a través de esta herramienta los procedimientos adecuados para abordar, prevenir o disminuir conflictos, a partir de elementos conceptuales, académicos y personales, que permitan el conocimiento de los estudiantes, con valores y respeto, para aceptar las contrariedades y promover las soluciones ante cualquier conflicto que afecte el clima escolar.

En este escenario, la propuesta, pretende dimensionar las oportunidades que se presentan cuando existe un conflicto derivado del acoso escolar, pues permitirá nuevos espacios o nuevas formas de solucionar una problemática en el seno de la institución escolar, promoviendo para los estudiantes un aprendizaje a partir de contenidos interdisciplinarios para mejorar la comunicación, el diálogo, el respeto, la tolerancia, los valores, el reconocimiento del otro, la formación ciudadana en el ejercicio de los derechos humanos, para la democracia y la participación.

La finalidad de la propuesta conlleva a la promoción de una cultura de resolución de conflictos, para disminuir el acoso fortaleciendo la convivencia escolar, de manera concertada, inclusiva sin discriminación, con reconocimiento a la diversidad cultural, étnica, social, y sexual, para evitar la violencia en los espacios educativos.

En cuanto a la **importancia, desde la perspectiva institucional**, se espera con la propuesta de la estrategia de mediación para disminuir el acoso escolar, la escuela quede libre de conflictos por violencia, tomando en cuenta la intervención de los docentes y alumnos para mejorar la convivencia escolar

Desde un **enfoque teórico**, es importante porque permitió analizar la mediación como herramienta y el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes como un proceso derivado de la interacción e interrelación entre los pares, la cultura, la comunicación que permitirán prevenir problemas personales, sociales futuros, así como también prevenir la violencia y sus consecuencias, que pudieran afectar en un momento dado a la escuela, a la sociedad y los fines propios de la educación en Colombia.

Desde el punto de vista social, permitió la prevención y resolución pacífica de los conflictos que se pueden generar en el ámbito escolar, ofreciendo a los alumnos y a los docentes la posibilidad de hablar de los problemas e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa, como forma de enaltecer los valores y la importancia de la convivencia social, justa, equitativa garantizando los derechos fundamentales de la sociedad estudiantil.

Desde el punto de vista psicosocial, es importante porque permite el reconocimiento del otro bajo el respeto por la forma de ser y pensar del otro, sin discriminación de ningún tipo, donde el dialogo, la comunicación y la interacción faciliten el acercamiento en las relaciones interpersonales, lo cual cobra mayor relevancia en la actualidad, cuando se generan cambios profundos en la forma de relacionarse con los demás, a través del uso de nuevas tecnologías.

Desde la perspectiva metodológica, el estudio se justifica por cuanto se busca la medición objetiva del fenómeno estudiado, las opiniones o actitudes individuales de los actores sociales, como una forma de optimizar la investigación, buscando una demostración de la causalidad y la generalización de los resultados de la investigación, mediante la recogida de la información estructurada y sistemática para llegar al análisis, mediante la aplicación de procedimientos estadísticos para cuantificar el fenómeno estudiado, a través de leyes generales de la conducta o comportamiento social.

### 1.3. Alcance de la Investigación

El alcance fundamental de la investigación radica en dar a conocer la existencia del fenómeno social del acoso escolar, dentro de la institución escolar de Pitalito, por lo que se requirió procesar toda la información al respecto, proveniente de observaciones particulares y la proporcionada por los actores inmersos en el contexto educativo señalado, que una vez procesadas y analizadas, permitió identificar los problemas, investigarlos, profundizarlos, y en base a ellos se presenta o propone una estrategia de mediación escolar basada en habilidades sociales para superar la problemática y deficiencias encontradas, y dar una solución dentro de contexto escolar objeto de estudio.

Además, la investigación busca alcanzar nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación con el fin de crear una estrategia de mediación basadas en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar en la escuela de Pitalito, como fenómeno social que está afectando al sector educativo y por consecuencia a la convivencia escolar.

En cuanto alcance temporal la investigación es de una forma sincrónica ya que permite conocer como es el fenómeno social del acoso escolar en un momento determinado, buscando de manera diacrónica explicar el fenómeno objeto de estudio a lo largo del tiempo, así como también de manera retrospectiva para dar a conocer la evolución del fenómeno desde el pasado y de manera prospectiva para dar a conocer la evolución del fenómeno estudiado en el futuro.

En este sentido se puede señalar que la investigación tuvo una delimitación temporal para estudiar el fenómeno sometido a estudio, dichas observaciones se

desarrollaron dentro de un rango de tiempo que corresponde a los años 2018 al 2020.

Por tratarse de una investigación enmarcada en el enfoque positivista, introspectivo vivencial, bajo un diseño Mixto, su alcance también está representado por la utilidad y por las dimensiones inmersas en el estudio, ya que los sujetos sociales que participan en la investigación, es decir estudiantes y profesores de una escuela del Municipio Pitalito, Colombia; ofrecerá información en torno al fenómeno investigado, como lo describen, como se manifiesta. Además se busca describir el contexto de interacción con los otros, mediante las interpretaciones que el propio investigador deriva de ellas, una vez que se recoja la información a través de los instrumentos aplicados a los investigados, para medir su desarrollo y verificación de beneficios alcanzados.

#### **1.4 Hipótesis**

Se plantearon las hipótesis específicas: Hipótesis nula e hipótesis alternativa.

La hipótesis nula ( $H_0$ ) no existe asociación entre los resultados obtenidos por los estudiantes en los momentos pre y post, a nivel de riesgo 0.01.

Hipótesis alternativa: existe asociación entre los resultados obtenidos por los estudiantes en los momentos pre y post, a nivel de riesgo 0.01.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco Teórico**

Para Méndez, el marco teórico constituye: “La descripción de elementos teóricos planteados por uno o por diferentes autores que permiten al investigador fundamentar sus procesos de conocimiento” (2008, p.48). En este aspecto, se hace necesario ubicar la problemática planteada dentro de una serie de conceptos y enfoques teóricos, investigaciones previas en general, considerados válidos para la correcta justificación del estudio, que en este caso se orientó, a la mediación escolar basada en habilidades sociales como estrategia para disminuir el acoso escolar en una institución educativa municipal en Colombia. Se incluye además un marco referencial, conformado por investigaciones previas, sobre la temática en estudio con el fin de relacionar analógicamente, deducir y condensar los aspectos teóricos importantes para la investigación, así como también la fundamentación legal.

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

Están representados por las referencias empíricas que sirven de guía en el tema a tratar, permitiendo establecer argumentos sólidos sobre el fenómeno objeto de investigación, como son los antecedentes fundamentales para este estudio, con especial orientación hacia los elementos de análisis al ser abordados y relacionados con la mediación escolar, habilidades sociales y acoso escolar. El arqueo y seguimiento de la información se realizó entre los años 2012- 2020, observándose que en el período 2020- 2021 no se obtuvo información relacionada con la temática, es de pleno conocimiento que la producción textual basada en investigaciones también se vio afectada y estancada por la presencia de la pandemia en el mundo entero.

Entre las referencias logradas se mencionan las siguientes:

Aldana Sánchez (2020) Lima-Perú propuso un programa de convivencia escolar, basado en inteligencia emocional, para desarrollar las habilidades blandas, en estudiantes de educación básica secundaria, Ibagué. Su objetivo, determinar la medida en que la aplicación del programa de convivencia escolar, basado en la inteligencia emocional, desarrolla las habilidades blandas, en estudiantes de educación básica secundaria. El estudio estuvo enmarcado la investigación aplicada, constructiva o práctica, caracterizada por el interés en la aplicación del conocimiento teórico, para desafiar determinada situación concreta y sus derivaciones prácticas que puedan resultar.

En conclusión, se comprobó una relación significativa entre las habilidades blandas y la convivencia escolar, puesto que los efectos conseguidos fueron positivos para la comunidad educativa, en los estudiantes de quinto ciclo de educación primaria de la institución educativa. La investigación es importante para el estudio porque permite evidenciar y demostrar que el fortalecimiento y empoderamiento de las habilidades resultan más eficientes en un procedimiento de mediación y permite la transformación de la convivencia escolar, elementos centrales en la investigación.

Por su parte Pineda (2020) de la Universidad de Murcia-España, presenta un trabajo denominado la mediación escolar en los conflictos de adolescentes ecuatorianos en los colegios de la ciudad de Máchala, el objetivo de la investigación consistió en preponer una estrategia de mediación escolar y prácticas restaurativas basada en el conocimiento de la percepción de la conflictividad escolar y los procedimientos de enfrentamiento, en el contexto de los colegios de la ciudad de

Machala, utiliza como metodología la técnica de encuesta y entrevista semiestructurada, obteniendo como resultado que el conflicto afecta a la convivencia escolar. El aporte para la investigación es la relevancia de la comunicación y el dialogo son elementos indispensables para integrar las estrategias tendentes a mejorar la convivencia escolar.

CardozoDubini y Lorenzino (2017) presentan un trabajo comparativo sobre bullying y cyberbullying con adolescentes escolarizados en Córdoba- Argentina, propuso como objetivo, analizar las diferencias en bullying y cyberbullying en relación al tipo de gestión escolar (pública o privada), el sexo y la edad, utilizó una metodología descriptiva, comparativa de corte transversal y como instrumento de recolección de información utilizó el test Cyberbullying, Como resultados las conductas de bullying y cyberbullying se presentan en edades tempranas en escuelas de gestión pública o privada, con graves consecuencias para los adolescentes en participar en situaciones de violencia entre iguales, siendo este un aporte para la investigación, porque destaca el papel de los administradores escolares, docentes y representantes en la creación de estrategias o intervenciones orientadas por lo menos a disminuir el acoso escolar, y otras conductas agresivas en cualquiera de sus manifestaciones en el medio escolar.

En la misma línea de investigación, Trujillo (2017) realizo un trabajo denominado “La convivencia escolar y valores en estudiantes de grado octavo y noveno de la institución educativa Policarpa Salavarrieta, en el Municipio de Quimbaya (Quindío) en la ciudad de Lima Perú”. Planteando como objetivo indagar las características que confluyen en los valores de los estudiantes y los valores institucionales (profesores,

familia) en la convivencia escolar del grado octavo y noveno de la institución educativa Policarpa Salavarrieta, en el trabajo se utiliza el método de naturaleza cualitativa bajo un enfoque descriptivo correlacional, donde se obtiene como resultado que existe una influencia del entorno social en los cambios psíquicos de los niños y la importancia de este estudio para la investigación es asoma la posibilidad de mitigar los conflictos en las escuelas a través de la burla no a lo que nos parece deforme, sino ante lo que nos parece agresivo o violento, posesivo o indiferente, adecuada actitud escénica, estética.

Ramírez (2016) en su trabajo sobre la convivencia escolar en instituciones de educación secundaria, un estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil, realizado en Madrid-España, presenta como objetivo analizar la convivencia en centros escolares de diferentes países, desde la perspectiva de las comunidades estudiantiles, utiliza como metodología un enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación transversal descriptivo de tipo no experimental (i.e., ex post facto). Obteniendo como resultado que los estudiantes valoran de manera positiva el desarrollo y la implementación de las normas para la convivencia de sus centros, siendo el aporte a la investigación por permitir poner en relieve que el comportamiento social violento y acosador de los estudiantes, es responsabilidad de las instituciones educativas en el desarrollo y aplicación de normas de convivencia.

En el mismo sentido Bermejo (2016) presenta un trabajo denominado la violencia escolar y funcionabilidad familiar en estudiantes de 5to y 6to de primaria, realizado en Huacho- Perú, tiene como objetivo establecer la relación entre los niveles de funcionalidad familiar y los niveles de violencia escolar en estudiantes de 5to y 6to de

primaria Huacho, utiliza como metodología un Diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional, retrospectivo y transversal, presentado como resultado que el nivel de violencia escolar no difiere significativamente en los estudiantes según el tipo de institución educativa, género y grado de estudios y la importancia para la investigación radica en destacar que la familia es fundamental para la existencia de una convivencia sana en la escuela.

Díaz (2015) en su trabajo que tiene por título “El acoso escolar, apoyo social y calidad de vida relacionada con la salud”, realizado en La Mancha- España, propone como objetivo explorar las consecuencias de la victimización por acoso escolar en la educación secundaria en el bienestar psicológico, utilizando como metodología, la metodología retrospectiva en muestra incidental de 161 universitarios, concluye que las características del acoso escolar se corresponden con las halladas en diferentes estudios epidemiológicos realizados en España, aquellos que sufrieron maltratos de forma más frecuente muestran en la actualidad niveles significativos, menores de apoyo social y auto concepto escolar, aunque no revelan mayor niveles de estrés, siendo importante para la investigación, por cuanto permite evidenciar que el acoso escolar afecta notablemente la convivencia social escolar, ya que los estudiantes de menos recursos y con otras característica biopsicosociales son los más proclives a la victimización.

Álvarez (2015) en su trabajo denominado, “La violencia escolar, como variables predictivas en adolescentes gallegos”, realizado en España, tuvo como objetivo Identificar los tipos de violencia escolar más habituales en las escuelas de Galicia, en opinión del alumnado y analizar las posibles diferencias en función de variables

sociodemográficas y académicas, en la investigaciones utilizó como metodología un diseño cuantitativo de corte descriptivo, inferencial y correlacional causal, y la información se recolectó a través de un cuestionario.

Entre las conclusiones, menciona que la utilización de la violencia en contextos educativos en épocas pasadas se centra específicamente en el castigo corporal y otros tipos de conflictividad escolar entre los que destacan la violencia verbal y social, la violencia física leve o grave, la interrupción escolar, la exclusión social, y sobre todo, el emergente ciberbullying, siendo importante para la investigación por destacar la preponderancia del papel de las comunidades rurales en el desarrollo de un comportamiento social adecuado a las normas de convivencia escolar, lo cual conllevaría a desarrollar menos agresividad y acoso con sus pares y con los profesores, de allí que el aporte sea enriquecedor para el estudio esbozado, debido a que el contexto de se ubica en una zona rural, con gran influencia de lo urbano y de las tecnologías, lo que hace presumir, que en estos modelos sociales podrían estar presentes la violencia y acoso escolar, que pudieran alterar la convivencia escolar.

Álvarez (2015) en su trabajo denominado “Ciberbullying, nueva forma de acoso escolar”, realizado en España, estableció como objetivo estudiar la situación y prevalencia del ciberbullying en contextos urbanos en perspectiva comparada con el bullying tradicional, utilizó como metodología una investigación de naturaleza mixta, combina técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa, estructuradas en un diseño exploratorio-confirmatorio, obteniendo como resultados que los factores que influyen decisivamente en las situaciones de violencia entre menores es el

comportamiento de los amigos observadores que suelen estar presentes durante la agresión o participan difundiendo la agresión a través de las redes sociales.

Este trabajo es importante para la investigación porque permite destacar que existen otras formas de agresión violenta y acoso escolar, que pone en tela de juicio el uso de la tecnología en los contextos educativos, y que contribuyen al desarrollo del conocimiento, como una nueva forma de enseñanza y aprendizaje, pero su uso contribuye a que los alumnos puedan cometer actos violentos y agresivos, como la intimidación, la burla y el acoso, como elementos que atentan a la convivencia social escolar y generar muchos conflictos en las escuelas.

Fernández (2015) desarrollo un trabajo sobre el Bullying y Cyberbullying y su prevalencia en adolescentes y jóvenes de Cantabria, realizado en España, estableció como objetivo Identificar la prevalencia del fenómeno del bullying (acoso presencial cara a cara) en adolescentes y jóvenes de 12 a 20 años de la Comunidad Autónoma de Cantabria. La metodología se basó en un diseño descriptivo de carácter epidemiológico y transversal., presentado como resultados que el porcentaje de estudiantes víctimas de acoso escolar y agresores en el último año es aproximadamente de 40%, mientras que de forma severa aproximadamente un 20%. El porcentaje de observadores que habrán visto conductas agresivas una o más veces en el último año será aproximadamente del 80%. Este trabajo es importante para la investigación, por cuanto le va a permitir a la investigadora poder visualizar otras formas de violencia y acoso escolar, siendo notoria la participación de las niñas, y además poder discriminar quienes se comportan como víctimas, agresores,

observadores y víctimas-agresivas en los distintos niveles socioeconómico-culturales.

De Castro (2015) presenta una investigación denominada, “Mejora de la convivencia competencia comunicativa. Diseño y aplicación del programa ‘MCCC’ para la prevención y resolución de conflictos escolares”, realizado en Salamanca, el cual tiene como objetivo comprobar la eficacia del Programa MCCC para concienciar al alumnado de las situaciones de conflictividad y mejorar las relaciones en el aula, en la investigación se utilizó un diseño cuasi experimental, con un grupo de control no equivalente, presentado como resultados obtenidos lo siguiente, primero no apoyar a los que intimidan, en segundo lugar ponerse en el lugar de la víctima, defendiéndolo/la, ayudándolos/las o buscando a las personas que lo hagan, (profesores, o personas mayores e incluso algún compañero o compañera) al “denunciar estas situaciones”, y por último parar la agresión o intimidación, lo importante es hablarlo, dialogarlo es la mejor manera para solucionarlo entre todos.

Este estudio aporta elementos importantes para la investigación a desarrollar, por cuanto va a permitir dar a conocer que la construcción de un modelo teórico pudiera mejorar la convivencia escolar, la cual estará conformada por los miembros de la comunidad educativa, por la implantación de programas y planes específicos, con el seguimiento, valoración y apoyo de equipos directivos, comisiones, coordinadores de convivencia y observatorios de convivencia.

Silva Lorente (2015) en su tesis sobre la mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria realizado en Madrid, presenta

como objetivo Evaluar la puesta en marcha de un programa de intervención basado en la mediación entre iguales, analizando el impacto en los alumnos mediadores de la ESO que participan en él, qué habilidades adquieren, si mejoran sus herramientas para resolver conflictos y qué les aporta personalmente esta experiencia.

En la investigación utilizó el método mixto donde se hace una evaluación pre y post test del alumnado, presentado como resultados como los alumnos mediadores, antes de serlo, disponían de más habilidades que sus compañeros del grupo control, por tanto, no podemos asegurar que el aumento en la utilización de algunas estrategias se pueda atribuir a la participación en el equipo de mediación. Si bien es cierto que, al comparar las habilidades del grupo experimental en la evaluación pre y post test, vemos cómo una gran parte de las habilidades mejora a lo largo del proceso, esta investigación es importante para el estudio porque permite demostrar la importancia de desarrollar habilidades sociales de los estudiantes para que cumplan un rol efectivo en la estrategia de mediación para la resolución de conflictos en la escuela

Garretón (2013) en su trabajo titulado, “Estado de la convivencia escolar, conflictividad y su forma de abordarla en establecimientos educacionales de alta vulnerabilidad social de la provincia de Concepción- Chile”. Estableció como objetivo Describir el estado de la convivencia escolar, de la conflictividad y de formas de abordarla, en centros educativos de alto riesgo social, desde la perspectiva de estudiantes, familias y profesores. Utilizo como metodología un diseño de tipo descriptivo, de tipo transversal, tomando como muestra la totalidad de alumnos y alumnas, docentes y padres y/o apoderados, presentando como resultado que las familias no se sienten realmente integradas en la vida del centro.

En relación con la aplicación de normas, se encontró que la percepción del profesorado difiere de los estudiantes, debido a que los problemas disciplinarios que hay que enfrentar cada día son más frecuentes dentro del aula y la tarea del profesorado parece ser poco formal y sistemática, apoyándose en sus capacidades innatas y en los recursos disponibles. El trabajo es importante para la investigación porque permite tener una visión y un alcance sobre los distintos elementos que conforman la convivencia social y como debe ser abordada en los espacios educativos como forma de incorporar a los representantes para que contribuyan a evitar los conflictos, la violencia y el acoso escolar entre los estudiantes, así como de fortalecer las relaciones interpersonales y la creación de climas que estimulen una sana convivencia, y disminuir conductas hostiles, malos tratos, exclusión y discriminación, lo cual fortalece a la escuela como espacios seguros.

Gómez (2013) presenta un trabajo denominado, "El bullying: El poder de la violencia, una perspectiva cualitativa sobre acosadores y víctimas en escuelas primarias de Colima", realizado en Colima- México, estableció como objetivo analizar la actuación de los alumnos acosadores y sobre cuales argumentos acosan y así como y la interpretar la forma cómo viven las víctimas de este tipo de violencia, la investigación se realizó bajo el esquema del método etnográfico de corte interpretativo, empleando como técnicas la entrevista, el diario de campo y la observación en el lugar de los acontecimientos.

Presenta como resultados el temor de las víctimas de volver a ser víctimas de agresiones más fuertes por parte del acosador o de otros alumnos, se pudo evidenciar que efectivamente, sobre las víctimas siguen siendo sometidas a

mecanismos de agresión de manera progresiva y continua, y en la misma medida, se habla del papel de los acosadores, y la complicidad silenciosa por parte del grupo de compañeros o amigos de la víctima por evitarse problemas demostrando muy poco sentido de solidaridad. El estudio es importante para la investigación por aportar elementos que delinear la violencia y el acoso, sobrepasan la cultura de la convivencia escolar, ante lo cual la normatividad los programas de atención, las leyes, no han sido exitosos para frenar el fenómeno en la cotidianidad escolar.

García Longoria (2012) en su trabajo sobre la mediación escolar como herramienta para la educación para la paz, realizado en Murcia-España, estableció como objetivo comprobar la eficacia de la mediación escolar como programa en los institutos de la educación secundaria para la educación para la paz para la prevención y disminución de los conflictos escolares, utilizó un modelo mixto como método para realizar la investigación, presentado como resultados que existe mucha conflictividad en los centros educativos estudiados y por lo tanto se requiere establecer la mediación escolar como instrumento para resolver los conflictos, mediante la utilización o presencia de un experto en mediación como tercero neutral, estableciendo canales de comunicación como forma de llegar a acuerdos, este es importante para la investigación porque obtener conocimientos importantes para la ya que destaca y resalta la importancia de la mediación para la resolución de conflictos en la escuela.

Los reportes de investigaciones hasta ahora presentadas permitieron orientar la búsqueda de argumentos teóricos y conceptuales y dar que permitan dar respuestas satisfactorias a los objetivos planteados en la presente investigación.

## **2.2. La escuela y el marco jurídico**

La escuela desempeña un papel prioritario en la formación de las personas, debe responder a la necesidad de formar a las nuevas generaciones según los intereses del Estado en la dinámica de sus relaciones económicas, sociales, políticas y culturales, tanto nacionales como internacionales, por consiguiente, la escuela fue creada por la sociedad para resolver los problemas que emanan de las necesidades sociales.

En este sentido Bruner, indica que: “La escuela se posiciona en la vida y la cultura de los estudiantes, dándose un proceso de formación mediante un modelo de enseñanza” (1997, p. 46).

Por lo cual, para el autor citado la escuela es el espacio ideal de formación individual y colectiva donde se realizan actividades de socialización con los pares, que permite la trasmisión de conocimientos académicos y las prácticas y expresiones sociales.

Por su parte Schutz (2008) indica que la escuela es una realidad reflexiva que permite a los docentes analizar sus conductas e ideas sobre el acto educativo, donde realizan sus actividades mediante una explicación discursiva para que sean válidas y reconocidas por los otros, esta acción reflexiva de los docentes se caracteriza por la conciencia que asumen desde sus pensamiento, los cuales van influir significativamente en el hecho educativo, es decir los docentes se ponen en contacto con la realidad social educativa de la escuela para comprenderla.

La reflexión que hacen los docentes sobre la escuela hace que los mismos, diseñen un plan para resolver alguna incertidumbre que tienen sobre sus prácticas

pedagógicas y proceden a buscar fundamentos teóricos sólidos, revisar y ampliar la observación de la información para encontrar circunstancias análogas que ayuden a replantear el problema. Esta reflexión los lleva a conocer lo desconocido, como forma de haber alcanzado un nuevo nivel de conocimiento y seguridad.

En este orden de ideas, Schütz (1972) explica que la socialización y consolidación de los saberes en la escuela se deben a que en ella se logra un proceso de comprensión del mundo social, cultural producto del aprendizaje y la aculturación, la cual está en reciprocidad con las expectativas, el origen del conocimiento y su distribución social. De allí, que para Berger y Luckmann (1968) la socialización es el proceso a través del cual los estudiantes aprenden a ser miembros activos de la sociedad, a interiorizar el mundo social, y adquieren los intercambios y prácticas sociales con otros sujetos que permiten poner en acto el origen sociocultural de cada sujeto.

Del mismo modo, la escuela busca la formación de ciudadanos comprometidos con el progreso, con la democracia y el respeto a las leyes y a los principios de igualdad, reconocimiento del otro, la diversidad y al mismo tiempo integrar diferentes grupos y miradas para desarrollar iniciativas variadas.

Por su parte, Robertazzi (2005) señala que en la escuela surgen los elementos de formación y socialización que implica el diálogo y la comunicación de los sujetos hacia el desarrollo de valores, ideas que aplicarán en el mundo social y para darle sentido a sus comportamientos en la vida de relaciones sociales.

Al respecto, Frigeiro, manifiesta que:

"La escuela siempre ha tenido la capacidad de permitir la socialización y distribución de saberes con diferentes grados de autonomía del mandato social, mediante el desarrollo curricular de las prácticas pedagógicas de los docentes y de la organización institucional" (2001, p. 110).

En este sentido, autores como Camps (2010), Sacristán (2001) y Sanin (1998) destacan la importancia de la escuela como instrumento de enseñanza de los derechos, normas de convivir, el respeto al otro, este como un espacio abierto a la comunidad para comprender las relaciones sociales, subjetividades e intersubjetividades más centrales de la sociedad en su conjunto. Además, en ella se concentran las oportunidades para que los estudiantes se relacionen con los docentes, autoridades, con los otros pares y valoren la importancia de la convivencia social y del ejercicio de los valores, el dialogo intergeneracional para el fortalecimiento de la socialización intercultural.

Igualmente, Giner (2005) habla de la escuela como el espacio ideal para la formación de ciudadanos aptos para ejercer sus derechos en condición de iguales en medio de sus diferencias, lo que le va a permitir a los estudiantes analizar, pensar y criticar las propuestas sociales y políticas, por ello la escuela debe ser inclusiva y promover la convivencia social para dialogar y resolver posibles conflictos.

De acuerdo con este planteamiento, en el tema de tolerancia, igualdad de oportunidades para el estudio, paz escolar, disminución de conductas negativas que alteran la convivencia escolar, temas que centran el interés en el presente estudio, resultando importante la participación de los profesores, estudiantes, comunidad educativa, instituciones e instancias relacionadas con la educación como forma de

convivir y vivir juntos, desde el mismo momento que el niño ingresa a la escuela, y así debe ser reflejada en el entramado legal de cada país.

Partiendo de lo expuesto anteriormente, la educación en Colombia es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes, en este sentido la Constitución política de Colombia (1991) establece que la naturaleza del servicio educativo es un derecho de la persona, de un servicio público que tiene una función social y que corresponde al Estado, regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia respecto del servicio educativo con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines, la formación moral, intelectual y física de los educandos.

Para lograrlo, se debe garantizar el adecuado cubrimiento del servicio, proveer en los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo, organizado en educación Inicial, educación preescolar, educación básica, que comprende, primaria de cinco grados y secundaria de cuatro grados; educación media, integrado por dos grados y culmina con el título de bachiller, la educación superior y la educación para el trabajo y el talento humano.

Igualmente, expresa como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos, deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo Art. 2. Constitución Política de Colombia (1991). Convivencia que debe cumplirse en todos

los ámbitos del territorio de Colombia y de manera muy especial en el contexto educativo como forma de mantener la paz y la concordia como valores fundamentales de la sociedad. Asegurando los derechos fundamentales del niño y la protección contra toda forma de abandono, violencia física o moral para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos, brindándoles una educación de calidad en escuelas adecuados (Artículo 44).

En este orden de ideas, La ley 715 de Colombia (2001) define a la escuela como el conjunto de personas y bienes, promovida por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad será prestar un año de educación preescolar y nueve grados de educación básica y media, aquellas escuelas que no ofrecen la totalidad de dichos grados se denominarán centros educativos (artículo 9).

Con el objetivo de lograr la convivencia social en la escuela, la Ley general de educación (1994). Establece el régimen de convivencia social, recogida en el Artículo 21, señalando como primordial la formación de los valores fundamentales para la convivencia en una sociedad democrática, participativa y pluralista; y en el artículo 22, destaca la importancia del desarrollo de actitudes favorables al conocimiento, valoración y conservación de la naturaleza y el ambiente, actitudes que indiquen en el desarrollo de una convivencia social acorde a lo establecido en la constitución política de Colombia.

La Ley 1098 (2006) contiene el Código de la Infancia y la Adolescencia donde se garantiza el perfecto desarrollo del menor por medio de sus derechos consagrados en los instrumentos internacionales de derechos humanos y las obligaciones especiales de las instituciones educativas en el cumplimiento de su misión. Tiene por

finalidad garantizar a los niños, niñas y adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezca en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión, en donde prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad integral humana, sin discriminación alguna. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el estado.

La Ley 12 del 22 de enero de 1991, señala expresamente la aprobación de la convención sobre los derechos del niño, adoptada por la asamblea general de las Naciones Unidas, reconociendo el derecho del niño a la educación, a fin de que se pueda ejercer progresivamente y en condiciones de igualdad de oportunidades ese derecho, mediante la adopción de medidas por la administración de la disciplina escolar de modo compatible con la dignidad humana del niño, específicamente en los artículos 28, 29 y 39, donde la educación del niño, deberá estar encaminada a desarrollar la personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física hasta el máximo de sus posibilidades, inculcar al niño el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

De igual manera, de acuerdo con los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas, se debe preparar al niño para asumir una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de los sexos y amistad entre todos los pueblos, grupos étnicos, nacionales, religiosos, personas de origen indígena, la adopción de medidas apropiadas para promover la recuperación física y psicológica, la reintegración social de todo niño víctima de cualquier forma de abandono, explotación o abuso; tortura u otra forma de tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes; o conflictos armados, en un ambiente que fomente la salud, el respeto de sí mismo y la dignidad del niño.

La Ley 1620 de marzo del año 2013, busca fundamentalmente reducir la violencia escolar y disminuir el embarazo en adolescentes definiendo en su artículo 39 el conflicto como situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses. Además, indica que los conflictos manejados inadecuadamente y no son resueltos de manera constructiva, dan lugar a hechos que afectan la convivencia escolar, como altercados, enfrentamientos o riñas entre dos o más miembros de la comunidad educativa.

Además, señala la necesidad de tramitar los conflictos de manera acertada, por esta razón en su artículo 36 reconoce a la mediación y la conciliación como una iniciativa de formación de la comunidad educativa para fortalecer el Sistema Nacional de Convivencia Escolar. Igualmente señala en su artículo 39 que las situaciones de conflicto producto de las acciones agresivas, pueden ser resueltas por la implementación de la mediación escolar como forma de evitar la agresión para dirimir conflictos asociados a la violencia y al acoso escolar que alteran la convivencia en la escuela.

Así mismo, se puede decir que esta norma contempla la obligatoriedad que tienen todas las instituciones educativas de reformular los manuales de convivencia, que, en su gran mayoría, no han sido construidos con la participación ni de los estudiantes ni de las familias. También establece sanciones para los colegios y docentes que incumplan la ley, para docentes iniciando por un llamado de atención verbal, un llamado de atención escrito se puede continuar con afabilidad de proceso de control disciplinario y si la falta lo ameritara hasta la destitución del cargo, lo cual se convierte

en una situación exigente y delicada, que exige un alto grado de responsabilidad y cumplimiento.

También, señala la obligatoriedad de crear comités de convivencia escolar en todos los niveles (nacional, regional e instituciones educativas), una ruta de atención integral para la convivencia escolar y el sistema de información unificado de convivencia escolar, además de ordenar la aplicación efectiva de los manuales de convivencia, para lo cual se conformará el comité nacional de convivencia escolar. Esta ley crea una ruta de atención en casos de violencia y un sistema nacional único de información para reportar estos casos de violencia y de embarazo en adolescentes, y da la posibilidad de brindar incentivos a quienes cumplan las exigencias y expectativas de la convivencia,

En este aspecto particular, centrándose en el tema de la convivencia, la Constitución política de Colombia (1991), contiene un marco jurídico relacionado con la mediación como estrategia para la resolución de conflictos, estableciendo en el artículo 116, que los particulares pueden ejercer funciones judiciales y ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley, a objeto de solucionar cualquier conflicto. Cuestión que es tratada en la Ley 1563 (2012), artículo 59, al referirse a la composición de un mecanismo alternativo de solución de conflictos, por medio del cual, dos o más particulares, un particular y una o más entidades públicas, o varias entidades públicas, o quien desempeñe funciones administrativas, delegan en un

tercero, denominado mediador de forma amigable puede resolver para las partes, una controversia o conflicto de libre disposición.

Por su parte la Ley 446 de 1998, coloca a la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos. Ahora bien, si bien es cierto que estas leyes no señalan a la mediación como estrategia para la resolución de conflictos, ni su aplicación de forma institucional, sin embargo, se puede señalar que a partir de la promulgación de la ley 1732 del año 2014 y el decreto reglamento 1038 de 2015, cuando surge la cultura de la resolución de conflictos que proponen la educación para la paz, entendida como la apropiación de conocimientos y competencias ciudadanas para la convivencia pacífica, la participación democrática, la construcción de equidad, el respeto por la pluralidad, los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario.

Así mismo, el referido decreto en su artículo 2 literal b, refiere la convivencia pacífica, la construcción de equidad y el respeto por la pluralidad, ya que son los fundamentos del proyecto de mediación escolar; por lo cual en todas las instituciones educativas, es obligatorio crear una materia o una cátedra sobre mediación escolar, basada en la educación para la justicia, la paz, la democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y en general, la formación en los valores humanos, principios que pueden apoyar la solución del conflicto escolar, mediante la mediación aprendida y enseñada a los estudiantes.

Finalmente, se puede decir que la ley 1620 de marzo del año 2013, reconoce a la mediación y a la conciliación como una iniciativa para la resolución de conflictos y que su formación depende de la comunidad educativa, para que contribuya al fortalecimiento del sistema nacional de convivencia escolar estableciendo una

clasificación de las situaciones que afectan la convivencia escolar para las cuales propone a la mediación como alternativa para dar trámite a la resolución del conflicto fijando las formas y los pasos por los cuales se debe encaminar la estrategia de mediación.

De tal manera , en las escuelas a través de la mediación es posible desarrollar en los estudiantes competencias ciudadanas, para poner en práctica habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas, necesarias para la formación de ciudadanos que interactúen de manera constructiva en la sociedad, fortalecer los valores democráticos necesarios para convivir en un mundo cada vez más complejo y en donde las enseñanzas que se adquieren en la escuela deben trascender las fronteras de la misma, por lo tanto, la propuesta de intervención que se propone como objetivo central de esta investigación, tiene un gran significado social para lograr la armonía en la instituciones educativas que muestran claramente la presencia de situaciones de violencia escolar en el estudiantado, manifestado en el acoso que afectan la convivencia escolar.

## **2.3. La Mediación**

### **2.3.1. Estrategia de Mediación**

Antes de entrar a definir la mediación es necesario acotar, que en todas las organizaciones los conflictos están presentes en cualquier tipo de organización social, lugar donde los individuos interactúan y se interrelacionan mediante la comunicación y el dialogo, los conflictos son percibidos como algo negativo, que de alguna manera hay que erradicarlos, porque pueden alterar, modificar y destruir la organización, las relaciones sociales, la comunicación y el dialogo. En este sentido

se puede decir que el conflicto puede resultar no negativo, cuando los individuos desarrollan la capacidad para afrontarlos, lo cual hace que se convierta en una oportunidad para el crecimiento, el autoconocimiento y el aprendizaje, como nuevas formas de ver y observar como las relaciones interpersonales pueden estar basadas en el reconocimiento y respeto del otro, como una orientación positiva para resolver los conflictos y así lograr mejorar la convivencia.

Una forma de mejorar la convivencia y resolver los conflictos, es el uso de la mediación como una estrategia, que consiste según Munuera (2014) en un modo de organizar a los sujeto sociales alrededor de intereses comunes que permita la creación de vínculos y estructuras comunitarias sólidas, que de alguna forma involucra a los individuos que forman parte de la comunidad y que tienen un posición estratégica y capacidad de liderazgo agentes de cambio social, tal como pudiera ocurrir en el ámbito educativo donde la convivencia tiene papel fundamental en la vida de la escuela.

Es por ello, que la convivencia escolar puede verse a afectada por los conflictos ocasionados por el aumento de la violencia y el acoso escolar, de allí que Lozano (2014) señala la mediación como método valido para la resolución de conflictos en la escuela, por cuanto la misma tiene como finalidad educar y socializar a los individuos que forman parte del contexto educativo, por lo que la mediación representa una estrategia de solución y resolución dialogada y colaborativa de conflictos, que tiene un carácter de intervención, donde coexisten la trasmisión de conocimientos, aprendizajes, la inteligencia, aptitudes de los alumnos, los sentimientos, percepciones, emociones, normas y sanciones que regulan las interacciones entre

los miembros de la comunidad educativa, lo que indica que la mediación dentro del sistema educativo, completaría la formación de los individuos que tienen carencias socio afectivas en la escuela.

Ibídem, que la mediación escolar permite que los estudiantes aprendan a gestionar las diferencias, pues no se trata sólo de resolver los conflictos que puedan aparecer, sino en aprender a afrontar un conflicto y gestionarlo bajo la fórmula ganar-ganar, lo que significa, la actitud de las partes ante el conflicto en sí y la visión que tienen de sí mismas y además que aprendan, que mediante este proceso de mediación como estrategia, van a tener en cuenta en el futuro, que además de resolver los conflictos en la escuela, mejora la convivencia y puede evitar que los conflictos escalen, dando como resultado, conflictos más graves.

Por ello, se puede decir siguiendo a Munné y McCragh (2006) que la mediación se puede considerar como una estrategia de resolución de conflictos, mediante el diálogo y la colaboración y que además permite la intervención de la realidad social educativa de manera intencional, por ello la mediación escolar es un proceso educativo voluntario, confidencial, colaborativo y con poder de decisión para las partes. Ahora bien, tomando en cuenta lo dicho por Blaya (2006) la mediación escolar como estrategia para disminuir el acoso escolar en una institución educativa municipal, permite tratar en el ámbito educativo temas como la prevención del uso de las drogas, de la violencia, del bullying, como forma de establecer un clima propicio de convivencia en las escuelas de donde deben emerger o surgir, relaciones interpersonales percibidas y experimentadas por los miembros de la comunidad educativa.

En este mismo orden de ideas, se puede decir que la mediación como estrategia Pedagógica, permite otorgar un protagonismo a los actores sociales inmersos en un conflicto, ya que ellos tienen la responsabilidad de asumir posiciones muchas veces contrario u opuestas, para comprender y entender al otro, como forma de solucionar el conflicto de forma satisfactoria. De allí que Banofe- Schmitt (2000) sostiene que la mediación debe tener una orientación pedagógica específica, basada en la formación de valores y en el desarrollo de una cultura para la paz, por ello es necesario establecer en las escuelas los procesos de mediación para que sus miembros resuelvan los conflictos, que muchas veces obedecen a la violencia, a posiciones diferentes, al desconocimiento del otro y de la diversidad, por lo que se busca con la mediación como estrategia, fortalecer la conciencia escolar para que permita la regulación de derechos y deberes por medio de normas también diferentes.

Es por ello que, la escuela es el escenario muy particular donde tienen lugar conflictos particulares entre actores peculiares, siendo la mediación escolar, una estrategia que conllevaría a la socialización dialógica para resolver conflictos, en el contexto educativo. En tal sentido Davini (2015) señala que la estrategia esta coligada al arte de coordinar acciones y maniobras para alcanzar un objetivo, estas son habilidades, talentos, destrezas, disposiciones, creatividades, disciplinas y técnicas para hacer algo y por lo tanto los docentes deben establecer estrategias para mejorar el proceso docente educativo, que conlleve a reducir el índice de acoso escolar, tomando en cuenta los diversos escenarios, que pueden ser modificados, según las situaciones o conflictos que se presenten, que de alguna manera perturban la paz escolar, por lo tanto la estrategia representa una alternativa para el mejoramiento de

la convivencia escolar, con el propósito de lograr un clima organizacional apto para el desempeño docente y la convivencia pacífica de los estudiantes basada en el dialogo, la comunicación y el reconocimiento del otro.

Por su parte Bravo (2008) sostiene que las estrategias pedagógicas son todas las acciones realizadas por el docente, para facilitar la formación y el aprendizaje de los estudiantes, el desarrollo de los valores asociados a la convivencia en la escuela, basados en la organización de las actividades formativas, de interacción donde se logran conocimientos, valores, prácticas, procedimientos y problemas propios del campo de formación ciudadana.

Ahora bien, la estrategia de mediación escolar implica según Gorbeña y Romera (2016) la incorporación y participación de los miembros de la comunidad educativa en la vida de la escuela o del centro escolar que supone la inclusión del profesorado, del alumnado y del personal administrativo directivos de la institución y además se pudieran incorporar si los hubiera en la escuela, los miembros del consejo escolar, los miembros la comisión de convivencia y los delegados de curso, por lo que en principio en la estrategia de mediación se busca incrementar la vinculación de todos sus miembros a la instrucción escolar.

En el mismo sentido, en la estrategia de mediación se debe establecer el objetivo general, como es la resolución de un conflicto en base a los intereses y necesidades de las personas involucradas y como objetivo específico atender los conflictos entre los miembros de la comunidad escolar, que no hayan sido resueltos por los propios protagonistas, por lo que se considera necesario intervenir con un proceso formal que permita la participación de todos los miembros de la comunidad educativa, mediante

la enseñanza de habilidades sociales de resolución de conflictos, asociado al alto índice de acoso escolar, con el fin de mejorar la convivencia en la escuela.

Ibídem, señalan que en la estrategia de mediación se deben establecer los principios por los cuales se va regir, como son la voluntariedad, la autonomía de la decisión, la neutralidad e imparcialidad, la confidencialidad y la buena fe, donde las partes asumen su responsabilidad y desarrollan una serie de habilidades sociales como la empatía, el conocimiento de los otros, el crecimiento personal, la comunicación eficaz, la capacidad de tomar decisiones asertivas y el manejo adecuado de las emociones y sentimientos.

Por lo tanto, siguiendo a Gorbeña y Romera (2016) la estructuración de la estrategia de mediación debe hacerse tomando en cuenta el tipo de conflicto, señalar las personas a la cual está destinado, establecer los objetivos, el tipo de programa que se va a aplicar, definir en las siguientes fases, la selección, el entrenamiento del equipo mediador, la difusión del programa, la organización de la logística y del funcionamiento de la mediación, el seguimiento y la evaluación.

En este sentido se puede decir, que en todas la intuiciones educativas debería existir un centro de mediación, como una de las vías que posibiliten un espacio de reflexión, la reparación y la reconciliación que ha podido surgir como alternativa a una situación conflictiva, buscando optimizar el bienestar de las partes implicadas, por ello es necesario tomar en cuenta el papel que juegan la habilidades sociales en este proceso de mediación, habilidades que pudieran permitir llegar a un consenso y buen entendimiento entre los protagonistas.

### **2.3.2. Teoría constructivista social de mediación de Vygotsky**

En este sentido, se presenta la teoría social de la mediación basada en los postulados de Vygotsky (1997) quien señala que la resolución de problemas entre el nivel real y el nivel de desarrollo potencial de los actores sociales, está determinado por la acción de un adulto o de otro actor mediador, esta definición ha sido trascendental en el campo de la educación, de forma que se puede decir que la mediación es un proceso que permite el avance del niño, que lo ayuda a organizar y a ampliar el pensamiento, de manera que el mediador lo que hace es ayudar a la resolución de las actividades planteadas, tomando en cuenta las capacidades intelectuales del niño.

De allí que, la Teoría constructivista social de mediación de Vygotsky (1997) representa los mecanismos de influencia educativa en el aprendizaje, ya que los alumnos construyen el conocimiento en forma individual y al mismo tiempo junto con otros lo que constituye la acción socializadora del aprendizaje. Lo que significa que la acción de mediación en la resolución de conflictos viene dada por la intervención de un tercero, que interviene para lograr la socialización, mediante el diálogo y la comunicación para lograr acuerdo en los posibles problemas que están afectando a la comunidad educativa y por ende a la convivencia social.

Es por ello que, la teoría constructivista social de mediación de Vygotsky (1997), actúa para restablecer el orden derivado de conflictos cognitivos o afectivos, que surgen en la escuela y se estructuran en los actores sociales que forma parte del contexto educativo, ya que existe la necesidad de generar enlaces para lograr un consenso, que permite reorganizar el grupo, por lo tanto la mediación es la vía más expedita para lograr la interacción de los actores sociales, siendo el mediador la

persona que debe manejar estrategias comunicacionales, para ayudar a los individuos a la solución del conflicto que representa el desarrollo complejo de acciones, que no se conocen en su totalidad, es por ello que la mediación nace producto de la confrontación de los valores y necesidades de los grupos sociales, donde va a permitir la reconstrucción, socialización y distribución de los roles de los sujetos involucrados en el conflicto, hasta llegar a una solución consensuada, satisfactoria, mutuamente aceptada.

### **2.3.3. *Habilidades sociales***

Las habilidades sociales para Monjas (2014) son un conjunto de cogniciones, emociones y conductas que permiten relacionarse y convivir con otras personas de forma satisfactoria y eficaz, es decir lo que hace, dice, piensa, siente y aprende una persona en relación con las otras, que le permiten desenvolverse en cualquier aspecto de la vida y en situaciones adversas que dificultan el aprendizaje. Por consiguiente, las habilidades sociales son importantes para buscar soluciones a los conflictos producto del alto índice de acoso escolar, en las escuelas de Colombia, y específicamente las del municipio Pitalito, Colombia, ya que permiten el desarrollo de los estudiantes en sus aspectos académicos, personales, para lograr unos individuos con un desarrollo integral, respetuoso, con capacidad de aceptar las contrariedades y buscar soluciones.

Por su parte Caballo (2007) sostiene que las habilidades sociales son conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando las conductas de los demás, que resuelve los problemas inmediatos de

la situación mientras se minimizan los conflictos futuros, por lo tanto las habilidades sociales guardan relación con la reciprocidad, la empatía, la adopción de roles, perspectivas sobre el intercambio y control de la relación, colaboración y cooperación, para trabajar juntos con los otros, por lo que las habilidades sociales contribuyen a la prevención y reducción de conductas inadecuadas asumidas por los estudiantes en el contexto educativo, en el marco del acoso escolar.

Esta contribución de las habilidades sociales en la sociedad de riesgo social educativo guarda relación con la toma de decisiones, control de las emociones, la autoestima y la asertividad, como contenidos que deben ser asumidos en una estrategia de mediación, como forma de intervención de la realidad social educativo, amenazada por el aumento progresivo del índice de acoso escolar, tal como pudiera estar ocurriendo en una escuela municipal de Pitalito, Huila, Colombia.

En consecuencia, la estrategia de mediación basada en las habilidades sociales, para su diseño y puesta en práctica se tomarán en cuenta, la toma de decisiones que según Branden (2003) y Caballo (2007) es esencial a todo ser humano, donde se define la opción de solución a un problema y establecer las alternativas justas y adecuadas para lograr un resultado positivo, que contribuya a prevenir las conductas inadecuadas asociadas al acoso escolar.

Los autores señalados indican que también deben tomarse en cuenta el control de las emociones para el diseño de la estrategia de mediación basadas en habilidades sociales, ya que muchas veces el ser humano experimenta actitudes violentas, que muchas veces lo hacen perder el control por no saber manejar la situación presentada, por lo que se requiere que los estudiantes y profesores aprendan a manejar y a controlar adecuadamente las emociones en el contexto educativo, para

evitar consecuencias lamentables y poder contribuir a la disminución del acoso escolar para mejorar la convivencia en la escuela.

Además, indican que la autoestima como elemento de las habilidades sociales que deben formar parte de la estrategia de mediación escolar, contribuye a la resolución de conflictos, por cuanto el individuo asume y le da valor a su vida, a su forma de ser y le permite configurar su personalidad que de alguna manera influye en el entorno social, cultural y educativo como forma de reducir el índice de acoso escolar. Para ello se requiere que el individuo ejerza la asertividad, como una habilidad que incide en propiciar la aceptación, adecuada para transmitir los argumentos convincentes y necesarios para la resolución del conflicto, basados en la amabilidad y calidez en la comunicación, teniendo como base fundamental las expresiones de afecto, aprecio y sentimientos que contribuyan a conseguir un comportamiento adecuado en el futuro en los contextos educativos.

Al respecto, se puede decir siguiendo a la Organización Panamericana de la Salud (2001) que las habilidades sociales como fundamento para implementar el diseño de estrategia escolar, son necesarias para el desarrollo humano y para el ejercicio de la condición de mediador, por lo que se deben tomar en cuenta para su aplicación, las habilidades sociales e interpersonales que incluye la comunicación, el rechazo, la agresividad y la empatía, además es necesario incluir las habilidades sociales cognitivas, que incluye la toma de decisiones, pensamiento crítico y autoevaluación para finalmente incorporar en el diseño de la estrategia de mediación las habilidades sociales para manejar emociones, incluyendo el estrés y el aumento interno de un centro de control. Todas estas habilidades sociales como fundamento de la estrategia de mediación escolar, orientan, clarifican y permiten el desarrollo de competencias

personales, que permiten la valoración y aprovechamiento de las oportunidades en la práctica de las habilidades sociales para la vida y para la resolución de conflictos en la escuela, producto del acoso escolar.

Ahora bien, la mediación como estrategia basada en habilidades sociales para bajar el índice de acoso escolar en el contexto de la escuela municipal de Pitalito, Colombia, implica a decir de Montero (2010) que es un proceso donde los miembros de una comunidad, se organizan para promover cambios sobre alguna circunstancia o conflicto que les pudiera estar afectando, buscando la participación de todos para lograr un ambiente acorde con los fines de la educación y las estructuras de la sociedad, por lo cual se requiere el desarrollo de identidades sociales, representaciones sociales, empatía y toma de conciencia para el logro de un control razonable sobre el mundo de la vida escolar.

De acuerdo a lo expuesto, significa que la estrategia de mediación escolar basada en habilidades sociales, pretende aminorar el alto índice de acoso escolar con el fin de resolver el conflicto que según el reglamento de la Ley 1620 de 2013 y que crea el Sistema Nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar en Colombia, señala expresamente que el conflicto o los conflictos, son situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses, manejados inadecuadamente y al no ser resueltos de manera constructiva dan lugar a hechos que afectan la convivencia escolar, conflictos que son expresados como altercados, enfrentamientos o riñas entre dos o más miembros de la comunidad educativa. La misma ley define la agresión escolar, como toda acción realizada por uno o varios

integrantes de la comunidad educativa que afecta negativamente a otros miembros de la comunidad escolar, que puede ser física, verbal, gestual, relacional y electrónica.

La ley establece la definición de acoso escolar y agresión escolar, busca poner en conocimiento de la comunidad educativa, de estos hechos, para que la misma comunidad lo repudie y contribuyan al fortalecimiento de la convivencia escolar, y para que exista este fortalecimiento, es necesario según Rappaport (1987) y Montero (2006) el desarrollo de una conciencia que permita superar las formas de entendimiento sobre los derechos y deberes inherentes a la ciudadanía, de un compromiso, sobre la acción, el respeto y la consideración por los pares, por la comunidad y por sí mismo y el desarrollo de una forma de identidad social educativa marcada por un sentido de organización y funcionamiento de la comunidad educativa. Por lo tanto, el fortalecimiento está asociado al proceso por el cual los sujetos sociales adquieren la capacidad para controlar y dominar sus propias vidas, creando las condiciones necesarias en las comunidades para su robustecimiento.

Es necesario destacar que los individuos y grupos organizados, como los representantes, estudiantes, profesores, supervisores y la organización educativa en general, buscan fortalecer la convivencia escolar, para bajar el índice de acoso escolar en cada uno de sus contextos educativos y que según Montero (2003) se lograría, tomando en cuenta que es una situación de vida, por lo tanto se debe actuar de forma comprometida, consciente y crítica, para la transformación y fortalecimiento de la comunidad educativa, desarrollando y potenciando capacidades hacia el logro de un bienestar colectivo y para superar cualquier indicio coligado a la violencia y acoso escolar.

Sobre las ideas expuestas anteriormente, el fortalecimiento de la convivencia escolar debe recaer según lo señalado por Ruiz (2017) en los contextos educativos como espacios para que se reconozcan unos a otros más allá de lo institucional, lo que significa que en las instituciones educativas se debe practicar la democracia, para generar nuevas oportunidades y formas de relacionarse con los demás, basada en valores como la justicia, libertad, autonomía y el diálogo. Por ello el fortalecimiento de la convivencia escolar debe estar asociado a la construcción constante de manera colectiva y dinámica de procesos de interrelaciones de los actores sociales educativos inmersos en el acto educativo, en el aprendizaje, la formación de la ciudadanía y el desarrollo de habilidades sociales, que contribuyan a la resolución de los conflictos en la escuela producto del alto índice de acoso escolar.

En efecto, el fortalecimiento de la convivencia escolar obedece a la calidad y forma como se construyen las interacciones, el compartir, el diálogo, la participación, la construcción de consensos y aceptación de disensos, entre muchas otras formas de convivir en el marco de una organización educativa que se orienta a lograr determinados objetivos y fines de la educación. Siendo la participación el elemento clave que permite evaluar el fortalecimiento de las áreas prioritarias, las necesidades y los recursos con cuenta la comunidad educativa para tomar decisiones y generar discusiones con sentido y significado social para los miembros de la comunidad, es decir debe existir sentido de relación o en relación con el mundo que supone la ruptura y percepción de asilamientos y soledad del yo con el nosotros (Kieffer, 1982).

En este mismo orden de ideas, Giménez (2005) indica que el fortalecimiento de la convivencia en las instituciones u organizaciones educativas implica recomponer las

relaciones en el ámbito educativo, articular el contacto con todos los miembros de la comunidad educativa para generar la participación, el sentido de pertenencia, el compartir, la necesidad, la problemática y las posibles soluciones a la afectación del vivir y convivir y el hacer en la escuela, producto de factores asociados a la violencia y el acoso escolar, tal como se pretende conseguir con la presente investigación, tomando como interés particular una institución escolar municipal en Pitalito, Huila, Colombia.

#### ***2.3.4. Teorías que sustentan el desarrollo de habilidades sociales***

En este sentido se presenta lo señalado por Erickson (1982) en su teoría del desarrollo social, al considerar que el ser humano desarrolla habilidades y competencias en el transcurrir de su vida, siendo una de ellas, la socialización, sobre todo cuando el individuo necesita desarrollar su identidad personal, lo que le permite adquirir una manifestación de su ego útil para el desarrollo de sus habilidades sociales, basadas en la confianza, autonomía, iniciativa, empatía, creatividad e integridad, las cuales ayudarían al individuo a tener una participación activa en el entorno social educativo.

Para Erickson (1982) los factores socioculturales que rodean al estudiante son determinantes para el desarrollo de las habilidades sociales, por cuanto analiza las variables del marco situacional social en que se concentra la atención en las interrelaciones complejas que van a incidir en su personalidad total, ya la influencia del ambiente físico, social y experiencial ,se asemejan en igualdad de condiciones con los procesos biológicos y psicológicos innatos que plasman el desarrollo de la personalidad del estudiante, que la utilizará para adecuarse a las oportunidades

sociales y del medio ambiente que contribuyan de manera eficaz a disminuir el acoso escolar como forma de satisfacer su necesidad y de la comunidad educativa.

Así mismo Goldstein (2002) en su teoría de las habilidades sociales, explica que las mismas son comportamientos eficaces en las relaciones interpersonales asimilados, que favorecen las relaciones interpersonales en el marco de respeto y reconocimiento de los derechos de los otros donde la comunicación es esencial para la resolución de conflictos, conducta esta que marca una línea de acción basada en el dialogo, la atención, la conversación, el agradecimiento, la persuasión, la empatía, la toma de decisiones efectivas y eficaces que contribuyen a la significatividad de las relaciones interpersonales.

En resumen, los contenidos teóricos apuntan a significar que las habilidades sociales son acciones aprendidas con una funcionalidad específica, que amplían el repertorio de competencias conductuales a través de una variedad de experiencias, como parte del proceso interactivo en el cual los estudiantes se relacionan con los demás, por lo tanto las habilidades sociales desarrolladas por los estudiantes como la conversación, el juego , el elogio, parecen influir en el desarrollo relacional con los otros, por ello es necesario mantener interacciones cooperativas para definir las competencia sociales en las interacciones sociales, en los conflicto y sus posibles soluciones.

#### **2.4. La convivencia escolar**

Fundamentalmente en sus comienzos la convivencia, estaba asociado a la ciencia, que de alguna manera buscaba regular las relaciones pacíficas entre los estados. En este sentido Berns y Fitzduff, señalan:

La convivencia estaba controlada por el estado para buscar la igualdad, y la interdependencia de los grupos sociales para que de alguna manera solucionaron sus conflictos, para lograr una vida en común, mediante la estabilidad y permanencia en el ámbito cultural, político social y educativo (2010, p. 2).

Por lo tanto la convivencia según Bayona y Figueroa (2005), Arango (2007) y Giménez (2006) es el resultado de una interacción social, que se logra mediante el dialogo y acuerdos para resolver conflictos, como una forma que las personas desarrollen estrategias para vivir juntos, es decir vivir con otros y reconocer al otro, en una armonía preestablecida producto de las relaciones sociales en medio de la diferencia y la diversidad, incluyendo un sentido de tolerancia mutua basado en el respeto e igualdad.

En este sentido Touraine (2000) expone que, para que se dé la relación de igualdad entre personas diferentes, es necesario la incumbencia de toda forma de alteridad, es caso contrario no hay principio de igualdad. De allí que la diferencia se convierta en un conflicto entre amigos, enemigos y adversarios quienes por su acciones alteran la convivencia social, producto de las desigualdades, diferencias, intolerancias, que puede ser justificadas o no, por la sumisión a las normas de la vida social debilitadas donde el sujeto social se encuentra en situación de marginalidad que de pertenencia, de cambio más que de identidad y que también se ve amenazado por la comunidad, la sociedad que lo manipula, que lo esclaviza, y lo somete produciéndose una pérdida de la libertad y el pensamiento.

Por lo tanto, según Touraine (2000) se requiere que los individuos definan de nuevo sus relaciones sociales, que defiendan sus derechos humanos, la libertad, la

seguridad y la dignidad, por ello, para lograr vivir juntos, es necesario combinar la acción instrumental y la identidad cultural para que el hombre se construya como sujeto social y logre darse leyes, instituciones y formas de organización social para lograr una convivencia social juntos como sujetos dentro de su propia existencia.

Ahora bien, Ibídem señala que, para lograr la convivencia social, es necesario y fundamental reconocer al otro, porque cuando se da este reconocimiento se le está comprendiendo, aceptando y amando como sujeto, que forma parte de la vida, este reconocimiento se da cuando se le afirma su derecho a ser un sujeto social como una forma de liberarse del temor de ser excluido, que es aceptado en el grupo, para relacionarse e interactuar con el otro, para lograr la integración y la socialización, tal como ocurre en el proceso educativo desde la escuela que busca la inclusión social de los estudiantes para una convivencia social, justa, equitativa basada en el respeto, la tolerancia y la diversidad.

Lo expuesto anteriormente, permite destacar lo señalado por la Unesco (1993), indica que la convivencia es una preocupación relevante, que debe alcanzar un estatus equivalente a otros aprendizajes, los cuales son importantes lograr en las instituciones escolares, la cual debe ser construida y apropiada de manera sistemática y permanente como un elemento cultural educativos, basada en cuatro pilares o aprendizajes fundamentales como son, aprender a aprender, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a convivir.

Igualmente, la ONU (1993) señala, la convivencia se enseña y se aprende fundamentalmente conviviendo, como ocurre en las escuelas donde a los alumnos les toca aprender a convivir con sus pares, con los adultos, con los docentes, a

quienes inexorablemente les toca enseñar a convivir, por lo tanto la convivencia en el marco del derecho a la educación como derecho humano fundamental refleja la relevancia y la importancia del estudio de ellos, ya que la convivencia escolar, es un medio de prevención de la violencia, que permite generar climas escolares constructivos, la formación ciudadana, como garantía del derecho a la paz y a la concordia.

Al respecto la Unesco (2008) manifiesta que la convivencia escolar es instrumento para el aprendizaje, dentro de clima afectivo y emocional en la escuela y en el aula, y es una condición importante para que los alumnos aprendan y participen plenamente en el aula de clase, donde se logra el desempeño académico de los estudiantes de enseñanza primaria y secundaria en países de la región.

De igual manera, la Unesco (2013) sostiene que la escuela es el espacio ideal para los niños y los adolescentes construyan aprendizajes académicos, socioemocionales y de convivencia que les permita vivir y convivir en sociedad más justa, participativa y protagónica, como forma de garantizar el derecho a la educación a todos los estudiantes. De la misma manera, el Instituto Interamericano de Derechos Humanos sostiene que:

“Es necesario construir y sostener condiciones para aprender a convivir, para asegurar la buena convivencia y la seguridad en los centros y comunidades educativas, que son metas propias de la función formativa, por cuanto aprender a convivir, es precisamente uno de los grandes e incuestionables fines de la educación” (2011, p. 37).

Al respecto, se puede decir que la convivencia es la potencialidad de las personas para vivir con otras en un marco de respeto mutuo, de solidaridad recíproca y que es en la escuela donde se genera la interrelación entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa, con incidencia significativa en el desarrollo ético, socioafectivo e intelectual de los estudiantes en interacción con los otros miembros de la comunidad educativa.

De allí que, la convivencia escolar se entienda como un ambiente de armonía en las aulas, basado en el desarrollo de habilidades sociales individuales, para la interacción social, en un adecuado estado psicológico de los estudiantes en relación a la agresividad y el control de impulsos, ya que las escuelas deben garantizar la implementación de la Convención de los Derechos del Niño, en relación a proveer condiciones para el desarrollo saludable, libres de violencia y discriminación. Por lo tanto, la convivencia es propia del ser humano, que tiene como base principal las relaciones interpersonales, es decir convivir en compañía de otro u otros compartiendo elementos tales como espacio, tiempo, sentimientos, experiencias, que se basa en la percepción colectiva de los miembros de la comunidad social y escolar la cual tiene una gran influencia en la forma de comportarse la sociedad y por supuesto los estudiantes.

Por consiguiente, Fierro *et al.* (2013) menciona que la convivencia es un proceso constructivo fundamentado en las transacciones, negociaciones, significados, soluciones, las cuales forman parte de la mediación, que van creando un referente común, generando un sentido de familiaridad, formar parte de la identidad del grupo y de quienes participan en él, expresado en formas particulares de relación, acción,

significados, valoraciones y creencias instaladas en el contexto educativo, en la cultura escolar y la gestión institucional. Es importante señalar que la convivencia en el espacio escolar de Pitalito, Huila, Colombia, objeto de este estudio permite el reconocimiento de las pautas socioculturales, donde se configuraran las interacciones sociales y las experiencias de la vida cotidiana de los estudiantes, profesores, representantes y demás miembros de la comunidad educativa del sector.

Al respecto, Camps y Giner (2001) expresan, vivir es convivir, un arte para los seres humanos, que requiere del ingenio, la reflexión y la habilidad social, para lograrlo es necesaria la convivencia entre seres humanos, manifestada a través de la internalización progresiva de la misma, partiendo de la diferencias y del reconocimiento del otro, pero puede ocurrir que cuando el sujeto ingresa al sistema educativo, deberá reconocer las diferencias, la diversidad, aceptarlas para lograr el convivir en la escuela de manera justa, equilibrada y armónica, lo cual se busca en el contexto educativo a estudiar.

En atención a lo anterior, la convivencia se manifiesta como formas de comportamientos a los cuales deben adaptarse los grupos sociales inmersos en el proceso educativo y en los enfoques pedagógicos que promuevan la participación para el ejercicio de la democracia y la formación de ciudadanos aptos para la vida. De allí que Kant, expone que la humanidad solo ha encontrado dos medios para garantizar la llamada convivencia, en ese sentido menciona:

“El derecho y la educación, el derecho determina los límites que no se pueden pasar y la educación es una condición para no dejarse someter por la ley de un grupo, de un líder de la audiencia, ni para pretender hacer uno mismo la ley” (1990, p.57).

En este sentido, se puede decir que el reto para la educación, la escuela y el docente es enseñar la convivencia que, ligada a la sociedad, al medio ambiente y a la familia, indaga que en el contexto educativo no se presenten conductas no deseables, violentas y acosadoras a partir de las diferencias, por lo cual debe prevalecer un modo de relación sustentada en el respeto mutuo, la solidaridad recíproca, expresada en la interrelación armoniosa, sin acoso escolar entre los miembros de la comunidad educativa de la escuela municipal objeto de estudio.

#### **2.4.1. *Violencia escolar***

Para López, la violencia es:

El poder que se ejerce sobre el contrario sin estar legitimado para ello, por consiguiente, las conductas violentas, como parte del comportamiento humano, son expresiones inexplicables que conllevan a un desajuste social, y este desajuste social se manifiesta en el contexto educativo. (1996, p.35)

Es decir que de alguna manera altera la convivencia escolar de la escuela municipal objeto de estudio del Municipio Pitalito, Huila, Colombia.

Para la Organización Mundial de la Salud (2003) la violencia es un problema de salud pública, la cual afecta a la humanidad desde el punto de vista físico como psicológico, ya que la misma puede afectar a la familia, la mujer, a la escuela, la sociedad en general porque vivimos en mundo problemático donde existen muchas manifestaciones de inconvenientes que se reflejan el sentimiento y el conocimiento de los sujetos sociales.

Por su parte, Bauman y Donskis (2015) señalan que la sociedad está acostumbrada a la violencia, la cual se ve reflejada en el actuar del ser humano que ha asumido un comportamiento constructor de realidades llenas de incertidumbre, afán y violencia, por lo que su naturalización hoy representa una de las mayores formas de ceguera moral, ya que el hombre vive entre el miedo y la indiferencia, donde no se confía en la seguridad proporcionada, por lo que el temor y el miedo son parte de la cultura popular, que algunos casos debilitan la comunicación, la interacción y la socialización, dando origen al miedo social que alimenta el lenguaje de la violencia.

En este mismo orden de ideas, Maffesoli (2012) sostiene que la violencia es inevitable y consustancial de la experiencia humana es un fenómeno intrínseco al ser humano y se manifiesta, preferentemente, en lo social, en lo político, en lo económico, en lo educativo. La violencia social asegura la cohesión y el consenso para lograr simbolizar la potencia de manera colectiva y ritualizada, permitiendo que la sociedad tome conciencia de la violencia y busque protegerse de ella, entonces la violencia apela a la ruptura del orden establecido, en la sociedad, en la política, en la escuela, que de alguna destruye, reagrupa y revitaliza la dinámica social educativa.

Sin duda la violencia es el uso deliberado de la fuerza física o el poder, que causa o tiene muchas probabilidades de causar lesiones contra uno mismo, otra persona, un grupo o comunidad según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia como:

La amenaza, intimidación, violencia interpersonal, que en algún momento puede causar la muerte, lesiones, daños físicos, psíquicos y deficiencias en el

desarrollo de la personalidad de los sujetos, comprometiendo el bienestar, el de la familia y las intuiciones educativas como la escuela. (2002, p.3)

Se interpreta entonces, que la violencia en las escuelas que forman parte del estudio, es un factor preponderante para fomentar las competencias, la cooperación y las actuaciones de los estudiantes, esta situación pudiera generar conflictos entre los estudiantes y sus pares por una parte y por la otra en la escuela debe observarse un conjunto de reglas, normas y principios que rigen el hecho educativo por sí mismo y por la forma como debe conducirse la educación y la escuela, lo que hace que la escuela en su esencia sea proclive para generar problemas asociados a la violencia.

En este sentido, Fernández (1999) indica que la violencia en la escuela puede surgir debido a una serie de factores asociados, entre esos, a la crisis de valores de la propia institución educativa, al sistema de interacción escolar que homogeneiza y estimula el rendimiento individual y la competitividad, a la escasa atención a los valores de minorías étnicas, religiosas o de cualquier otro signo, no coincidentes con los dominantes en la institución escolar, a la concentración en centros o en aulas de niños y adolescentes en situación de riesgo o con problemas de discapacidad, a las dimensiones de la escuela, al elevado número de alumnos que atiende, lo que muestra que estos factores pudieran originar la violencia en el contexto escolar.

En este mismo orden de ideas, para Muñiz *et al.* (1998) la violencia en la escuela se refleja cuando un estudiante utiliza la fuerza física, la coacción, sea psíquica o moral en contra de otro estudiante, y como consecuencia de ello, el otro no puede realizar su vida normal en el contexto escolar. Por ello se puede decir, que la violencia en la escuela puede surgir de manera espontánea, sin que exista un conflicto previo

entre las partes, pudiera surgir como una forma de diversión por parte del agresor, que puede resultar más fuerte y actúa de manera voluntaria, libre y sin provocación por parte de la víctima, a quien se le causa un daño injustificado.

Visto así, la conducta violenta desarrollada por los estudiantes en el contexto educativo puede ser dirigida según Ovalles y Macuare (2009) en las siguientes direcciones; la violencia en el propio sujeto, como la autoagresión por trastornos en la configuración de la personalidad; la violencia sujeto-objeto, la agresión del adolescente hacia los objetos con los que se relaciona; la violencia sujeto-sujeto, que son manifestaciones referidas o todos a las relaciones interpersonales que el estudiante establece con sus compañeros, docentes de la comunidad y la violencia del medio hacia el sujeto, que se refiere al violencia en la escuela, en el aula y que muchas veces se pudiera pensar que los medios de comunicación inciden en el desarrollo de este tipo de violencia por parte de los adolescentes.

La situación antes descrita, permite pensar que las causas de la violencia en la escuela de Pitalito, obedecen a factores externos tal como lo señalan Ortega y Mora (2000) como son la agresividad, los problemas personales, los trastornos de conducta que afectan la relación, la influencia de los amigos y de la familia, los medios de comunicación, los problemas políticos, económicos y sociales, y como factores internos las estructuras escolares, los métodos pedagógicos, las interacciones, relaciones sociales, la marginación, la exclusión y el no reconocimiento del otro y la diversidad.

Otros autores como García y Madriaza ( 2006) sostienen que las causas de la violencia en la escuela está asociada a un modelo cultural, coligada al surgimiento

de nuevas representaciones sociales en el ámbito educativo por parte de los estudiantes quienes desarrollan códigos y formas legales en el entorno social educativo y dichos códigos guardan relación con el honor, el reconocimiento y la afrenta, lo que significa que los estudiantes, le dan un sentido, un significado, una coherencia y razón a su accionar violento en la escuela, que muchas veces, en la mayoría de los caso esta conducta violenta, se convierte en acoso escolar.

#### **2.4.2. Acoso escolar**

Pérez (2016) define que el acoso escolar es la conducta asociada al seguimiento, en el cual se pretende afectar a una persona desde la parte conceptual, psicológica y emocional, al generar efectos negativos contra uno o varios de estos, característico del sentir placer por el sufrimiento del otro. Cabe señalar, que en algunas ocasiones las víctimas sufren de maltrato verbal y físico, por tanto, la violencia contribuye la creación de trastornos psicológicos provocados por la presión de que ellos desean agredir a los demás.

Para Zabala y Oñate (2005) el acoso escolar, se evidencia con mayor relevancia en las aulas de clase y en los contextos en los que convive el estudiante, dando como resultado un bloqueo social, que hace que la víctima se aíse socialmente, lo que hace que su imaginación desarrolle conductas de bloqueo, como por ejemplo las prohibiciones de jugar en un grupo, de hablar o comunicar con otros, o de que nadie hable o se relacione con él, es decir, que estos son indicadores que apuntan a un intento por parte de otras personas de quebrar la red social de apoyo para los niños.

Al respecto, Olweus (1998) señala que el acoso se materializa cuando un alumno es agredido o se convierte en víctima o cuando está expuesto, de forma repetida y

durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos. Esta situación se produce por un desequilibrio de fuerzas, es decir una relación de poder asimétrico, donde el alumno expuesto a las acciones negativas tiene dificultad para defenderse y en cierto modo está desvalido frente a quienes los hostigan. En consecuencia, Olweus señala que, en el proceso de acoso escolar existen tres actores sociales que se involucran en los hechos de violencia, la víctima, los agresores o acosadores y los espectadores. Cada uno con caracteres especiales, es decir, aquellos que someten, ejercen el poder, y el dominio sobre la víctima, que generalmente es inseguro, y los espectadores, aquellos estudiantes que no participan en los actos intimidatorios, pero pasivamente lo permiten.

Todos los actores sociales en el acoso escolar reflejan el grado de conflicto social que existe en los contextos educativos, que de alguna manera trae consecuencias para la víctima, para el agresor y para los espectadores que pudieran ser sancionados por las autoridades educativas, por omisión o acción y pasividad en los hechos violentos que altera la convivencia social en la escuela.

Ahora bien, el acoso escolar es considerado por Sanmartín Esplugues (2007) como una especie una especie de tortura, metódica y sistemática, en la que el agresor somete a la víctima, a menudo con el silencio, la indiferencia o la complicidad de otros compañeros. Igualmente, el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2012) señala que el acoso es una forma de discriminación de unos estudiantes hacia otro u otros por sus características o su forma de vida, como orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición

socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencia religiosa, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otras.

Así mismo, la American Psychological Association (2004) establece que el acoso escolar es una forma de comportamiento agresivo en la cual alguien intencional y repetidamente causa a otra persona lesiones o inconformidad. En este sentido, el acoso escolar también llamado bullying, constituye la representación social de la violencia en la escuela asumida por los estudiantes quienes, en forma deliberada, reiterada y permanente, tienen la intención manifiesta, de amenazar, incitar y maltratar en forma verbal, física y por otros medios a los otros, sean niños, niñas o adolescentes y a sus pares, estableciendo una relación asimétrica de poder.

En Colombia, contexto social, espacial y temporal del estudio constituye una de las regiones latinoamericanas donde el acoso escolar se ha incrementado con el pasar de los años, tal como se refleja en lo dicho por el Miglino, presidente de la ONG bullying Sin Fronteras, (2019). Colombia es uno de los países con mayor cantidad de casos de acoso escolar en el mundo, indicando que solamente entre el año 2017 y el 2018, hubo 2981 casos graves de acoso escolar o bullying, reflejándose estos casos en hostigamiento y abusos en las redes sociales de Facebook y Twitter, existiendo legiones de trolls pagos y de trolls, que solo atacan por pura maldad que no discriminan entre menores y mayores; insultando, amenazando e incitando al suicidio a los jóvenes, llevando las ofensas a niveles insostenibles.

Adicionalmente, se puede señalar lo publicado por Notimerica ([www.notimerica.com/2019](http://www.notimerica.com/2019)) que destaca, que en Colombia hay más de 9 millones de estudiantes, de los cuales el 40% de ellos ha sufrido de acoso escolar, ya sea físico,

psicológico, verbal o sexual. Esta información está basada en las estadísticas del ministerio de educación de Colombia, siendo la no tolerancia a la diversidad uno de los factores esenciales que conllevan a la deserción escolar.

En forma general, la información refleja que el acoso escolar está presente tanto en el aula y el patio de recreo como en las redes sociales y otros ámbitos externos a las instituciones, se trata de una situación que puede traer graves consecuencias psicológicas y físicas, tanto en las víctimas como en los que incurren en este tipo de abusos, problemática que sin duda supone un desafío para la sociedad, sistema educativo, padres, y docentes a emprender una lucha para generar un ambiente inclusivo, seguro y tolerante en la escuela para que los alumnos sientan que su identidad es respetada y valorada.

Para resolver esta situación presentada en la escuela, producto de la conducta violenta desarrollada por los estudiantes, asociadas al acoso escolar en todas sus dimensiones, es necesario entender siguiendo los aportes de Caballo (2002) este menciona que, la violencia es una conducta aprendida, que es posible tratarla a partir del aprendizaje de otras estrategias y modelos de comportamiento que apunten al desarrollo de un estilo asertivo en el campo de las interacciones sociales por lo tanto el aprendizaje y entrenamiento en el desarrollo de las habilidades sociales, como parte de la estrategia de mediación escolar, estaría orientado a incrementar las posibilidades de resolución del conflicto desde una perspectiva positiva, en los estudiantes y a enfrentar nuevas situaciones e incrementar su competencia social para construir una convivencia escolar basada en la no violencia.

Es importante destacar para este estudio, el reglamento de la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio

de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar, ya que definen tácitamente que el acoso escolar o (bullying), es toda conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. Igualmente señala que el acoso puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno.

En este mismo orden de ideas, la misma ley define el ciberacoso escolar o cyberbullying, como toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información como Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y videojuegos online para ejercer maltrato psicológico y continuado. Además, establece el acoso escolar como forma de violencia sexual, que se entiende por violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor.

Por lo tanto, se puede decir que la legislación colombiana, es una de las más modernas en la región por cuanto recoge los postulados teóricos y conceptuales sobre el acoso escolar y los plasma en forma taxativa, es decir que su cumplimiento

no admite discusión, es un resultado obligatorio en el contexto educativo, con todos los efectos legales que acarrearán.

## **2.5. Postulados teóricos sobre la violencia**

### **2.5.1. Teorías Psicológicas**

El aprendizaje social según Rotter (1966) expone que el desarrollo de diferentes conductas en los sujetos dependerá de la experiencia previa que poseen sobre las consecuencias que tendrá su conducta, y del valor que ostenten esas consecuencias para ellos mismos. En el aprendizaje social interviene el potencial del individuo para desarrollar una conducta en las expectativas de reforzamiento, es decir el valor que le dan a ese tipo de reforzamiento tomando en cuenta la situación psicológica, las cuales juegan un papel fundamental en la confianza que tienen los sujetos, mediante el control interno y externo como refuerzo de esas expectativas, de manera que los sujetos que se ubican en el control interno consideran que los resultados se deben a conductas que forman parte de las características de los individuos, lo cual pudiera influir en su porvenir y aumentar el éxito de los sujetos. Ahora cuando los sujetos se incluyen en el factor externo, existe la posibilidad que su conducta dependa de los factores externos, o que exista la implicación de terceros que conllevan al individuo a desarrollar comportamientos violentos y agresivos dentro del contexto educativo que conllevan a someter y acosar a los otros integrantes de la comunidad estudiantil.

La teoría del aprendizaje cognoscitivo social de Bandura (2005) expone que los comportamientos agresivos en el ser humano son el resultado no solo del refuerzo o del castigo ante una conducta, sino de un proceso de aprendizaje por imitación y observación de cada uno de los individuos, estas conductas agresivas que desarrolla

el ser humano dependerán de si el modelo observado por el sujeto obtiene recompensas positivas o negativas por su agresividad. Esta situación pudiera explicarse por el hecho de la gran influencia que ejercen los medios de comunicación (tv, cine), donde los estudiantes desarrollan comportamientos violentos y agresivos contra sus mismos compañeros, y en contra de los propios docentes, lo que significa que este modelo sea reproducido o imitado por los sujetos en los contextos sociales y educativos.

Para Bandura (2005) el aprendizaje por imitación de comportamientos disruptivos, se pueden observar en la relación que tienen los sujetos sociales con personas que manifiestan actitudes o conductas violentas, que los lleva a imitar estos comportamientos violentos, se puede decir que entre los modelos más imitados por los sujetos sociales se encuentran el modelos de los amigos, la familia, la escuela y la sociedad, que pueden ser en mayor o menor grado, responsables de que esas conductas agresivas, que son modificadas, disminuidas o incrementadas.

Por lo tanto, se puede decir siguiendo a Bandura (2005) que el aprendizaje humano se da en el medio social, en el medio familiar y educativo, donde los sujetos sociales al observar a los otros adquieren conocimientos, reglas, habilidades, estrategias, creencias y actitudes que, al ser aprendidas, le pueden ser útiles y convenientes para sus diversos comportamientos, tomándolos como modelos para su proceder y actuar de acuerdo con lo que creen y así esperar el resultado de sus actos.

En este sentido, aplicando los contenidos expresados, se puede decir que la violencia y el acoso escolar en las instituciones educativas es producto del ambiente,

entonces la violencia sería un modo social de comportamiento construido, que influye en los procesos psicológicos del individuo, mediante la observación e imitación de la conducta de otros (Bandura, 2005). De tal manera, que los observadores pueden adquirir habilidades cognitivas y nuevos patrones de conducta.

En este sentido, el aprendizaje puede consistir en patrones diferentes, que da vital importancia a los modelos que tienen el niño y el adolescente, como son los tipos de modelos que prevalezcan en un medio social.

“Que determinarán las cualidades que serán activadas de forma selectiva, de igual manera, la influencia del modelaje social puede actuar como instructora, inhibidora, desinhibidora, facilitadora, incrementando los estímulos y activando las emociones” (Bandura, 1987, p. 71).

De acuerdo con esto, las conductas de acoso son aprendidas y adquiridas, ya sea por observación o por experiencia directa y no de forma automática, sino por algún grado de recuerdo, representado por palabras, imágenes, signos o símbolos, lo que significa que; aun habiendo aprendido conductas agresivas, el medio sociocultural jugará un papel determinante en su ejecución.

En consecuencia, el acoso es un constructo social y el contexto educativo una de las múltiples realidades sociales, donde se reproducen las dinámicas de relaciones de poder y comunicación violenta, aprendidas socioculturalmente en las relaciones, interacciones e intersubjetividades entre los directores, profesores, representantes y entre los mismos estudiantes, afectando la convivencia social en la escuela, tomando en cuenta que es en ésta donde se inculcan los valores, expectativas, relaciones, interacciones, reglas y normas de comportamientos, que conllevan al proceso de

socialización, creando un clima de coexistencia pacífica de los integrantes de la comunidad educativa, para el cumplimiento de los objetivos de la educación como es el desarrollo integral de los estudiantes.

En síntesis, en el contexto educativo descrito, la convivencia escolar puede verse afectada por actos de violencia, manifestados en el acoso, representados en el abuso, situación de superioridad, maltrato físico, maltrato verbal, exclusión, cuya acción representa el acoso escolar que se manifiesta en la intimidación constante, reiterada y permanente, por alumnos con superioridad física o grupos que ejercen este tipo de violencia con otros que no son capaces de defenderse de tal situación.

En virtud de lo anterior, Bandura (1977) expone que cuando los niños aprenden a comportarse, a través de la observación y la interacción social, antes que a través de la instrucción verbal, desarrollan la auto eficiencia, es decir la confianza en sus propias habilidades sociales para desempeñar diversas conductas, por lo que es importante señalar que para aprender y mantener conductas apropiadas, especialmente las relacionadas por presiones sociales para desarrollar un comportamiento diferente, es necesario tener confianza en las habilidades sociales desarrolladas, que se convierten en cualidades internas, que permitan apoyar o no una conducta, que esencialmente aprendida de las experiencias en la familia y la escuela violenta.

Igualmente, se presenta un postulado de Vygotsky (1978) quien expone que las habilidades sociales de un individuo se producen en el ámbito social, mediante la conexión de los diferentes procesos culturales, históricos, individuales y sociales y que esta habilidades se manifiestan en los procesos psicológicos de los estudiantes

dándose en ellos el aprendizaje cultural; que contribuye a solventar los problemas que se presentan en la vida cultural, incluyendo la escuela, a través de la interacción social que se transforma en un motor para lograr el desarrollo integral de las personas.

Es por ello que para Vygotsky (1978) el sujeto es un ser social, que está inmerso en un medio de relaciones sociales y es protagonista de la construcción de su conocimiento, porque su actividad permite interiorizar este conocimiento; por lo que la interacción social es el origen y el motor del desarrollo y el aprendizaje que permite que la personalidad se construya a través del contacto y la confrontación con otras personas, hasta el punto que es la interacción social el aspecto más importante de la socialización.

De allí se dice que el desarrollo del individuo se encuentra indisolublemente ligado a la sociedad en la que vive, de manera que individuo, sociedad, desarrollo individual y procesos sociales, están íntimamente ligados, por cuanto del funcionamiento del individuo, está en función de la estructura social, ya que el funcionamiento y desarrollo del individuo como ser social, es inseparable de la sociedad en la que vive; por lo que el contacto social contribuye a su desarrollo, siendo la interacción social es el origen de ese desarrollo, que acompañado del lenguaje, un elemento fundamental para intercambio social mediante la comunicación.

### **2.5.2. Teorías sociológicas**

El Interaccionismo Simbólico, es una corriente de pensamiento desarrollada dentro de la psicología social y la sociología, que destaca Blúmer (1969), citado por Rizo García (2006) según esté, el individuo es sujeto y objeto de la comunicación, y su

personalidad se forma en el proceso de socialización por la acción recíproca de elementos objetivos y subjetivos en la comunicación, en la cual la interacción es base indispensable para la construcción de consensos en torno a las definiciones de la realidad social. De esto se desprende que el ser humano orienta sus actos hacia las cosas, en función de lo que éstas significan para él, y este significado se deriva de la interacción social que cada individuo mantiene con otro a través de la comunicación, que es simbólica, ya que se comunican por medio del lenguaje y otros símbolos significativos, que se van modificando a medida que el individuo va enfrentándose a nuevas experiencias.

Para Blumer, el significado de las cosas se define: "Es producto de la interacción entre los individuos frente a dichas cosas, es decir el significado es un producto social, es una creación que surge de las actividades definitorias de los individuos a medida que éstos interactúan" (1992, p 15).

En este sentido el autor establece un esquema de esta corriente de pensamiento basado en las sociedades, grupos humanos, interacción social, objetos, ser humano como agente, los actos humanos y la interconexión de las líneas de acción. Por lo que la vida de un grupo social de los estudiantes en este contexto escolar implica la interacción entre ellos, y la acción de cada miembro de la escuela, se producen como una respuesta a los demás, lo pudiera significar que los actos de los demás, es decir del grupo, se incluyen en la decisión de una persona, de manera que la interacción simbólica se da cuando las partes implicadas en la interacción asumen el papel de cada uno de los individuos involucrados.

Es por ello que Blumer (1992) indica que los individuos, que actúan individual, colectivamente, o como agentes de una organización determinada que entra en contacto con otras personas se ven obligadas a tener en cuenta los actos ajenos en el momento de realizar los propios, por lo que la ejecución de tales actos implica un doble proceso, el de indicar a los demás el modo en que deben actuar y el de interpretar las indicaciones de los demás, por lo que la vida de todo grupo humano se constituye a través de un proceso de formación.

En este mismo orden de ideas, Ritzer (1993) señala que el interés central del interaccionismo simbólico es destacar la influencia que tienen los símbolos y significados sobre la acción y la interacción humana, por lo que los significados y los símbolos confieren a la acción social y a la interacción social características distintivas; ya que la acción se refiere a que el individuo actúa teniendo en mente a los otros, es decir que al emprender la acción, el individuo trata de medir la influencia sobre el otro, o los grupos sociales implicados y esta interacción social lleva consigo la comunicación simbólica de los significados a las otras personas implicadas en dicho proceso, quienes interpretan esos símbolos y orientan sus respuestas en función de la interpretación de la situación. Es válido decir que en la acción los sujetos asumen una conducta irreflexiva como habitual y en la interacción los actores sociales emprenden un proceso de influencia mutua.

Los aspectos expuestos se pueden observar en el contexto educativo, la violencia se remite a las relaciones interpersonales, a la acción e interacción social entre todos los actores del espacio educativo, por lo que las manifestaciones de violencia en el espacio educativo son diversas debido al conjunto de relaciones interpersonales que

existen en las escuela y al grado de intensidad o gravedad de los actos, ya que la violencia puede darse normalmente entre estudiantes, como actos de vandalismo, acoso, intimidación, discriminación, consumo de drogas, pero también puede darse la violencia de la autoridad escolar y de los docentes hacia los estudiantes, que es lo que denomina la violencia simbólica.

Al respecto Bourdieu explica que la violencia simbólica es definida: “Aquella forma de violencia que se ejerce sobre un agente social con la anuencia de este” (1995, p.120). En la misma línea, Escalona y Osorio (2004) explican que la violencia simbólica se reproduce invisible e inexorablemente en los sistemas de enseñanza especialmente en la escuela desde la acción pedagógica, como un sistema de medio para la imposición de una arbitrariedad cultural, que permite la legitimación de la violencia. Por lo tanto se puede decir, la violencia simbólica se puede impartir en la escuela, desde la acción e interacción, en forma espontánea y casi inadvertida por los grupos sociales, que negocian a fin de asimilar, negar o imponer la situación en la que se encuentran.

La teoría de la violencia y el poder según Bourdieu (1997, como se citó en Palacios, 2012) señala el poder es presencia ineludible y da lugar a una violencia simbólica que oculta las relaciones de fuerza verdaderas, por lo que todo poder de violencia simbólica, o sea, todo poder que logra imponer significados e imponerlos como legítimos disimulando las relaciones de fuerza en que se funda su propia fuerza, añade su fuerza propia, es decir, propiamente simbólica, a esas relaciones de fuerza.

En consecuencia, en las relaciones e interacciones en la escuela se ocultan fuerzas para mantener el poder en los grupos sociales, lo que significa que existe una

forma de mantener el control y la hegemonía en el contexto educativo. De manera que, la violencia representa un problema social y educativo que pudiera estar incidiendo en el comportamiento social de los estudiantes, y estar afectando la convivencia.

Así mismo, Bourdieu (1997, como se citó por Sprecher, 2007) expone que en el campo se abordan las relaciones sociales que accionan e influyen en un espacio social, donde se entreteje una red de posiciones definidas por su poder o capital, así como por las relaciones establecidas con las demás posiciones, de esta manera se define la estructura social. Es decir, que en él se define una red o configuración de relaciones objetivas entre posiciones, la cuales son impuestas a sus agentes o grupos sociales o institución y estas posiciones están coligadas a la dominación, subordinación y homologación del poder simbólico.

En consecuencia, la escuela representa una estructura de poder, simbolizada por los actores sociales que se encuentran en el ámbito escolar, como son los estudiantes, directivos, docentes, administrativos y personal de limpieza que ocupan diferentes posiciones que están determinadas por sus roles, los cuales forman parte de la estructura en la que están presentes las posiciones de poder dentro de la escuela, es decir que en esta estructura organizacional, cada uno de los sujetos señalados ejercen y tienen una posición de poder, que la ejercen unos sobre otros, de forma que las acciones que muestran los estudiantes sobre los otros, representadas por la violencia y acoso, pudieran ser la reproducción de cierto tipo de interacción en el contexto familiar, social, educativo, al cual han sido sometidos a lo largo de la vida, convirtiéndose en hábitos que se han interiorizado y se

externalizan en sus relaciones de poder mediante el maltrato, abuso o acoso entre sus iguales, dentro del aula y del contexto general de la escuela.

La teoría de Durkheim (1983), explica que la violencia es producto de las características culturales, políticas y económicas de la sociedad, y que los factores sociales como la pobreza, la marginación, la dificultad del desarrollo intelectual y la explotación, construyen en el origen del comportamiento inadecuado de algunos ciudadanos, representando la principal causa de los problemas de conducta de los sujetos sociales, de manera que la influencia social es determinante en el desarrollo de ciertos valores predominantes socialmente, como es el caso de la agresión como manifestación de violencia que tiene un valor positivo y normal de comportamiento ya que esa actitud es premiada, lo cual puede resultar un elemento clave de influencia en la ciudadanía, en los padres, en los alumnos que manifiestan este comportamiento que consideran normal y aceptado en su entorno, en la escuela y termina influyendo de manera significativa en el resto de sus compañeros.

## **2.6. El conflicto en los espacios escolares**

El conflicto es un fenómeno social, porque la sociedad siempre va a estar inmersa en situaciones conflictivas, esto ha ocurrido en los diferentes tiempos sociales del desarrollo de la humanidad, en sus relaciones e interacciones sociales. Al respecto Pardo (2014) indica el conflicto es inevitable en el proceso de crecimiento y desarrollo social de los seres humanos y surge los diversos los intereses, opiniones y necesidades los cuales producen desacuerdos o disputas y genera la ruptura de la comunicación entre dos o más personas, impidiendo el acuerdo o el consenso sobre la problemática existente. Así mismo Torrego (2003) y Vinyamata (2003)

definen el conflicto como situación o confrontación de intereses, necesidades, deseos o valores entre dos a más personas, jugando un rol importante los sentimientos, emociones y relaciones entre las partes que se puede disrumpir o fortalecer en función de los perjuicios que las afectes.

Para Perrenoud (1996) los diversos intereses, opiniones y necesidades que pueden producir desacuerdos, están también presente en la escuela, tomando en cuenta que la escuela educa para la vida y para la convivencia sana producto de la relaciones e interacciones de los diferentes actores sociales que hacen vida en ella, no escapa que surjan dilemas y conflictos producto de los comportamiento sociales de los miembros de la comunidad educativa, de manera que la misma, se puede convierte en un territorio hostil para docentes, directivos, alumnos y padres de familia.

Igualmente, Apple (198) señala que esta hostilidad en la escuela afecta a todo el ambiente educativo, desde el proceso enseñanza y aprendizaje hasta la funcionalidad de la escuela, situación que hay que entender y buscar la forma su transformación en algo positivo, ya la gestión de la escuela será estable, si y solo si se prevean y se minimicen los conflictos producto de la situación vivida por los estudiantes, docentes y comunidad educativa en que buscan metas opuestas, valores antagónicos o intereses divergentes producto de las insatisfacciones personales y desajustes emocionales.

En este mismo orden de ideas, Moore (1994) señala que en la escuela se pueden dar diferentes tipos de conflictos asociados a la relación, a la información, a los intereses, a los valores, por lo tanto el conflicto engloba diferentes fases, que se dan en el proceso de interacción de las partes, que progresa en la medida que se tienen

conciencia sobre el conflicto de intereses en las relaciones sociales, siendo uno de las principales fuentes generadoras de conflicto en las escuela el interés de los estudiantes de mantener y asumir un comportamiento indisciplinado, que lesiona los derechos de los demás alumnos como es el derecho a aprender, lesionando también el derecho a los profesores de enseñar, de manera que este comportamiento se conviertan en un transgresor de normas que alteran la convivencia escolar.

Igualmente, se puede decir que el conflicto en la escuela según Galtung (1998) obedece a una serie de factores como son los factores culturales que representan los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz, que tienden a legitimar la violencia en la escuela como por ejemplo el machismo, xenofobia y la competitividad que forman parte de la violencia cultural de sociedad. Los factores estructurales, son aquellos que perpetúan las desigualdades sociales la falta de equidad, la falta justicia y la explotación y en todas sus dimensiones, que de alguna manera por su existencia y discordancia generan violencia violenta porque no permite la satisfacción de las necesidades básicas de los estudiantes y los factores de comportamiento que se materializan en conductas agresivas, que determinan la violencia física o psicológica entre los alumnos y sus pares.

### **2.6.1. Enfoques teóricos sobre el conflicto.**

Los enfoques teóricos sobre el conflicto lo señalan Lewis (1970) cuando afirma que el conflicto está enmarcado bajo la perspectiva tradicional racionalista, bajo el enfoque interpretativo, desde la perspectiva interaccionistas, cada una con sus características, de manera que se puede decir que la perspectiva tradicionalista ve el conflicto como un elemento perjudicial para el normal funcionamiento de la

organización, lo que significa que es sinónimo de violencia, destrucción e irracionalidad.

Así mismo, Lewis (1970) indica desde la perspectiva interpretativa, que el conflicto hay que verlo como algo natural, de diferentes percepciones que se tienen sobre la realidad de la organización lo conlleva a una deficiente comunicación e interacción entre los actores sociales, quienes de alguna manera aceptan que el conflicto no puede ser eliminado, si no que más bien pudiera beneficiar el desempeño del grupo social.

De la misma manera, Ibídem, expone que bajo la perspectiva interaccionista el conflicto no es subestimado, sino que ofrece relevancia y valor en la vida del grupo social, ya que no solamente aceptan el conflicto como algo implícito en la organización, sino que el mismo ejerce una contribución para resolver el problema apático de la institución y es necesario para el progreso y desarrollo del grupo social que forman parte del contexto institucional.

En virtud de lo anterior, se puede decir que el conflicto no es anómalo, no es ni bueno ni malo, sino que es una consecuencia histórica y social natural de las relaciones sociales, de manera que el conflicto expresa una forma de relación social universal, lo que lo hace distinto en el contenido de las relaciones, de la interacción, de sus circunstancias en el tiempo, en el espacio y su particularidades como ocurren en una organización o grupo social siendo el principal vehículo de las transformaciones y cambios que viven las sociedades, para bien o para mal.

## 2.7. Prácticas de justicia restaurativa

Las prácticas de justicia restaurativa en la escuela según la ONU (2016) implica el abordaje de los conflictos desde lo social, afectivo, pedagógico y derechos, como forma de proteger a los estudiantes, implicando que el modelo de gestión educativa para la resolución de conflictos, debe estar enmarcado en reducir a su mínima expresión el comportamiento negativo de los estudiantes en forma efectiva, válida y legítima, donde se expresa correctamente la restauración de relaciones entre las personas implicadas en conflictos, desarrollando en ellos un sentimiento de pertenencia a la comunidad, favoreciendo la reparación de los posibles daños causados al grupo de estudiantes víctimas, contribuyendo en la resolución del conflicto y a lograr mayor satisfacción en las personas involucradas. Por ello las prácticas restaurativas fortalecen y promueven las relaciones saludables entre educadores y estudiantes con el fin de enseñar las destrezas socioemocionales y de resolución de problemas que se necesitan para reducir los conflictos.

Por ello se puede decir que las prácticas restaurativas tiene implicaciones significativas para en las escuelas, porque permite desarrollar mejores relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, demostrado que su uso ha logrado reducir de manera confiable el comportamiento social inadecuado el acoso escolar (bullying), la violencia entre estudiantes, contribuyendo a mejorar la convivencia escolar, esto se debe a que la práctica de la justicia restaurativa son reactivas al daño u ofensa, dando respuesta formales o informales a los actos indebidos ocurridos en la escuela fomentar relaciones ,sentido social y valores en la escuela de manera proactiva que va incidir positivamente en la convivencia escolar.

Al respecto Hopkins (2009, 2011), Albertí y Boqué (2015) indican que los valores son fundamentales en la aplicación de la justicia restaurativa para lograr la convivencia en la escuela, enmarcada en la visión que tienen el alumno sobre las relaciones sociales en el entorno educativo, que le permite asimilar que no está sujeto al control de las autoridades de la autoridades, que no se puede desvincular de los objetivos de la educación y del proyecto educativo institucional y de gestión, por ello es necesario que los miembros de la comunidad educativa asuman que los conflictos esta consustanciados con el proceso educativo, por lo que existe la necesidad de mejorar las relaciones sociales e interacciones enfocadas en la resolución de conflictos, para llegar a acuerdos, lograr una convivencia escolar justa y equitativa que garantice el derecho a la educación, al trabajo y al desarrollo de la personalidad.

Es por ello que la justicia restaurativa debe ser constructiva y educativa, porque al aplicar medidas coercitivas, al alumno sancionado tome conciencia que toda conducta violatoria de la norma es merecedora de un correctivo, pero lo más importante es hacer ver la importancia de aceptar la sanción como justa; en planteamientos de Albertí (2017), la práctica de la justicia restaurativa en la escuela ha traído como consecuencia una disminución de las expulsiones, del absentismo y un mejor rendimiento académico propicio para una convivencia social armónica que contribuye a la gestión educativa al lograrla resolución y disminución de casos de bullying en la escuela.

En consecuencia, las practicas restaurativas a decir de Terre (2012) son forma de relación que hacen posible la convivencia, y contribuyen a desarrollar conducta propositivas hacia la resolución de conflictos para transformarlos en oportunidades

de crecimiento, lo que significa que estas prácticas restaurativas implican el desarrollo de un aprendizaje de toma de decisiones participativas y colaborativas fundamentadas en los valores sociales, como la voluntad, responsabilidad, esperanza, interdependencia, igualdad, respeto, honestidad, confidencialidad y compromiso, donde todas las partes involucradas en estas prácticas debe contar con las mismas posibilidades de expresión y de ser oídos.

En fin, la justicia restaurativa busca según la ONU (2006) apoyar a las víctimas a expresar sus necesidades, permitirles participar en el proceso de resolución del conflicto, reparar las relaciones dañadas por el crimen, denunciar el comportamiento criminal como inaceptable y reafirmar los valores de la comunidad, motivar la responsabilidad de todas las partes relacionadas, reducir la reincidencia e identificar los factores que causan el delito. Por lo tanto, las prácticas restaurativas constituyen una alternativa eficaz de respuesta a los problemas de violencia en los centros educativos, porque constituye unas herramientas para prevenir o resolver conflictos y dar respuesta a la comunidad escolar, donde todos sus miembros se hacen responsables del bienestar de la comunidad.

En este sentido, Mora (2013) expone que la práctica restaurativa en la escuela, garantiza que el estudiante a quien se le repara el daño causado por el acoso escolar, fortalece su seguridad, autoestima y la toma de decisión ya que siente que se le toma en cuenta y se le escucha, que es valorado, reconocido y apoyado y que percibe que el maltrato se termine y el estudiante causante del daño, lo reconoce y aprende a medir las consecuencias de sus actos y además debe reconocer que tiene la autoestima baja, que sufre de carencias las cuales reflejan comportamientos agresivos.

De allí que Ibídem, indica que la justicia restaurativa es el fin del proceso donde se ha dado la oportunidad que las partes se expresen acerca de lo sucedido, se repare el daño causado, se restauren los vínculos de las personas con la comunidad escolar y que el resultado restaurativo sea el arrepentimiento, perdón, restitución, responsabilidad, rehabilitación y reinserción a la escuela, como forma de garantizar la dignidad de la víctima, su reparación y la restitución de los lazos existentes en la comunidad educativa y su inclusión en la misma. Por lo tanto, la aplicación de prácticas restaurativas para mejorar la convivencia escolar producto de un conflicto asociado al acoso escolar permite abrir una ventana para que los estudiantes acepten su responsabilidad frente a los conflictos que se presentan en la vida cotidiana y así bajar el índice de violencia escolar ligado al acoso escolar.

En conclusión, se puede decir que el marco teórico es fundamental, para el desarrollo de la investigación, por cuanto permite demostrar o señalar las teorías que sustentan la investigación, donde se evidencia los criterios fundamentales para el desarrollo metodológico, además en este capítulo se presentan los antecedentes de la investigación, la revisión de las teorías previas que sustentan la investigación, así como también las bases conceptuales y legales, que en forma conjunta contribuyen a darle relevancia al objeto de estudio investigado y a unificar los criterios para explicar e interpretar la problemática.

## **CAPÍTULO III**

### **El Método**

En este capítulo se incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo el estudio, además se presentan los procedimientos lógicos, que permiten descubrir y analizar los supuestos del estudio, reconstruir los datos, los conceptos teóricos, las orientaciones metodológicas, los objetivos de la investigación, la perspectiva metodológica.

### **3.1. Objetivos de la investigación**

#### **3.1.1. *Objetivo General***

Proponer y desarrollar una estrategia de mediación basada en habilidades sociales para disminuir el índice de acoso escolar en una institución educativa de Pitalito, Huila, Colombia.

#### **3.1.2 *Objetivos Específicos***

- Determinar el índice de acoso escolar en el que conviven los estudiantes de la escuela municipal de Pitalito, Huila, Colombia.
- Establecer los elementos que integran la estrategia de mediación basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar en una institución educativa municipal de Pitalito, Huila, Colombia.
- Aplicar la estrategia de mediación basada en habilidades sociales en la institución educativa Municipal para disminuir el acoso escolar en los estudiantes de la mencionada institución.
- Analizar la efectividad de la estrategia de mediación basada en habilidades sociales en una institución educativa municipal como herramienta para disminuir el acoso escolar en los estudiantes de la dicha institución.

### 3.2. Tipo de Investigación

Según la finalidad del estudio y la manera como se recopiló la información y los datos necesarios, se ubicó como una investigación propositiva, considerada por Cohen y Gómez (2019) como el estudio que recoge información de un fenómeno, donde se hace un diagnóstico y evaluación, luego se realiza un análisis a través de una fundamentación teórica y se finaliza con una propuesta de solución. Se realiza en dos fases, una fase descriptiva donde se hace el diagnóstico y evaluación y una fase propositiva, donde se hace el análisis, la fundamentación teórica y la propuesta de solución.

Este tipo de estudio permitió tomar los datos directamente del lugar donde se produjeron las situaciones de estudio que, en caso abordado, es el contexto geográfico de la institución educativa ubicada en Pitalito, Huila, Colombia.

De acuerdo con la naturaleza del fenómeno y los objetivos planteados, la investigación se realizó a nivel evaluativo. Tejedor (2000) plantea que la investigación evaluativa surge como un método que comprende la intervención educativa como una acción crítica para mejorar la misma. De igual manera, Lukas y Santiago (2004) la consideran como el proceso de identificación, recogida y análisis de información relevante, que podría ser cuantitativa o cualitativa, de manera sistemática, rigurosa, planificada, dirigida, objetiva, creíble, fiable para determinar el valor y el mérito del objeto educativo, con el fin de tomar decisiones que ayuden a optimizarlo.

De esta manera, la investigación estará apoyada en la integración sistémica de la metodología **cuantitativa y cualitativa**, con el fin de obtener una reproducción más completa del fenómeno objeto de estudio. En este tipo de investigación la recolección

y análisis de la información se realiza mediante datos cuantitativos y cualitativos para llegar a meta de inferencias más allá de las estadísticas y de las categorías cuantitativas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

El paradigma metodológico del diseño cuantitativo esta sustentado en el paradigma positivista que a decir de Padrón ( 1992) se caracteriza por señalar que el mundo natural tiene existencia propia, independientemente de quien estudia, que esta gobernado por leyes que permiten explicar, predecir y controlar los fenómenos del mundo natural y pueden ser descubiertas y descritas de manera objetiva y libre de valor por los investigadores con métodos adecuados, su objetivo está basado en la experiencia y es válido para todos los tiempos y lugares, con independencia de quien lo descubre, además utiliza la vía hipotético-deductiva como lógica metodológica válida para todas las ciencias, que conllevan a defender la existencia de cierto grado de uniformidad y orden en la naturaleza.

Por lo tanto, en el paradigma positivista la teoría ha de ser universal y no estar vinculada a un contexto específico ni a circunstancias en las que se formulan las generalizaciones, los enunciados científicos son independientes de los fines y valores de los individuos ya que la función de la ciencia se limita a descubrir las relaciones entre los hechos, por lo que en el mundo social existe un sistema de variables y elementos distintos y analíticamente separables en un sistema de interacciones, lo cual permite definir operativamente las variables donde los conceptos y generalizaciones sólo deben basarse en unidades de análisis que sean operacionables.

Ahora bien, en cuanto al paradigma metodológico que describe el diseño cualitativo, se puede decir según Hernández-Sampieri *et al.*(2014) está enmarcado en el paradigma post positivista, bajo el episteme fenomenológico, también denominado interpretativo vivencial que a decir de Sanjuán y Fàbregues (2022) se caracteriza por explorar los significados y las experiencias de los participantes, es de carácter inductivo, guiada por los datos, se basa en la noción de que el contexto donde habitan las personas está trazado por una serie de elementos históricos, culturales y sociales que anteceden a la experiencia y que, en cierta medida, afectan al significado que los participantes otorgan a esta realidad.

En el caso, el investigador asume el papel activo que tienen las preconcepciones para la comprensión de los fenómenos investigados, donde el proceso interpretativo es doble por que incluye, por una parte, la interpretación de los participantes en torno a su propia experiencia y, por la otra, la interpretación que el investigador hace de la interpretación llevada a cabo por los participante.

Es así, como en este estudio el apoyo cuantitativo se observó en el primer y segundo momento de la investigación, para la identificación del escenario investigativo, los actores, detección del fenómeno del acoso y su magnitud, mientras el aporte cualitativo se hizo presente en el tercer y cuarto momento de la investigación, lo que permitió determinar los elementos para el diseño de la propuesta de mediación, así como los criterios para el desarrollo y la verificación de los beneficios obtenidos con la aplicación, lo cual agregó complejidad al diseño de estudio; credibilidad y valoración a la propuesta de mediación.

La integración de la metodología cuantitativa y cualitativa es un mismo estudio, como es el caso planteado, es denominado por Johnson y Onwuegbuzie (2004) como un diseño mixto, tipo de indagación donde el investigador combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio. Los autores refieren, que la integración de los métodos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, permite tener una visión más amplia del fenómeno, ya que este enfoque permite comparar frecuencias, factores y resultados, dándole mayor amplitud, profundidad, diversidad, riqueza interpretativa y sentido de comprensión a la investigación.

Al respecto Núñez (2017) señala que los diseños mixtos en una investigación, se basan en el empleo simultáneo de métodos cualitativos y cuantitativos, donde los investigadores recogen los datos tanto cualitativos como cuantitativos en función de las preguntas de investigación, los cuales se mezclan o se combinan de manera simultánea o secuencial, como una forma de priorizar un método sobre otro, para encontrar un equilibrio entre ambos, empleando ambos procedimientos en un estudio, o en las diferentes fases de la investigación, tomando en cuenta la complejidad del mundo y las teorías que se emplean.

De acuerdo a lo planteado anteriormente, se puede decir que en la presente investigación existe un equilibrio en el uso de ambos métodos ya que el apoyo cuantitativo se observó en la primer y segundo momento de la investigación, el aporte cualitativo se hizo presente en el tercer y cuarto momento de la investigación, lo que permitió determinar los elementos para el diseño de la propuesta de mediación.

Otro elemento importante que hay destacar a decir de Núñez (2017) es cuando señala una tipología de las modalidades de articulación del método mixto, tomando

en cuenta la función de los métodos cuantitativos y cualitativos, modalidades que están asociadas a la triangulación, a la complementariedad, al desarrollo, a la iniciación y la expansión, las cuales en el mismo orden permiten el aumento de la validez de los conceptos y resultado, donde se busca la convergencia de los diferentes métodos, que aumentan la inteligibilidad, la pertinencia y validez de los conceptos y resultados, en función de los métodos empleados, aumenta la validez de los conceptos y resultados en función de las ventajas de cada método y además permite aumentar las implicaciones de los resultados y su profundidad, que son analizados desde las diferentes enfoques epistemológicos y metodológicos.

### **3.3. Diseño de la Investigación**

El diseño de una investigación está referido al plan o estrategia concebida por el investigador para obtener la información deseada. Este estudio se diseñó como una investigación cuasi experimental, por cuanto prevé la manipulación deliberada de la variable independiente para ver su efecto en la variable dependiente, Hernández, Fernández y Baptista (2010) explican que en este diseño los sujetos se asignan al azar, o aleatoriamente, es decir no difieren antes de la participación en el tratamiento, cuyas características son homogéneas y naturales.

Este estudio, partió de la muestra calculada, se dividió en dos secciones, una se le designó como grupo control y el otro como grupo experimental, siguiendo las recomendaciones de Bono (2006) para determinar la equivalencia entre ambos grupos, uno de ellos se manejó como grupo independiente (A) y recibirá el tratamiento o contenido de la estrategia y otro grupo fungió como grupo control (B), no recibirá el tratamiento, es decir la manipulación de la variable independiente

alcanza solo dos niveles: presencia y ausencia. Una vez concluido el tratamiento a ambos grupos se le aplicará una medición, para la continuidad del estudio y conocer las variaciones producidas por el efecto de la estrategia a aplicar. Según el siguiente esquema:

RG <sub>1</sub>	X	O <sub>1</sub>
RG <sub>2</sub>	-	O <sub>2</sub>

La comparación entre las post pruebas de ambos grupos O<sub>1</sub> y O<sub>2</sub>, indicará si hubo efecto o no en la manipulación. De observarse diferencia significativa entre ambas mediciones indica que hay un efecto a considerar.

De acuerdo con esto, el plan global de la presente investigación contempla desde la recolección de los primeros datos hasta el análisis e interpretación de los mismos; en atención a los objetivos planteados. De allí que tomando en cuenta el problema investigado, el enfoque seleccionado, el contexto que rodea el estudio, el desarrollo y la medición de la efectividad de la estrategia de mediación sobre habilidades sociales para disminuir el conflicto generado por el acoso escolar en una institución educativa ubicada en Pitalito, Huila, Colombia, el estudio se desarrolló en momentos o fases.

### **3.4. Momentos de la Investigación**

#### **Momento I. Identificación del contexto geográfico**

La definición del ámbito espacial es el primer paso para la formulación, desarrollo y medición de los efectos de la estrategia de mediación.

## **Momento II. Identificación de la situación actual**

Esta fase estuvo dirigida a detectar mediante un diagnóstico la situación actual del fenómeno de acoso escolar como generador de conflictos para la sana convivencia en la institución educativa Municipal, sobre el cual se aspiraba intervenir.

## **Momento III. Diseño e implementación de la propuesta**

En esta fase se diseñó la estrategia de mediación sobre habilidades sociales para disminuir el conflicto generado por el acoso escolar en una institución educativa ubicada en Pitalito, Colombia, tomando en cuenta el estado de conflictividad social generado por el acoso escolar detectado, y sobre ésta aplicar la estrategia elegida para solventar la situación. Una vez valorada la estrategia, formado el equipo mediador, se aplicó al 50% de la muestra seleccionada, es decir 25 alumnos de séptimo y octavo grado tanto del turno matutino como vespertino, el cual se identifica como grupo A, se miden los resultados y se comparan con los datos previamente obtenidos para el grupo control conformado por la otra mitad del grupo, identificado como grupo B, con la finalidad de verificar la acción de la estrategia.

## **Momento IV. Determinación de los beneficios de la estrategia**

Para la determinación de la eficacia de la estrategia de mediación se hará necesario el apoyo de técnicas como la encuesta, la entrevista cualitativa, la observación, y los análisis cualitativos y cuantitativos correspondientes, dirigidos para verificar los efectos y beneficios de la aplicación de la estrategia.

### 3.5. Escenario para la Investigación

En cualquier investigación es obligatorio la especificación y acotación de la población a analizar, de manera que la población o universo de estudio, según Cea D'Ancona este: "se entiende como un conjunto de unidades para las que se desea obtener cierta información" (2001, p. 161). De allí que deben poseer características esenciales como homogeneidad, cantidad, ubicables en espacio y tiempo concreto. El escenario general donde se realizó la investigación estuvo representado por la institución educativa municipal, ubicada en el Municipio Pitalito, Colombia.

Para establecer la población objeto de estudio de esta investigación, se partirá del criterio establecido por Rodríguez, Ochoa, Pineda (2010) la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. Sobre estas unidades se generaron las conclusiones. En el estudio, la población se constituyó con los estudiantes y profesores de la institución educativa municipal, ubicada en el municipio Pitalito, Huila, Colombia, como se muestra en la tabla 2.

**Tabla 1***Escenario de estudio*

<b>N°</b>	<b>Institución</b>	<b>Grados</b>	<b>Jornada</b>	<b>N° Estudiantes</b>	<b>N° Docentes</b>	<b>Lugar</b>
<b>1</b>	Institución Educativa Municipal	7	Mañana	35	7	Urbano
			Tarde	28	7	Urbano
			Mañana	19	6	Rural
		8	Mañana	34	8	Urbano
			Tarde	30	8	Urbano
			Mañana	20	6	Rural
<b>Total</b>				<b>166</b>	<b>42</b>	

*Fuente:* Datos provenientes del Municipio Escolar Pitalito, Huila, Colombia.

### **3.5.1. Método de Muestreo**

La metodología cuantitativa tiene como principales propósitos la obtención de generalizaciones independientemente del tiempo y del contexto en que se estudia un fenómeno, ya que las explicaciones causales son causas reales, temporalmente precedentes y/o simultáneas, por lo tanto es indispensable un muestreo, ya que para el investigador es imposible observar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo, por lo que se hace necesario estudiar una parte o un subconjunto de la población, cuidando que la misma sea lo

suficientemente representativa de ésta, para que luego los resultados puedan generalizarse a la población, esto recibe el nombre de muestra.

De igual manera, el método cualitativo impone la selección de una muestra pequeña que debe estudiarse en su propio contexto, lo cual facilita las acciones y un mejor análisis de la realidad del fenómeno investigado, ya que estas ocurren en un contexto natural, que no es construido ni modificado por el investigador, por lo que debe buscar en el mundo real las respuestas a las preguntas que se ha planteado inicialmente.

### **3.5.2. Muestra o Participantes**

La muestra cuantitativa, para Hernández, Fernández y Baptista (2010) es un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido por sus características llamado población. Atendiendo a las características específicas de la población de estudio y del fenómeno a investigar, se estaría en presencia de una población formada por estudiantes, de allí que se hizo necesario su cálculo para su participación en el primer momento de la investigación. En este caso fue una muestra no probabilística, que dependió de la toma de decisiones de la investigadora, de acuerdo con los objetivos del estudio y a la contribución planteada.

Este tipo de muestreo, según Cuesta (2009) es una técnica donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados, de forma que el investigador selecciona muestras basadas en un juicio subjetivo en lugar de hacer la selección al azar, lo cual depende en gran medida de la experiencia del investigador. En este tipo de Muestreo no Probabilístico, por conveniencia, partiendo del criterio de Bolaños Rodríguez

(2012) la selección de cada unidad de la muestra, en parte, tiene como base el juicio del investigador, donde no existe una oportunidad conocida que indique si un elemento particular del universo de estudio será seleccionado para conformar la muestra, por estar convenientemente disponible para el investigador, y además resultan fáciles para hacer la selección que representa a toda la población, por la velocidad, costo-efectividad y por la disponibilidad de la muestra.

Según Bolaños Rodríguez (2012) el muestreo no probabilístico por conveniencia se usa para indicar si existe un rasgo o característica particular en una población, en estudios piloto o investigación exploratoria y cuando los investigadores tienen un tiempo limitado para llevar a cabo la investigación o tienen limitaciones presupuestarias.

En el caso de esta investigación se determinó el tamaño de la muestra, siguiendo el criterio establecido por Hernández, Fernández y Baptista (2010), conformándola con 30% de casos del segmento de estudio. De manera tal que, aplicando este último criterio o referencia, el tamaño de la muestra se conformó con el 30% de los sujetos, es decir

$$\text{Muestra} = 166 \times 30\% = 49,8 = 50$$

$$X = 50$$

La muestra para el sector docente, siguiendo el mismo criterio para determinar el tamaño de la muestra, se conformó con el 30% de la población, es decir

$$\text{Muestra docente} = 42 \times 30\% = 12,6 = 13$$

$$X = 13$$

Ahora bien el tamaño de muestra se justifica según lo señalado por Palella y Martins (2011), quienes refieren que el tamaño de la muestra dependerá del grado de representatividad que tenga las cualidades y características presentes en el poblamiento a estudiar, y además expresan que el porcentaje del tamaño de la muestra de 10%, 20%, 30% o 40% puede ser representativa de la población, acorde con su tamaño; con la acotación de que si dentro de la población coexisten sujetos que posean distintas características deben ser representados en idénticas proporciones que poseen en ésta.

Por su parte Busot (1991), Sierra Michelena (2004), Galmés (2012), Palella y Martins (2011) consideran que una muestra de 30% de la población es suficientemente representativa, en investigaciones que se ubiquen en el área de las ciencias sociales y si se quiere seguridad estadística de la representatividad real de la muestra; se debe cumplir con algunos procedimientos que conjugan factores como amplitud de la población total y del tamaño de la muestra.

Así mismo se presenta lo señalado por Pineda (1994) el tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios de los recursos disponibles y de los requerimientos que tenga el análisis de la investigación, por lo que recomienda tomar la muestra mayor posible, mientras más grande y representativa sea la muestra, menor será el error de la muestra, por lo que el 30% de la muestra es lo más recomendable, para no caer en el criterio categorial que la muestra es pequeña.

### **La muestra cualitativa**

Los actores o participantes para el tercer y cuarto momento de la investigación serán los estudiantes de séptimo y octavo grado de Educación Básica Secundaria,

de la Institución Educativa Pitalito, los cuales presentan rasgos comunes importantes para la investigación en cuanto a sexo, edad, cursantes del turno de la mañana y tarde, matriculados en los años escolares 2020 y 2021 y los profesores respectivos.

La muestra cualitativa impone la selección de una muestra pequeña que debe estudiarse en su propio contexto, lo cual facilita las acciones y un mejor análisis de la realidad del fenómeno investigado, ya que esta ocurre en un contexto natural, que no es construido ni modificado por el investigador, por lo que debe buscar en el mundo real las respuestas a las preguntas que se ha planteado inicialmente. La muestra cualitativa estará constituida por cinco (05) informantes del segmento de estudiantes y cinco (05) del segmento de profesores, Ibáñez (1992) se puede calcular entre cinco a diez participantes.

La selección de la muestra cualitativa se realizó por conveniencia siguiendo a Flick (2012) quien señala que las estrategias de muestreo en la investigación cualitativa, se pueden hacer por determinación a priori, por recogida completa, por muestreo teórico, por casos extremos, por intensidad, por conveniencia, por selección primaria, por selección secundaria, por caso críticos .

Por su parte Hernández, Fernández y Baptista (2010) hacen referencia a que las muestras no probabilísticas que se utilizan en estudios cualitativos, son muestras diversas o de máxima variación, muestras homogéneas, muestras en cadenas o por redes, muestras de casos extremos, muestras teóricas o conceptuales, muestras conformativas, muestras de casos sumamente importantes para el problema analizado y muestras por conveniencia.

En este sentido Flick (2012) explica que el muestreo en la investigación cualitativa por conveniencia, obedece a tres momentos en el proceso de investigación con son la recogida de los datos, la interpretación y la presentación de los hallazgos, pasos asociados a la entrevista como técnica cualitativa de investigación social para recoger la información o los datos, por lo tanto en los estudios cualitativos el tamaño de la muestra no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia., por lo que busca en la indagación cualitativa es la profundidad, que ayude a entender el fenómeno de estudio y a responder a las preguntas de investigación.

### **3.6. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos**

El diseño de la investigación contempla técnicas de recolección de datos derivados de las metodologías cuantitativas y cualitativas. Para el estudio propuesto se plantea la utilización de las técnicas más apropiadas de cada enfoque, ajustado a tipo de datos e información requerida, para dar sentido a la investigación y responder satisfactoriamente a cada objetivo de investigación.

#### **3.6.1. Técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos**

En toda investigación según Tamayo (2004) es necesario e importante otorgarle un valor significativo a las técnicas y los instrumentos que se utilizan en la investigación, por lo que es esencial definir las técnicas a emplearse en la recolección de la información, al igual que las fuentes en las que se puede adquirir tal información, siendo éstas los medios empleados para recolectar información, las cuales deben tener correspondencia con la metodología, y deben ser acompañadas por los instrumentos, destinados para recoger los datos de la investigación.

En este sentido, se puede señalar, que como técnica cuantitativa se utilizó la encuesta, definida por Cerda (2005), como la recolección sistemática de datos en una población o en una muestra de la población, mediante el uso de instrumentos para recoger dicha información, siendo en este caso un Cuestionario. Para Tamayo (2004), este permitirá obtener la información necesaria para la realización de la investigación, a través de preguntas que se contestan por escrito, en el presente caso, permitió a la investigadora fijar su atención en los aspectos más significativos del fenómeno estudiado, de esta manera, se empleó un cuestionario estandarizado, para el sector de estudiantes, elaborado de forma estructurada, conformado por 30 ítems, adaptados a la edad de los informantes, que adoptaron el nombre de pretest (diagnóstico) y posttest seleccionando para este caso la escala para la evaluación del acoso escolar (Anexo A).

El cuestionario fue elaborado para ser aplicado a los alumnos de 7ª y 8ª grado de educación básica secundaria, con la finalidad de verificar los diferentes tipos de violencia escolar, protagonizada por los estudiantes. Se escogió, el modelo de CUVE3 (Cuestionario de Violencia Escolar– 3) diseñado por Álvarez-García. Núñez y Dobarro (2012) ya probado en realidades y grupos con características similares, resultando una herramienta de utilidad, puesto en práctica por investigadores y orientadores psicoeducativos, para analizar el clima de convivencia en los centros escolares, y su relación con variables como el acoso escolar y violencia escolar, relevantes y necesarios para la eficacia de programas de intervención, totalmente adaptado al escenario que se quería analizar.

El cuestionario CUVE3-EP, fue probado y validado en el contexto de las escuelas de Enseñanza Básica de la República Dominicana (Alvarez *et al.*, 2015) para analizar sus propiedades psicométricas tras su aplicación a una muestra de estudiantes en la capital Santo Domingo. La fiabilidad del instrumento fue verificada a través del coeficiente rho de Raykov, arrojando una consistencia interna  $\alpha.925$  y los factores que la componen entre  $\alpha.714$  y  $872$ . En el análisis de ítems, se determinó la pertinencia de los mismos al verificar el porcentaje de respuesta de los evaluados; de la misma manera también se observó que las opciones de respuesta fueran utilizadas y que sus desviaciones típicas se alejaran de cero (0).

Dada la similitud del contexto escolar, las características del estudiantado, en cuanto a la edad y nivel de estudios, la situación a investigar, se decidió por emplear la versión dominicana del CUVE3-EP, cuya utilidad, al igual que la versión original española, es indiscutible para la elaboración de informes o diagnósticos de centros escolares como el abordado, en cualquier ámbito geográfico, cuya finalidad sea analizar la posible existencia de violencia escolar y su asociación con variables relevantes y para analizar la eficacia de programas de intervención.

No obstante, a pesar de contar con un instrumento validado y confiable, como el mencionado, a fin de corroborar su validez en esta nueva realidad, el cuestionario se sometió a una nueva revisión de su contenido. La validación de contenido según Castejón (1997), esta referida al grado en que el cuestionario presenta una muestra adecuada de los contenidos a los que se refiere, sin omisiones y sin desequilibrios de contenido. Esta descansa generalmente en el juicio de expertos y se basa en la definición precisa del dominio y en el juicio sobre el grado de suficiencia con que ese

dominio se evalúa, de forma que la validez de contenido, busca que los ítems de un instrumento de medición deben ser relevantes y representativos del constructo para un propósito evaluativo particular.

Es por ello que la validez de contenido del instrumento aplicado en esta investigación fue sometido al juicio de expertos representado por tres docentes con gran experticia en el área educativa, con doctorados en ciencia de la educación, evidenciándose la triangulación de la validez de contenido. Por lo tanto el juicio de expertos es definida por Escobar-Pérez ( 2008) como la opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados, que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones, y en el caso particular, el equipo de expertos, gozan de experiencia en la realización de juicios y toma de decisiones basada en evidencias o experticias por sus títulos académicos investigaciones, publicaciones, posición, experiencia en el sistema educativo, además de gran reputación en la comunidad universitaria a la que pertenecen, quienes tuvieron disponibilidad y motivación para participar como expertos en la investigación realizada.

Los instrumentos fueron revisados por la comisión, quienes dejaron constancia de dicha evaluación en una matriz de validación en función de tres atributos relacionados con la coherencia, pertinencia y redacción. Los resultados de esta experticia indicaron que los instrumentos validados eran aptos para ser aplicados, asegurando el logro de los objetivos planteados (Anexo C).

Una vez validado y demostrada su fiabilidad, se consideraron apropiados, en consecuencia se tomó la decisión para su aplicación en el contexto descrito, centro

de interés para el presente estudio. El instrumento en cuestión permitió analizar indicadores de la convivencia escolar bajo la percepción de los alumnos, con respecto a la presencia de diferentes manifestaciones de violencia escolar ejercida por los profesores o estudiantes. El modelo contemplaba los siguientes bloques de información: La violencia verbal del alumnado, violencia física y amenazas entre estudiantes, violencia física indirecta por parte del alumnado, exclusión social, la violencia verbal del alumnado al profesorado, violencia a través de dispositivos móviles e Internet (TIC), la disrupción en el aula, violencia del profesorado al alumnado ,

Por otra parte, este modelo de instrumento ofreció varias ventajas frente a otros modelos, representada en la copiosa información que se podía obtener a través de él, de manera sistemática y en menor tiempo se podía acceder a mayor cantidad de informantes, facilidad para aplicarse y para analizar y utilizar con fines descriptivos o comparativos. Entre otros beneficios del cuestionario seleccionado se tiene, el de permitir comprobar que todos los ítems se miden en la misma dirección y que, por lo tanto, no es necesario redireccionar las puntuaciones que se obtengan con ellos, lo que facilita su corrección (Álvarez-García, Núñez y Dobarro, 2013).

El mencionado instrumento se conformó con 30 enunciados, en formato lickert, acompañadas las estimaciones. Nunca- Algunas veces- Muchas veces - Casi siempre - Siempre, que permitieron evaluar la frecuencia con la que el alumnado de este nivel de estudios (básica secundaria) consideraban que ocurrían los diferentes tipos de violencia escolar protagonizados por alumnos y profesores. El mismo modelo se aplicara como post test al grupo seleccionado, una vez se hayan cumplido los

pasos de la estrategia de mediación, con la finalidad que el estudiante demuestre los conocimientos y habilidades adquiridas.

Por otro lado, como técnica cualitativa se escogió la entrevista, considerada como los reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes (Taylor y Bodgan, 1994) para su aplicación se elaboró un guion de entrevista para que los docentes seleccionados pudieran expresar de manera razonada sus percepciones, creencias, opiniones, y significados acerca del fenómeno estudiado (Anexo B). En cuanto, al guión de entrevista dirigido para los profesores, los criterios de científicidad, están referidos a lo que se busca con la entrevista, es decir a los resultados de la investigación, criterios científicos que deben guardar relación con la objetividad, la cual a decir de Rusque (1999) debe reflejar el consenso de las personas involucradas en el proceso de investigación, como son los actores sociales, el investigador, la comunidad científica, lo cual se conoce como la intersubjetividad, de manera que la objetividad de los instrumentos cualitativos y por ende de la investigación cualitativa según Kirk y Miller (1986) se basa en los criterios de fiabilidad y validez, que son cualidades esenciales que deben tener todas las pruebas o instrumentos de carácter científico, para el proceso de recolección de datos, de forma que se puede decir que ambos elementos no son recíprocos.

En este sentido Pérez Serrano (1994) señala que es fácil lograr una fiabilidad perfecta sin validez, mientras que la validez implica siempre fiabilidad, por lo que se requiere que los instrumentos reúnan estos requisitos, es decir la fiabilidad y la validez, para que los resultados obtenidos en la investigación sean creíbles y verdaderos, ya que en los instrumentos de tipo cualitativo y en la misma

investigación cualitativa lo que se busca en la interpretación de una realidad específica, de manera que la confiabilidad se orienta al nivel de concordancia interpretativa entre los observadores, evaluadores y jueces .

Por lo tanto, el procedimiento para la validez de la entrevista obedeció a que el investigador, toma la opinión de los expertos y estimó que las conclusiones representaban la realidad empírica estudiada, como es la escuela de pitalito colombiana, además valoró que los constructos representaran las categorías reales del mundo social estudiado, y además respetó con mucho cuidado que los datos correspondieran a lo que se quería representar en la investigación y que fueron recogidos tal cual como fueron señalados en el proceso investigativo, lo cual permitió señalar que el cuadro teórico corresponde exactamente a lo observado y recogido en la entrevista, dándose con ello lo que señala Kirk y Milller (1986), que se dan mediante el proceso señalado la validez aparente, la validez instrumental y la validez teórica, lo que hace que existe consistencia entre el problema de investigación y la recolección de los datos mediante la entrevista.

En cuanto a la fiabilidad o confiabilidad de la entrevista se realizó en función de lo que señala Kirk y Milller (1986), siguiendo el siguiente procedimiento, se hicieron relatos textuales condensados, es decir se tomaron en cuenta las producciones verbales de los docentes entrevistados, palabra a palabra, además se hicieron relatos desarrollados a partir de cada sesión de observación en la realidad social de la escuela y por último se hizo la consignación de las reflexiones de los entrevistados docentes, sus ideas, dudas, confesiones, las cuales fueron plasmadas en la entrevista hecha a cada uno de los informantes, para finalmente hacer el análisis y

la interpretación de las mismas, de manera que se puede decir siguiendo a Van de Maren (1987) que las fases de la investigación fueron suficientemente documentadas, lo que hace que la investigación sea confiable o fiable, ya que se cumplieron en forma estandarizadas las reglas de análisis, tratamiento, registro e interpretación, por lo que se puede decir que la entrevista como instrumento aplicado en la presente investigación midió con exactitud y certeza lo que se quería medir, dándole fiabilidad y por consiguiente estabilidad al instrumento.

### **3.7. Procedimiento para recoger la información**

Una vez formulados los objetivos de la investigación y establecido todo lo referente a la metodología, método, epistemología, y caracterizar el contexto social donde se desarrolló la investigación, se procedió a establecer las estrategias para la recolección de la información, entre las cuales se mencionan:

1. Se suministró información sobre el estudio a realizar, tanto al organismo escolar como a los actores sociales a involucrar.
2. Se planificó el acceso al lugar o los lugares escogidas para recolectar la información, tomando en cuenta las limitaciones del momento, la cual implicó aceptar las condiciones dispuestas para organización de la institución escolar, el horario y el permiso correspondiente para ingresar a la misma.
1. Se procedió a la organización y estructuración de las muestras.
2. Se aplicaron los instrumentos de recolección de información.
3. Se analizó y organizó la información cuantitativa y cualitativa en atención a los datos aportados por los informantes seleccionados.
4. Se estructuró la información y se redactó el informe para ser entregado.

### 3.8. Definición de Variables

- Variable independiente: Estrategia de mediación basada en habilidades

Sociales. Según Lozano (2014) es una estrategia de intervención para la solución y resolución dialogada y colaborativa de conflictos en la escuela, cuya finalidad es educar y socializar a los individuos que forman parte del contexto educativo, donde coexisten la transmisión de conocimientos, el aprendizaje, la inteligencia, aptitudes de los alumnos, coligados a los sentimientos, percepciones, emociones y las normas y sanciones que regulan las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa.

- Variable dependiente: Acoso escolar

Definición según la UNICEF (2012) es una forma de discriminación de unos estudiantes hacia otro u otros por sus características o su forma de vida, como orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, situación migratoria, etnia, sexo, condición socioeconómica, condición de salud, discapacidad, creencia religiosa, opiniones, prácticas basadas en estigmas sociales, embarazo, entre otras,

- Variable independiente: Convivencia escolar

Definición según la UNESCO (2013) es un instrumento para el aprendizaje en un clima afectivo, emocional para que los alumnos aprendan y participen plenamente en clase y lograr un buen desempeño que le permita vivir y convivir en una sociedad más justa participativa y protagónica, para garantizar el derecho a la educación.

En todo proceso de investigación, establecer hipótesis, significa establecer una articulación entre la teoría y los resultados de las investigaciones empíricas que sirven

de antecedentes de la investigación, que en buena medida forman parte del cuerpo de conocimientos disponibles, de manera que esta investigación la formulación de hipótesis de trabajo y la hipótesis nula, presentadas como:

Hi: La estrategia de mediación basada en habilidades sociales disminuirá el acoso escolar en la institución educativa municipal.

#### Hipótesis Nula

Ho: La estrategia de mediación basada en habilidades sociales no disminuirá el acoso escolar en la institución educativa municipal.

Las mismas fueron expresadas en forma declarativa, presentando la relación entre las variables objeto de estudio, las cualidades o propiedades que ellas denotan o indican, a la vez que reflejan la relación de elementos teóricos que sustentan la investigación. Las hipótesis fueron probadas, refutadas, sometidas a contrastabilidad, lo que refleja expresamente que la estrategia de mediación escolar basada en habilidades sociales, fue positiva y conveniente para la resolución de conflictos asociados al acoso escolar, evidenciados en el contexto escolar objeto de estudio.

Con la comprobación de hipótesis, se confirma la vinculación con postulados teóricos como los de Vigostki (1979) quien expresa que las habilidades de un sujeto se originan en el contexto social, como un proceso individual, histórico y cultural, producto de la interacción con objetos y personas de su medio, desarrollando conductas que pueden ser mediatizadas por el otro, sin embargo, atendiendo a lo planteado por Vygotsky (1997) en su Teoría Constructivista Social de Mediación, ya que que los estudiantes construyen el conocimiento en forma individual y grupal, se pudiera generar algunos conflictos entre ellos, siendo necesaria una acción de

mediación, que no es más que la intervención de un tercero para lograr la socialización, empleando el diálogo y la comunicación, para llegar a acuerdos en los posibles problemas que estén afectando a la comunidad educativa y por ende a la convivencia social, a través de la reconstrucción, socialización y distribución de los roles de los sujetos involucrados, hasta llegar a una solución consensuada, satisfactoria y mutuamente aceptada.

De la misma manera, como dice Bandura (1977- 1997) ciertas conductas pudieran ser aprendidas dentro del seno del hogar; pudiendo ser responsables de comportamientos agresivos en el ser humano, siendo el resultado no solo del refuerzo o del castigo ante una conducta, sino de un proceso de aprendizaje por imitación y observación de cada uno de los individuos, estas conductas agresivas que desarrolla el ser humano, dependerán de si el modelo observado por el sujeto

obtiene recompensas positivas o negativas por su agresividad. De allí, que la violencia y el acoso escolar en las instituciones educativas sean producto del ambiente, entonces sería un modo social de comportamiento construido, que influye en los procesos psicológicos del individuo, mediante la observación e imitación de la conducta de otros.

Sin embargo, cuando el niño observa conductas agresivas, u otras manifestaciones de violencia, que pudieran perdurar o ser modificadas por una acción educativa, como la que se propuso con la estrategia de mediación escolar desarrollada, pudiéndose apreciar, que el grupo de estudiantes sometidos al tratamiento, pudieron incrementar las posibilidades de resolución de conflictos desde una perspectiva positiva, afrontar nuevas situaciones e incrementar su competencia

social y construir la no violencia, porque ya han desarrollado habilidades sociales, que como sostiene Goldstein (2002) se comportan eficazmente en el establecimiento de las relaciones interpersonales en el marco de respeto y el reconocimiento de los demás, siendo la comunicación, el dialogo, la conversación, la atención, la persuasión, la empatía, elementos esenciales para la resolución de conflictos, y la toma de decisiones efectivas y eficaces, de gran significatividad en las relaciones interpersonales.

De la misma manera, la comprobación de hipótesis permitió confirmar los aportes de los estudios empíricos tomados como referentes para la investigación, como los realizados por Aldana (2020), Ramírez (2016), Castro (2015) quienes se avocaron a estudiar la convivencia escolar, dándole realce a las competencias comunicativas, desarrollo de planes y normas de convivencia, para la resolución de conflictos de agresión y violencia en la escuela. De manera similar, quedó demostrado la vinculación entre los estudios realizados por Pineda (2020), Silva Lorente (2015) y García Longoria (2012) al apoyar a la mediación como herramienta para resolver conflictos, y del impacto positivo de convertir las habilidades sociales de los alumnos como elementos primordiales a tomar en cuenta en la elaboración de la estrategia de mediación presentada.

Por lo antes expuesto, se puede afirmar que existe una relación directa entre las referencias empíricas y las hipótesis planteadas, lo que permite reforzar la comparabilidad o verificación de la hipótesis de trabajo, dándole validez a las mismas, manteniéndose su relación con las formulaciones teóricas que sustentan la investigación.

### 3.1. Operacionalización de Variables

La definición según Cordero (2015) consiste en una serie de procedimientos o indicaciones para realizar la medición de una variable definida conceptualmente, con lo cual se trata de obtener la mayor información posible de la variable que se va a analizar, captar sus elementos, su sentido y adecuación al contexto. La operacionalización de las variables está vinculada a la técnica empleada para la recolección de datos. Estas deben ser compatibles con el enfoque y objetivos de la investigación, como se muestra en la tabla.

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables*

Variable	Dimensión	indicadores	Técnica o instrumento	Dirigido a
Dependiente Acoso escolar	Descriptivos	Sexo Edad Grado de estudio Jornada de estudio.	Cuestionario	Estudiantes
	Violencia verbal	Apodos Ofensa verbal Amenazas contra compañeros Hostigamiento	Cuestionario	Estudiantes
	Violencia física indirecta	Agresión física. Abuso sexual. Coacción a hacer algo. Agresión a un compañero,	Entrevista	Profesores
	Violencia verbal hacia profesores	Agresión física personal Daño a materiales		
	Ciber acoso	Arrebato de merienda escolar		
	Disrupción en el aula	Abuso contra profesores		
	Exclusión social	Irrespeto al profesor		

		Violencia del profesor hacia los alumnos	Grabaciones Humillación personal por las redes Humillación de un compañero		
		Convivencia	Interrupción de la clase No trabaja ni deja trabajar Discriminación Discriminación en razón del sexo, raza o credo Insulto del profesor a un alumno El profesor atemoriza El profesor habla mal a los alumnos El profesor agrede Agresión entre trabajadores Relación entre trabajadores.		
Variable Independiente	Elementos de la estrategia	de la	Comunicación. Empatía Sentimientos. Inteligencia emocional. Colaboración Cooperación. Trabajo en equipo. Asertividad Capacidad de escuchar Valores. Vinculo social Normas.	Cuestionario. Entrevista para evaluar la efectividad de la estrategia	Estudiantes Profesores

*Fuente:* Elaboración propia.

**Tabla 3***Definición de las Categorías*

Unidad de análisis	Categoría	Subcategorías	Definición
<b>Acoso escolar en el que conviven los estudiantes de la escuela municipal, de Pitalito, Colombia.</b>	Acoso escolar	Conflicto	El conflicto escolar es el desacuerdo, interpretado como una desviación de la tarea educativa, derivada de la reacción emocional, más que de la oposición de aquellos que definen la tarea de la escuela de forma distinta (Hannan, 1980).
	Convivencia escolar	Promoción de la convivencia en la escuela	La convivencia escolar es la forma de convivir en la escuela que implica la participación en lo que acontece en ella, teniendo como base la comprensión y el reconocimiento del otro Carbajal (2013).

*Fuente:* Elaboración propia.

**3.10. Análisis de los Datos**

La información cuantitativa, los resultados definitivos de la aplicación del cuestionario en su primer momento, fueron organizados, tabulados y sometidos a análisis descriptivo, empleando frecuencias y porcentajes, que al ser interpretados suministraron insumo para la elaboración de la propuesta, su aplicación y valoración de los beneficios alcanzados. Para el análisis de los datos obtenidos en la segunda aplicación (pos-test) y para demostrar la efectividad de la estrategia, se recurrió a una

prueba de hipótesis de Independencia de Chi Cuadrado, realizado mediante el Paquete Estadístico SPSS versión 20.

A través de este software fue posible realizar la captura y procesamiento de datos, crear las tablas de frecuencias y las gráficas presentadas, estableciéndose en ellas una comparación entre las frecuencias obtenidas en la primera y segunda aplicación, con la finalidad de poder visualizar los efectos generados por la estrategia de intervención. Para ello fue necesario emplear un modelo de contraste de hipótesis de Independencia a través de Chi Cuadrado, crear tablas con los Valores de Probabilidad, mostrar los resultados de las Pruebas de Chi Cuadrado, y otros valores necesarios para las pruebas de decisión.

Análisis de la información cualitativa. El análisis de la información o de los datos según Cáceres: “representa una manera de clasificar, categorizar, codificar, confrontar datos, identificar forma de hablar y de la acción, que permite la reconstrucción de los fenómenos sociales recogidos en la información” (2020, p. 96). Esto permite que el investigador reflexione, comprenda e interprete los significados, las voces, las concepciones y experiencias presentes en la información recogida. A partir de esta consideración, la información recogida se examinó mediante el análisis de contenido cualitativo, a través del cual se analizó e interpretó la información aportada por los profesores, lo cual permitió conocer las apreciaciones del fenómeno, acoso escolar y sus implicaciones para la convivencia en la institución educativa.

### **3.11. Consideraciones éticas**

Los criterios éticos según Rusque (1999) están relacionados con la responsabilidad del investigador en el ejercicio de su actividad científica frente a la

institución donde se realiza la investigación y a la sociedad misma, ya que debe procurar la construcción de una reflexión ética en el diseño y la ejecución de los proyectos y que los mismos contribuyan a mejorar las condiciones de vida de los sujetos investigados. Además, el investigador debe hacer una revisión introspectiva de sus intereses personales, profesionales y dar a conocer sus tendencias e intereses para la realización de la investigación.

De igual manera, el investigador procedió a realizar charlas de información acerca del objetivo del trabajo de investigación, buscando la participación voluntaria por parte de los estudiantes y profesores, de manera que pudieran vencer los temores y pudieran expresar con naturalidad, sinceridad y sin presiones a las situaciones que posteriormente se propondrían en las entrevistas, en el ambiente natural de las instituciones, para lograr la confianza necesaria y el éxito en la interacción entrevistador, alumno y profesores.

En estos casos se prometió la confidencialidad de la información, ya que el interés será puramente investigativo, se evitó la contaminación, poniendo en práctica lo ético, y como una forma de proteger los derechos humanos de las personas que participaron en la presente investigación se tomó el contenido de la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos humanos de la UNESCO (2005) que señala que en el campo de la investigación, se busca proteger y reivindicar los derechos humanos, por lo tanto, en las investigaciones en las que participan los seres humanos deben regirse por los principios éticos.

En este sentido, como una manera de proteger los derechos humanos, el respeto por las personas, la beneficencia, la justicia, la privacidad, la confidencialidad y la

autonomía como principios éticos fundamentales, y el bienestar de los que participaron como sujetos en la investigación, se procedió a solicitar un acuerdo de consentimiento, que por tratarse de menores de edad, se requirió de la autorización de los padres o representantes, y de su manifestación de aprobación por escrito. Con respecto a los otros sujetos sociales que formaron parte de esta investigación, al estar de acuerdo en la participación, otorgaron su consentimiento mediante la expresión de su voluntad de intervenir en el proceso investigativo, porque conocen, tienen competencias y en forma autónoma decidieron contribuir con el procedimiento de la investigación prospectiva para beneficio de la comunidad, por lo tanto el consentimiento informado fortalece la investigación, porque representa la expresión de la sociedad en la producción del conocimiento, que está inmerso en el cambio social y cultural sobre la relación que debe existir entre el investigador y la población investigada, donde se debe respetar la autonomía y la responsabilidad en la práctica investigativa.

## **CAPÍTULO IV**

**Resultados del Diagnóstico, estrategia de mediación y resultado de la aplicación de la estrategia**

En el presente capítulo se muestran los resultados del cuestionario aplicado a la muestra de estudiantes seleccionados, y de la entrevista aplicada a los docentes, ambos instrumentos tuvieron la finalidad de diagnosticar la situación relacionada con el objeto de estudio, en la institución municipal de Pitalito.

#### 4.1. Resultados del Cuestionario

Se encuestó a un total de 50 estudiantes, entre séptimo y octavo grado todos matriculados en la institución municipal de Pitalito, de las jornadas de la mañana y tarde, con edades entre 11 y 15 años, dichos datos se muestran en la siguiente tabla

Tabla 4

*Descriptivos de la muestra de estudiantes*

Sexo	Edad	F	%	M	%	Total
Edad	11 años	1	2	0	0	1
	12 años	12	24	5	14	17
	13 años	7	14	10	20	17
	14 años	4	8	9	18	13
	15 años	0		2	4	2
<b>Total</b>		24	48	26	52	50/100
<b>Curso</b>	Séptimo	11	22	15	30	26
	Octavo	11	22	13	26	24
<b>Jornada de estudio</b>		Mañana		Tarde		
		27	54	23	46	

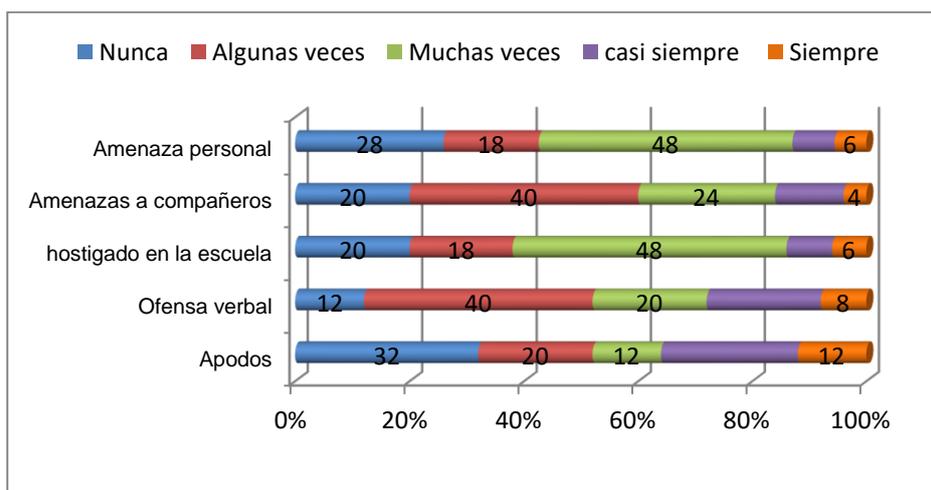
*Fuente: Elaboración propia.*

**Análisis:** Del total de estudiantes encuestados 56% son del sexo masculino, 44% sexo femenino. En cuanto a la edad 34% tienen 12 años, predominando las niñas, seguido los de 14 años que abarca el 32% de estudiantes, de los cuales 22% son varones. Entre los encuestados 30% son cursantes de Séptimo grado, 24% están matriculados en octavo grado. En tanto 54% está matriculado en la jornada de la mañana.

- **Dimensión: Violencia verbal**

### Ilustración 1

*Valoración porcentual de la dimensión violencia verbal.*



*Fuente: Elaboración propia.*

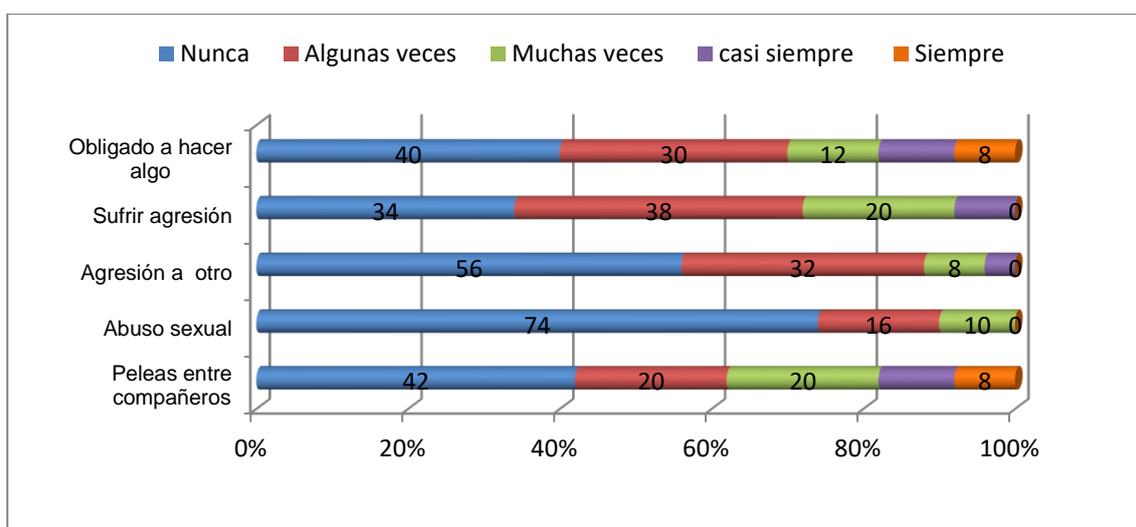
**Análisis.** El rastreo de los datos muestra que 12% de los encuestados ha recibido apodos siempre, 40% respondió que algunas veces ha recibido ofensas verbales. Las amenazas personales y contra otros compañeros 44% y 40% dicen haberlas percibido algunas veces respectivamente, en tanto el hostigamiento y la agresión física contra otros; la opción muchas veces ha sido reportados por 48% y 32% de los informantes, respectivamente. La violencia verbal es considerada como aquella en la

que el daño se causa mediante la palabra; por ejemplo: insultos o rumores, hostigamiento, algunos autores consideran que durante la infancia y la adolescencia la agresión verbal entre pares no constituye nada nuevo, es una etapa normal de su proceso de socialización. Sin embargo, toda manifestación de agresión en la edad escolar debe suponer la intervención adulta para poner límites adecuados y precisos.

- **Dimensión: Violencia física directa**

## Ilustración 2

*Valoración porcentual de la dimensión violencia física directa.*



*Fuente: Elaboración propia.*

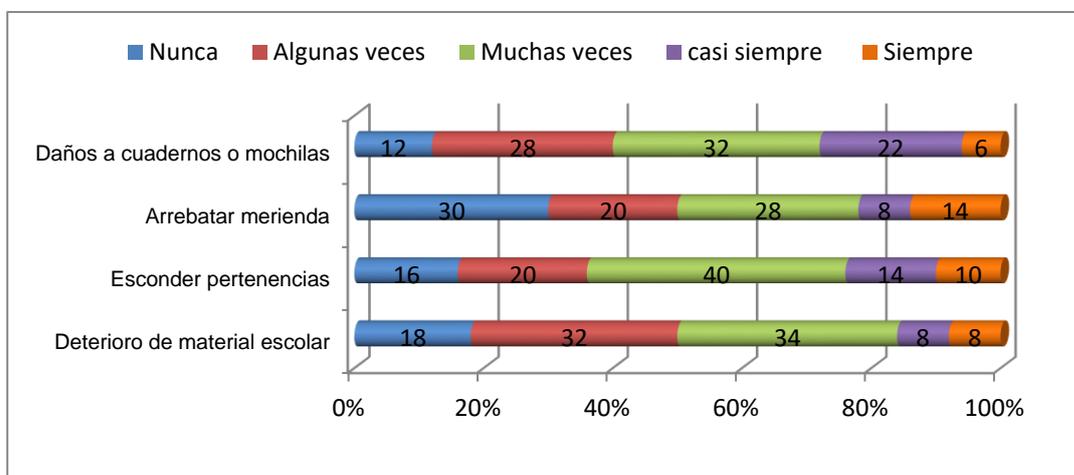
**Análisis:** Los hallazgos dan a conocer que todos los elementos evaluados, la opción “Nunca” acumula los mayores porcentajes de respuesta, sin embargo, la opción “Algunas veces” muestra orientación positiva que va entre 16% y 30%, y con menor intensidad para la opción muchas veces, distribuyéndose los porcentajes acumulados siendo 20% para el elemento sufrir agresiones y 20% para peleas entre compañeros.

Podría considerarse que un gran número de niños reaccionan agresivamente por haber recibido golpes; ésta conducta podría ser una respuesta de defensa, un comportamiento reactivo surgido de la agresión previa o la provocación, sin embargo Zysman (2021), considera hay que tener en cuenta que la agresión verbal en un primer momento se limita a insultos, pasan a un segundo nivel y las respuestas son agresiones físicas como empujarse, golpearse, pasando a ser constantes del acoso escolar, como una de las formas en que se manifiesta la violencia en las instituciones educativas.

- **Dimensión: Violencia física indirecta**

### Ilustración 3

*Valoración porcentual de los indicadores de la dimensión violencia física indirecta*



*Fuente: Elaboración propia.*

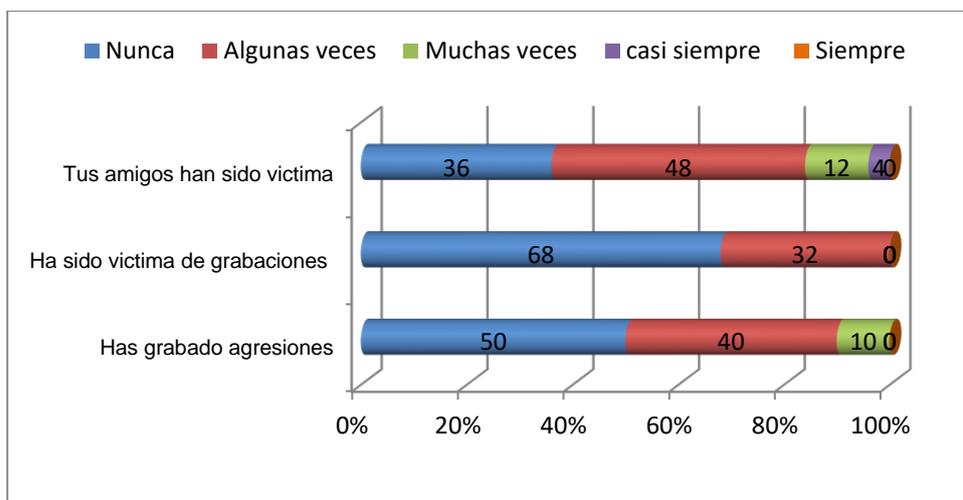
**Análisis:** Los elementos sometidos a la pesquisa muestran valoraciones importantes para determinar la existencia de violencia indirecta en el escenario de estudio, representado actos como los arrebatos de meriendas, daños a útiles escolares, así como también el deterioro de materiales empleados en el proceso de enseñanza aprendizaje, tal como se evidencia en los porcentajes obtenidos en las opciones muchas veces, casi siempre, siempre.

Los actos de vandalismo dentro de la escuela son percibidos en menor cuantía, como indicadores de violencia, sin embargo, es necesario el establecimiento de un orden y una convivencia regulada para evitar el caos y la anarquía. Ciertamente, como lo comentan Hirmas y Eroles (2008), los alumnos que crecen en esos escenarios desarrollan poca conciencia de los derechos propios y ajenos, debilitan las figuras de autoridad y manejan una pobre valoración de la legalidad, por lo tanto, la escuela requiere diseñar estrategias de manera sistemática y gradual, para mostrar y enseñar al alumnado la importancia de vivir en un mundo regulado, donde se respetan la dignidad y los derechos de todos.

- **Dimensión: Ciber acoso**

#### Ilustración 4

*Valoración porcentual de los indicadores de la dimensión ciber acoso.*



*Fuente: Elaboración propia.*

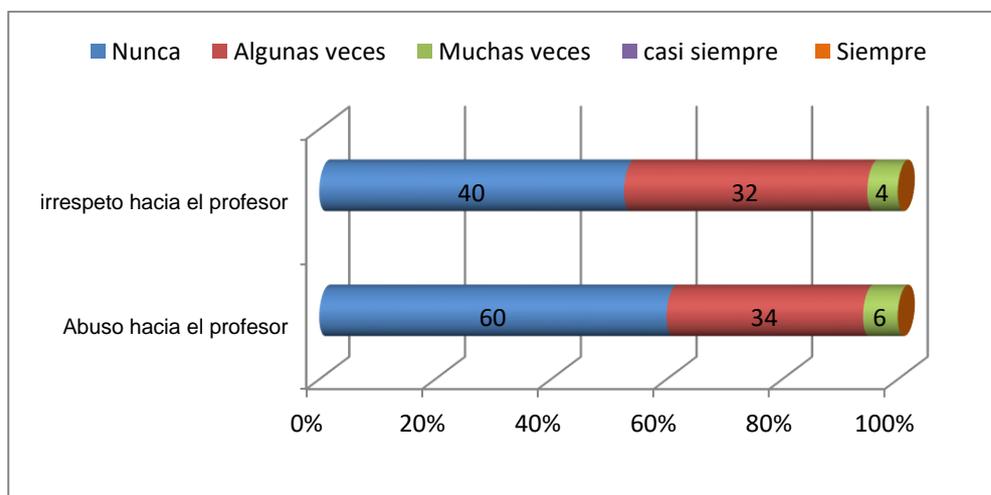
**Análisis.** Las prácticas de intimidación están siendo acompañadas con el surgimiento de estrategias relativamente recientes que atraviesan las fronteras escolares, entre las que se destacan: el uso de las herramientas en la web, como el chat, blogs, la publicación de fotografías y videos, para provocar o exponer a los compañeros, así lo demuestran los informantes en la asignación por encima de 50% de respaldo a los indicadores seleccionados.

En forma general algunas de los elementos evaluados caracterizan lo que actualmente se denomina como “Cyberbullying”, descritos por Pizzo (2009), como los nuevos escenarios que se ofrecen a la niños y adolescentes con incremento del uso de recursos tecnológicos, a los cuales acceden con mayor facilidad y comodidad, pero que al mismo tiempo podría estar acentuando las prácticas violentas.

- **Dimensión: Violencia verbal hacia profesores**

### Ilustración 5

*Valoración porcentual de los indicadores de la dimensión violencia verbal hacia profesores.*



*Fuente: Elaboración propia.*

**Análisis.** Los encuestados en su mayoría (60%) nunca han presenciado abuso de poder de alumnos para chantajear al profesor en el aula de clase, sin embargo, 80% acumula respaldo entre las opciones algunas veces hasta siempre para indicar que han oído o vistos a algunos compañeros faltándole respeto al profesor.

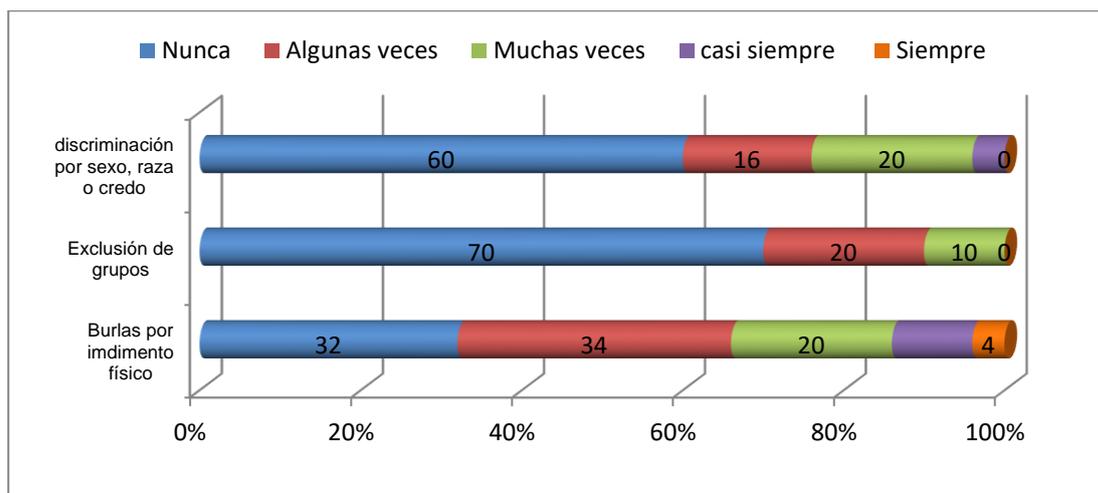
En atención a los registros, la violencia de los alumnos hacia el docente, pudiera ser un recurso de poder que busca disminuir la posición de autoridad del profesor, para cuestionar su trabajo y las disposiciones que adopta, con la finalidad de desestabilizar el control de la disciplina, las normas propias de la actividad estratégica en el aula y lograr algún tipo de legitimidad o liderazgo entre los compañeros (Gómez, 2013). Pero que al final de cuentas, se convierte en un proceso que implica fuerza

física, psicológica o verbal y que viola la integridad física, social y/o psicológica de la persona o grupo o institución a quien se dirige la acción.

- **Dimensión: Exclusión social**

### Ilustración 6

*Valoración porcentual de la dimensión exclusión social.*



*Fuente: Elaboración propia.*

**Análisis.** La información refleja datos importantes en torno a los indicadores seleccionados, 58% de los alumnos manifestaron haber percibidos burlas hacia estudiantes que presentan algún impedimento físico, alguna vez hasta casi siempre. La exclusión de grupos de estudios o equipos en la escuela es señalada algunas veces por 20% de la población estudiada, y en cuanto a discriminar a otro compañero en razón del sexo, raza o credo, 60% respondió nunca, mientras 20% acotó muchas veces.

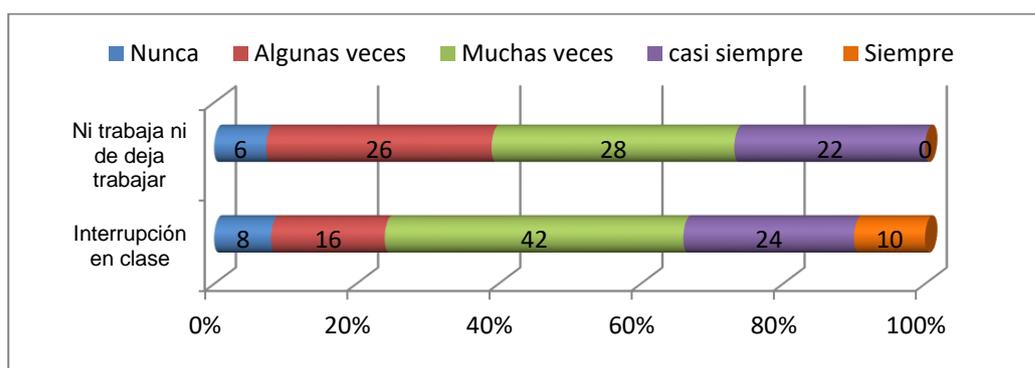
Las manifestaciones de exclusión en la escuela forman parte del conjunto de situaciones de maltrato entre alumnos, las burlas por alguna característica física, la

evitación a compartir alguna actividad con un alumno, junto a las cuestiones étnicas o religiosas, son parte de la discriminación habitual que se vive en los espacios escolares que traspasa hacia afuera y viceversa, los cuales lejos de considerarse simples terminan por incrementar las diferencias sociales tal como lo menciona, Zysman (2016), por lo que hay que trabajar la relación de grupo en su propio contexto, la época, y en el ambiente en que esto se desarrolla y a partir de allí poder pensar en intervenciones posibles para hacer que la escuela sea un ámbito menos agresivo.

- **Dimensión: Disrupción en el Aula**

### Ilustración 7

*Valoración porcentual de la dimensión disrupción en el aula.*



*Fuente: Elaboración propia.*

**Análisis.** La disrupción en el aula se puso de manifiesto a partir del respaldo otorgado por 76% por los mismos estudiantes a las opciones entre algunas veces y siempre. Un porcentaje parecido, es decir el 77% se acumulan para indicar que hay compañeros que no les gusta trabajar en clase ni dejan trabajar a los demás.

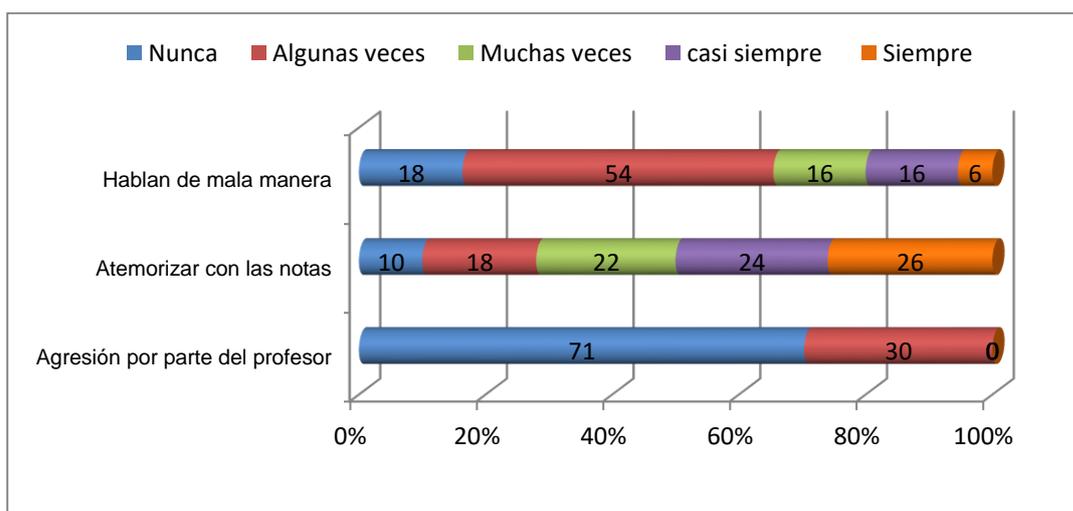
Estas y otras conductas que alteran el ritmo normal de clase, son consideradas por Fernández (2001) como disruptivas, ya que producen ruptura, desestabilización

brusca de la convivencia durante la clase, entorpecen el ritmo normal de la enseñanza, repercutiendo negativamente en el aprendizaje individual y grupal, se manifiesta a través de falta de cooperación, mala educación, insolencia, falta de respeto, provocación, comentarios molestos, risas, que enrarecen el clima de tolerancia y respeto, distorsionan el ambiente del trabajo docente y provocan una disminución en el rendimiento escolar.

- **Dimensión: Violencia de los profesores hacia los alumnos**

### Ilustración 8

*Valoración porcentual de la dimensión Violencia de los profesores hacia los alumnos.*



*Fuente: Elaboración propia.*

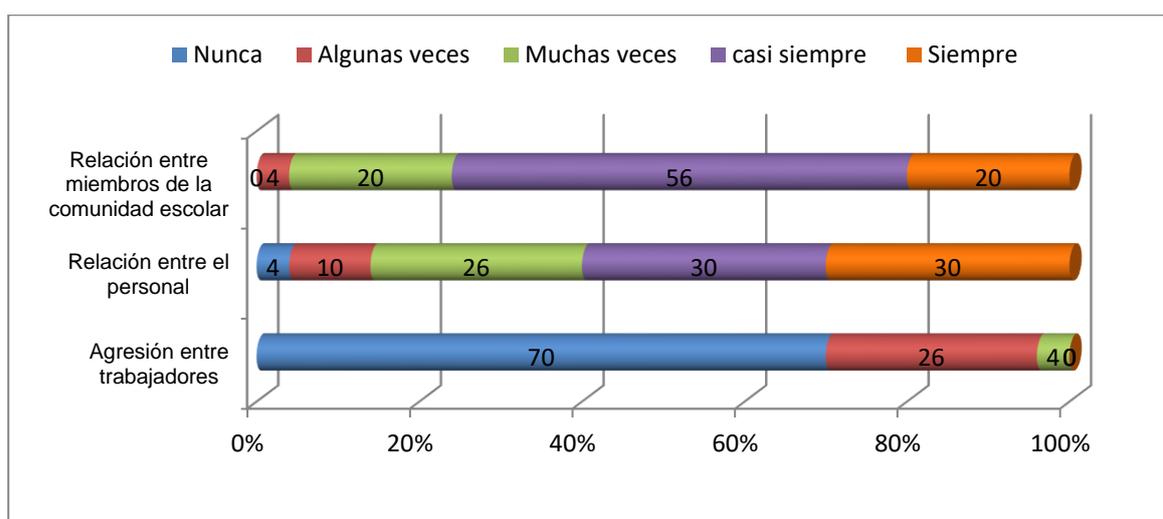
**Análisis.** La búsqueda de información para los elementos evaluados arroja lo siguiente. El 54% se orientó a decir que algunos profesores hablan de mala manera a los alumnos. El 26% considera que los profesores atemorizan con bajar las calificaciones a ciertos alumnos, en cambio 71% nunca ha visto a los profesores agrediendo físicamente a los alumnos.

A pesar que las nuevas propuestas pedagógicas han introducido cambios importantes en el papel del docente en el proceso de aprendizaje, subsisten algunas prácticas tradicionales en la relación maestro alumno, caracterizadas por algún tipo de agresividad, como la descalificación, la comparación con otros compañeros, el uso de la calificación como instrumento de control y poder, castigos, amenazas e intimidación, el trato desigual y humillante, como una manera de ejercer un poder simbólico, basado en la edad, estatus, experiencia, conocimientos y representatividad institucional. Para García (2007), esto representa una manera de imponer su voluntad ante los alumnos, cuando su tarea fundamental es propiciar un ambiente de cooperación y colectividad en el aula, libre de violencia.

- **Dimensión: Convivencia en la escuela**

### Ilustración 9

*Valoración porcentual de la dimensión Convivencia en la escuela*



*Fuente: Elaboración propia.*

**Análisis.** Los datos muestran que las relaciones entre el personal que labora en la institución son consideradas como casi siempre y siempre buenas, opción respaldada por 30% de los encuestados respectivamente. 70% se orientó a responder que nunca han visto que los adultos que trabajan en la institución se hayan agredido entre ellos, en cuanto a las relaciones entre alumnos, profesores, padres y los demás miembros del colegio son catalogadas como casi siempre buenos por el 56% de los estudiantes.

Los hallazgos encontrados son congruentes con los contenidos propuestos por la UNESCO (2000) y expuestos en el texto de ley 1620 (2013), en los cuales se manifiesta la relevancia de promover la práctica educativa en los espacios de los escolares donde el respeto, la tolerancia, así como la afectividad, sean los elementos que a la par de los aprendizajes significativos, servirán de base a la educación de calidad, al mismo tiempo que se reconoce la importancia de promover la convivencia escolar, como mejor medio de encontrar soluciones al fenómeno de la violencia escolar.

#### **4.2. Resultados y análisis de las entrevistas aplicadas a los docentes**

El análisis de la información y su interpretación en la investigación cualitativa representa uno de los momentos más importantes del proceso investigativo que a decir de Taylor y Bogdan, (1990), es un procedimiento riguroso y progresivo que sirve para asegurar la claridad y la calidad de la interpretación comprensiva de los resultados. Así mismo Rodríguez, Gil y García (2001), señalan el proceso de análisis de los datos, permite la extracción de significados relevantes relacionados con un problema de investigación, donde se preserva su naturaleza textual, poniendo en práctica tareas de categorización.

El análisis de la información de la investigación en su parte cualitativa se hizo en función un análisis de contenido que es considerado una forma muy particular de análisis de documentos que permite la descripción objetiva, sistemática del contenido de la comunicación, o documento, que según Bardin (1986), el contenido de un discurso es creado por cada individuo, que selecciona e interpreta el contenido de sus creación mental, por lo que el análisis de contenido se va hacer sobre las ideas, frases, dichos, metáforas y demás contenidos del discurso de los informantes.

Por su parte, Krippendorff (1990), señala que el análisis de contenido es una técnica destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a un contexto que representa el marco referencial donde desarrollan los mensajes y significados, por lo que el análisis se debe realizar en relación con el contexto de los datos y justificarse en función del mismo, lo que significa que, el investigador social le toca reconocer el significado de un acto situándolo dentro del contexto social de la situación en la que ocurrió, por lo tanto el análisis de contenido es una técnica objetiva, sistemática, cualitativa y cuantitativa que trabaja con materiales representativos, marcados por la exhaustividad y con posibilidades de generalización.

Por consiguiente, el análisis cualitativo de contenido de la información se hizo a partir de los señalado Mayring (1983), que indica que hay cumplir los siguientes pasos para hacer análisis de contenido cualitativo como son:

1. Verificar la presencia de temas, de palabras o de conceptos en un contenido.
2. Establecer unidades de información o de significación de las palabras, las partes de las frases, las frases enteras.

3. Tomar el sentido literal de lo que es estudiado o el sentido manifiesto.
4. Extraer el contenido latente que se esconde detrás del contenido manifiesto.

En este sentido se presenta el procedimiento que se siguió para hacer el respectivo análisis de contenido Siguiendo al autor referido, se establecieron las unidades de análisis en función de los objetivos de la investigación, cada unidad de análisis se divide en unidad de codificación, unidad contextual y la unidad analítica.

La unidad de codificación es el proceso mediante el cual se separa del texto original, unidades que tienen un sentido y significado propio para los objetivos de la investigación, la cuales se reflejan en oraciones, fragmentos o palabras realmente significativas para la investigación. La unidad contextual son los fragmentos del texto más largo, donde el sentido y el significado cobra todo su valor. La unidad analítica, permite analizar en forma secuencia lo expresado en la unidad de codificación y la unidad contextual, en forma real para hacer la interpretación total del análisis de contenido cualitativo. Desde esta perspectiva se presenta el análisis de contenido cualitativo, en la tabla 6.

**Tabla 5**

Unidad de Análisis

Unidad	Contenido
1	Acoso escolar en el que conviven los estudiantes de la escuela municipal, de Pitalito, Colombia.

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 6**

Unidad de Análisis: Acoso escolar.

Categoría: Acoso escolar				
Subcategoría: Conflicto				
Informante	Unidad de Codificación	de	Unidad Contextual	Unidad Analítica
D.1	Se presentan en la vida cotidiana de la escuela. En esta escuela los alumnos se ponen apodos, se amenazan, se agreden. Tratan de imponer su poder ante los otros inclusive con los profesores. Usan las redes sociales para humillar y acosar a sus iguales.		Yo creo que se establecen por la diversidad de pensamientos. No han aprendido a vivir con los demás.	Los profesores expresan que la convivencia no es solo cumplir con el currículo, sino que se debe ir más allá ya que es necesario revisar las relaciones que se dan, el sentir entre los sujetos sociales y los horizontes que ellos se plantea con su permanencia en la escuela, de
D.2	No hay comunicación entre los estudiantes. No han aprendido a compartir los espacios.		Porque olvidan que son seres sociables por naturaleza.	

D.3	El conflicto que para ellos es un problema que trae consecuencias negativas para su vida	Los estudiantes deberían considerar el conflicto como algo malo y que debe solucionarse desde el dialogo.	manera que existen relaciones de participación en agresiones, maltrato, conflictos, los cuales alteran la vida personal e interpersonal de los estudiantes.
D.4	Los jóvenes tratan de imponerse sobre los compañeros para solucionar sus diferencias y asumir un liderazgo, y/ o asumen conductas disruptivas en el aula, por problemas de fracaso.	Las conductas violentas existen en el plantel, aunque algunos consideran que son cosas de la edad, debería ejercerse control sobre esta situación ya que deben desarrollar la noción de respeto, valorar a los demás	Los conflictos en la escuela que afectan la convivencia escolar están asociados a la violencia, a comportamientos antisociales, a la alteración de la disciplina, a la impulsividad que conlleva a la agresividad. El rechazo, amenazas, peleas son muestras de ello.

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 7**

*Unidad de Análisis: Convivencia escolar*

<b>Categoría: Convivencia</b>			
<b>Subcategoría: Promoción de la convivencia escolar</b>			
<b>Informante</b>	<b>Unidad De Codificación</b>	<b>Unidad Contextual</b>	<b>Unidad Analítica</b>
D.1	Se promueva a través de la comunicación y del diario vivir	Yo creo que se establecen por la diversidad de pensamientos	Los docentes poseen un conjunto de concepciones sobre el contexto en general de la escuela y entorno que, en particular, les sirven como herramientas para interpretar la realidad y afrontarla, dentro de la
D.2	Por la necesidad de comunicarse y de compartir espacios.	porque somos seres sociables por naturaleza	

D.3	La convivencia se altera por el conflicto que para ellos es un problema que traer consecuencias negativas para su vida.	Los estudiantes deberían considera el conflicto como algo malo y que se soluciona desde el dialogo.	convivencia escolar que se da a través de un proceso de reestructuración y construcción de significados con base en la interacción y contraste de ideas y experiencias
D.4	Son las interacciones y relaciones que se producen entre los miembros de la comunidad. Este espacio escolar se da una situación contradictoria, porque lo estudiantes crean significados confusos con el lenguaje y con el comportamiento.	No hay disciplina, los estudiantes no cumplen normas. Practican la exclusión y la discriminación.	La convivencia escolar es igualmente el resultado de los procesos y estilos comunicativos, la capacidad de liderazgo, la toma de decisiones, la distribución del poder, el tratamiento de las situaciones conflictivas, la historia institucional y el clima de trabajo, entre otros, que en conjunto están relacionados con los modelos de gestión de las instituciones educativas.
D.5	La ocurrencia de hechos violentos es frecuente en esta institución, y por supuesto afectan la relación entre los estudiantes y el ambiente escolar	Se puede evidenciar por el cambio de conductas, pelean, se miran mal, se hostigan, parece que quisieran estar aislados. normalmente hay muestras de violencia física y psicológica.	

---

*Fuente: Elaboración propia.*

### **4.3. Análisis de la Información**

En atención a la información recogida con las entrevistas, se puede decir que la convivencia escolar, viene dada por la misión que ha tenido la escuela en la sociedad y cuando ocurren hechos violentos en su contexto, la sociedad la juzga y pone en tela de juicio su función, como es resaltar y promover los valores, como la justicia, la igualdad, la responsabilidad, la libertad, la felicidad, valores que se ven alterados cuando ocurren situaciones conflictivas que alteran la paz escolar y la dinámica de interacción entre los actores sociales.

En el mismo sentido, se puede decir de Mockus (2003) que la convivencia escolar, en la configuración estructural de la sociedad, representa el escenario ideal para establecer relaciones sociales y culturales entre los miembros de la comunidad educativa, para procurar un proceso de socialización y construcción de ambientes escolares armónicos, los cuales deben estar basados en una comunicación asertiva, como única forma de mantener un diálogo permanente entre estudiantes, profesores y directivos de la escuela, esto obedece al compromiso, al sentido de pertenecía y organización que debe existir en la institución, considerada como un espacio para vivir, convivir y aprender juntos.

De allí, resulta de vital importancia que los docentes reflexionen sobre el comportamiento de los estudiantes y de los factores externos que pudieran influir en los cambios de comportamientos, cuando ellos cuestionan las normas de la escuela su cumplimiento, cambios que muchas veces obedecen al deterioro y rupturas a nivel social, pérdida de valores básicos y aumento de manifestaciones de violencia en sus distintas formas.

Ahora bien, en las instituciones educativas el estado ideal de la convivencia, muchas veces se ve afectada por la existencia de conflictos, por lo que el conflicto siempre estará presente en las organizaciones ya que según Morgan (1990) la naturaleza conflictiva de las escuelas se debe al hecho de ser una organización, por su misma naturaleza organizacional y por el sistema de relaciones que se establecen, por lo tanto la escuela es conflictiva, por la forma como se reproducen en ella los conflictos culturales, políticos y sociales, por lo tanto el conflicto es efecto y resultado de planificaciones deliberadas e interacciones cara a cara.

Por consiguiente, en los espacios escolares se observa que el conflicto surge o se debe a la violencia en la escuela, que de acuerdo a la ONU (2006) las principales causas y manifestaciones de violencia en la escuela son la violencia entre pares, acoso, tráfico de armas, drogas, falta de recursos materiales y humanos, que trasgreden el derecho a la educación y a lograr el desarrollo psicológico, físico y social de los estudiantes, lo cual genera una situación de exclusión, marginación, producto de la intimidación, violencia sexual basada en el género, acoso sexual, peleas entre pares en el patio de la escuela, violencia pandillera, agresión con armas y discriminación por condición económica o condición étnica, racial.

En este sentido, de los señalados por los docentes entrevistados, señalan que en la escuela se presentan manoteo con diversas manifestaciones como exigir dinero, golpear a la víctima por no dar a conocer algo íntimo y personal, enviar mensajes de texto o videos por internet, hacer bromas de mal gusto. Además, muchas veces disrumpen en el aula que impiden el desarrollo normal de la clase, llegando hasta desafiar y hasta insultar al docente. Igualmente, presentan manifestaciones de acoso escolar: en cualquier forma de maltrato que va desde el psicológico, verbal, hasta el físico en forma reiterada y progresiva, siendo uno de los escenarios más propicia para la realización de estos actos el patio de la escuela.

Lo anteriormente señalado, evidencia que existen comportamientos violentos en la escuela expresados en actitudes que llegan a convertirse en hechos de aceptación o rechazo, así como en la construcción de afectos, oportunidades y fracasos importantes de la vida, por lo que las burlas, agresiones físicas, hostigamiento, amenazas, aislamiento, entre otras por un tiempo prolongado pudieran convertirse

en una realidad aceptada por los miembros de la comunidad educativa, por lo que es necesario establecer estrategias para la resolución de conflictos y lograr una convivencia armónica en función del bienestar de los estudiantes.

Resumiendo, se puede decir que este capítulo denominado resultados del diagnóstico, tiene su fuente de origen en la aplicación del cuestionario tanto a los alumnos seleccionados, en función de las diferentes dimensiones que forman parte del estudio como la violencia verbal, violencia física directa, violencia física indirecta, Ciber acoso, violencia verbal hacia profesores, exclusión social, interrupción en el Aula, violencia de los profesores hacia los alumnos, convivencia en la escuela y también, la entrevista aplicada a los docentes, cuyos resultados evidenciaron que era necesario diseñar y desarrollar una estrategia de mediación escolar basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar en la institución educativa de Pitalito, Huila, Colombia.

#### **4.4. Presentación de la Estrategia**

La presente propuesta consiste en la mediación escolar basada en habilidades sociales como estrategia para disminuir el acoso escolar en una Institución Educativa Municipal en Pitalito, Huila, Colombia, y fortalecer la convivencia escolar. La estrategia seleccionada, parte por considerar que la escucha activa es una de las habilidades más potentes y útiles para mediar en cualquier conflicto, toda vez que los mediadores se proponen a privilegiarla en las partes, dando a entender que se les comprende y permite su expresión, facilitando los canales de comunicación entre éstas como técnica de apoyo, permitiendo que las personas expresen sus sentimientos, pensamientos, ideas, creencias y conflictos y al mismo tiempo se hagan responsables de sus comportamientos, principios, manejados por el enfoque Cognitivo Conductual, ya que en estas situaciones podrían ubicarse en la principal causa de la problemática, que muestran los alumnos y que conllevan consecuencias emocionales de los fenómenos de violencia (Puente, 1995).

#### **4.5. Justificación de la Propuesta**

La estrategia de mediación basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar y fortalecer la convivencia en la Institución educativa municipal ubicada en Pitalito, Huila, Colombia, representa una alternativa confiable para resolver la situación conflictiva que ocupa actualmente la atención de autoridades, alumnos y docentes que forman parte del contexto educativo antes identificado, generado por el fenómeno de acoso escolar, que progresivamente va cobrando espacio llegando a comprometer la convivencia y paz escolar, según se puede desprender de los resultados obtenidos con la aplicación del diagnóstico realizado.

El diagnóstico da a conocer la existencia de algunos tipos de violencia entre los cuales se destaca violencia física, verbal o a través de medios electrónicos, agresividad e intolerancia, impulsividad y falta de empatía, características del acoso escolar, con graves consecuencias sobre la salud de los alumnos que son víctimas del acoso y en su bienestar emocional, con incidencia negativa en el rendimiento escolar de estos estudiantes, en el ambiente de aprendizaje y en el clima escolar, con grandes consecuencias sobre la convivencia en la institución educativa.

Otras situaciones aportadas por el diagnóstico tienen que ver con el empleo del insulto verbal por parte de algunos estudiantes, el desconocimiento y el mal hábito de hablar del otro, el sabotaje durante la clase, y daño a los útiles de los compañeros. Igualmente se pudo registrar que los acosadores, actúan amparados en el grupo, y el surgimiento de nuevas formas de acoso mediante el uso de la tecnología, como mensajes ofensivos, grabaciones. Mientras que las sanciones aplicadas a los alumnos infractores, que realizan estas prácticas no son eficaces para corregir cualquier situación conflictiva, ya que los estudiantes piensan que son normas impuestas por las autoridades del plantel en forma unilateral.

Las situaciones encontradas en el contexto de la Institución educativa, muestra un conflicto generado por el alto índice de acoso escolar, que también pudiera afectar a los representantes, familias y la sociedad, por ello es necesario evitar o prevenir el acoso escolar en la institución educativa, a través de una estrategia, que garantice la aceptación e integración y la diversidad entre los estudiantes, ya que este tipo de intervención se realiza de manera simultánea entre los factores individuales, grupales y profesionales, como única vía posible para la prevención del acoso escolar.

En cuanto a la misión, la estrategia representa un apoyo profesional y académico para los docentes, por cuanto le permite emplear estrategias de prevención del acoso en el espacio educativo y además, les permite conocer y aplicar los principios constitucionales y educativos de integración, libertad, igualdad, participación, , e inclusión, en consonancia con los fines educativos establecidos por el estado, como es la de garantizar la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad, en concordancia con lo establecido en la Ley de 1620 de 2013, que asigna a la escuela un papel preponderante para desarrollar estrategias integrales que respondan a las necesidades del contexto, donde se privilegia la implementación de manuales de convivencia que permitan dirimir los conflictos de manera pacífica, como forma de enfrentar situaciones y conductas que atentan contra los derechos de los estudiantes.

La visión de la propuesta representa una guía, método o técnica para que los docentes cumplan con los objetivos propuestos para prevención del conflicto originado por el acoso escolar, y contribuyan a la formación de los alumnos como seres integrales, desarrollen el principio de igualdad, reconocimiento a la diversidad, valores como la justicia, la paz, la tolerancia, el dialogo y la comunicación, para contribuir a la sana convivencia escolar.

En atención a los resultados aportados por los instrumentos utilizados, se presenta la propuesta de mediación escolar basada en habilidades sociales para reducir el alto índice de acoso escolar que ocurre en la escuela Municipal de Pitalito, Huila, Colombia, en la que se contempla el uso de las prácticas restaurativas, como

herramientas de mediación para lograr la resolución de conflictos de manera pacífica, basada en el diálogo y la comunicación y en el desarrollo de habilidades sociales, coligadas a la competencia y asertividad que deben tener los estudiantes y profesores, como lo son los comportamientos asertivos o de conductas que manifiestan los actores sociales, en el contexto educativo, donde expresan sus sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y sus derechos de forma directa con sinceridad, representado por supuesto al mismo tiempo, los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de las demás.

#### **4.6. Elementos y Lineamientos**

- Desarrollar un sistema de formación de los alumnos, profesores para ser mediadores y ayudar en la resolución de conflicto.
- Impulsar formas restaurativas de resolución de conflictos desde la estrategia de mediación escolar.
- La estrategia de mediación está basada en habilidades sociales como la comunicación efectiva, asertiva y la empatía para garantizar relaciones sociales estables y duraderas.
- Promover la convivencia armónica y pacífica entre los miembros de la comunidad educativa mediante las habilidades sociales del diálogo, la interacción e interrelación en las relaciones sociales.
- Generar el desarrollo de habilidades sociales para la comunicación, para escuchar, emitir mensajes asertivos y convincentes que ayudaran en las relaciones sociales.

#### **4.7. Descripción y características de la estrategia**

El diseño de la estrategia de mediación, basada en habilidades sociales para mejorar la convivencia escolar, es una propuesta de actuación, de intervención que pretende utilizar la comunicación efectiva, asertiva y la empatía para garantizar relaciones sociales estables y duraderas entre los estudiantes, así como también impulsar la formas restaurativas de resolución de conflictos basada en la mediación escolar como forma de mejorar y construir una convivencia escolar pacífica, señalada por Caballero (2010), como las relaciones interpersonales que los miembros de la comunidad educativa deben mantener en su contexto social- educativo y también las percepciones que tienen del ambiente en el que desarrollan sus actividades educativas habituales, las que se relacionan socialmente y se establecen en el marco en que se dan tales interacciones.

Igualmente con la estrategia de mediación basada en habilidades sociales para mejorar la convivencia escolar, se pretende adiestrar a los estudiantes y profesores en el uso de la mediación escolar como una herramienta al servicio de la convivencia pacífica que abre camino a una nueva cultura basada en el diálogo como estrategia de transformación de los conflictos, por lo que es necesario generar su participación de forma motivada, en donde el respeto mutuo debe darse durante y después del proceso, así como también generar en ellos el respecto por los pactos alcanzado, lo que implica que debe existir un compromiso y una colaboración de las partes, para su cumplimiento.

En este sentido se presentan las siguientes características

1. Se diseñó en función de las competencias básicas del currículo que establece la educación en Colombia con una estructura de enseñanza, basada en unos objetivos, contenidos, actividades, recursos, desarrollo y evaluación fundamentada en forma teórica y constatada en forma empírica.

2. La estrategia se fundamentó en los aspectos básicos de la educación colombiana como son la enseñanza de valores, como la tolerancia, igualdad, respeto, la atención a la diversidad del alumnado el autocontrol y la educación para la paz.

3. La estrategia de mediación fue abierta y flexible, porque se pudo incorporar contenidos, actividades, recursos, adecuados al centro educativo de Pitalito, Colombia y además fue contextualizada en función de los alumnos y los docentes de la institución.

4. La estrategia se desarrolló en los siguientes bloques:

- **Prácticas restaurativas**, son las acciones que permiten reforzar las relaciones entre personas para resolver los conflictos, mediante la reparación del daño causado. Estuvo orientada al acuerdo entre las partes para resolver un conflicto, se trata de impulsar la toma de decisiones y motivar la tolerancia, inclusión y la promoción de prácticas comunitarias responsables.

- **La convivencia escolar**, como estudio de clima escolar, de la violencia y su prevención como educación para la Paz.

- **El conflicto**, Su análisis, basado en el acoso escolar como forma de violencia en la escuela

- **El desarrollo y enseñanza de las habilidades sociales**, como la empatía, el asertividad, el escuchar en forma activa, la comunicación y el lenguaje.

La articulación de los aspectos descritos es resumida en el presente gráfico

### Ilustración 10

#### *Bloques de contenido de la Estrategia de Mediación*



*Fuente: Elaboración propia.*

#### 4.8. Etapas de la Estrategia

La estrategia se estructuró de manera general atendiendo a las etapas de diagnóstico, formación, elaboración, evaluación, ejecución y control, como se muestra en la siguiente figura.

## Ilustración 11

### *Etapas de la estrategia*



*Fuente: Elaboración propia.*

### **4.9. Diseño de la Estrategia**

La estrategia se diseñó sobre la base de los resultados del diagnóstico, por lo que sus contenidos se elaboraron como actividades educativas, con contenidos, recursos desarrollo y evaluación, a seguir por el equipo de mediadores. Entre las actividades educativas se establecieron talleres, que según Ander Egg (2003) es una forma de aprendizaje en grupo, que permite a los participantes acercarse a la realidad del objeto de estudio mediante actividades prácticas colaborativas que se pueden desarrollar en el contexto educativo. En la propuesta, se planificaron cinco (05) talleres para fomentar la reflexión y el análisis de los estudiantes sobre el mundo de

vida de ellos, la convivencia en el entorno social educativo, de forma que los estudiantes analizaron los posibles conflictos que presentes en la escuela, asociados al acoso escolar, su percepción, las causas y las propuestas para resolverlos en función de lograr una convivencia armoniosa, basada en valores.

Taller 1. Formación de mediadores, se destinó para la formación del equipo mediador, formado por docentes, directivos y estudiantes de la Institución Educativa Municipal.

Taller 2. Practicas restaurativas. Son las acciones que permiten reforzar las relaciones entre personas para resolver los conflictos, mediante la reparación del daño causado. Estuvo orientado al acuerdo entre las partes para resolver un conflicto, se trata de impulsar la toma de decisiones y motivar la tolerancia, inclusión y la promoción de prácticas comunitarias responsables

Taller 3. Conflictos escolares. Acoso escolar causas y consecuencias.

Taller 4. La convivencia escolar.

Taller 5. Desarrollo y enseñanza de las habilidades sociales, como la empatía, el asertividad, el escuchar en forma activa, la comunicación y el lenguaje.

#### **4.9.1. Formación del Equipo de Mediadores**

En esta etapa se constituyó el equipo de mediadores de coordinación en la escuela en Pitalito, Huila, Colombia, integrado por las autoridades del plantel, tres docentes y cuatro alumnos, estos fueron los encargados de ejecutar las acciones mediadoras en la resolución de conflictos; los cuales fueron seleccionados en forma democrática con la participación de la comunidad educativa, partiendo de la voluntad de cada

integrante en sesiones de trabajo, donde también participaron los directivos de la escuela. Adicionalmente se incorporó al equipo de mediadores un experto en mediación escolar reconocido por el municipio escolar. El equipo estableció reuniones semanalmente, en horarios establecidos por ellos o por la dirección de la escuela, dando cumplimiento al plan de formación, desarrollado de la manera siguiente.

**Tabla 8**

*Plan para formación de mediadores*

Sesión	Objetivo	Contenido	Actividades
1	Comprender la mediación como sistema alternativo para la resolución de conflictos	Presentación y dinámica de integración. El conflicto generado por el acoso escolar. Prevención del conflicto. La mediación escolar.	Lectura y análisis de casos
2	Conocer las características de la mediación escolar	Etapas de la mediación. Estructura de mediación. La premediación. Presentación y reglas de juego	Elaboración de modelos de mediación.
3	Identificar las habilidades y destrezas del mediador	Convivencia y clima escolar. Manejo de grupos. Habilidades y destrezas y necesidades del mediador. Recursos del mediador.	Dramatización de un conflicto para que los participantes desarrollen habilidad de escuchar, compartir información, sensibilidad, negociación, autoridad e imparcialidad
4	Conocer el manejo de técnicas de mediación.	Técnicas de mediación. Resolución de conflictos mediante acuerdos.	Emplear la comunicación efectiva para explicar la forma de negociar para llegar a acuerdos para la resolución de conflictos.
5	Revisar y reflexionar sobre la organización del sistema de mediación en la institución.	Elaboración y estructuración y evaluación de la mediación escolar.	Elaborar el modelo de mediación escolar basado en habilidades sociales para la resolución de conflictos asociados al acoso escolar en la institución educativa, someterlo a evaluación para su implementación.

Los integrantes del equipo de mediación fueron capacitados mediante seminarios o sesiones sobre contenidos conceptuales acerca de la mediación como vía de resolución de conflictos, los conflictos escolares, las prácticas restaurativas como herramientas proactivas. La metodología empleada estuvo soportada en el marco normativo de la educación, convivencia y resolución de conflictos a través de la mediación en Colombia, de acuerdo con la siguiente planificación:

**Tabla 9**

*Sesión 1. Plan de trabajo y desarrollo*

<b>Lugar</b>		<b>Sala de audiovisuales N° 1</b>
<b>Dirigido a:</b>	Equipo mediador	
<b>Temática</b>	El conflicto generado por el acoso escolar. Prevención del conflicto. La mediación escolar.	
<b>Objetivo</b>	Comprender la mediación como sistema alternativo para la resolución de conflictos.	
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Desarrollo</b>
<b>1</b>	Bienvenida	Se da un saludo fraternal al grupo de mediadores y se motiva para que se asuma con total responsabilidad su rol.
<b>2</b>	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro, los alcances y metodología para el desarrollo de la temática
<b>3</b>	Dinámica de inicio: Frase de reflexión	Se cuenta con una frase que está dividida por palabras y se entrega de forma aleatoria a 2 de los asistentes para que durante un espacio de 2 minutos puedan estructurarla y hacer lectura en voz alta para todo el grupo. Se observa el actuar de cada uno de los miembros de este grupo y posteriormente se retroalimenta por parte de los expertos.
<b>4</b>	Saberes previos sobre la temática a socializar	Indagar sobre los siguientes conceptos: El conflicto generado por el acoso escolar. Prevención del conflicto, la mediación escolar.

<b>5</b>	Presentación sobre conflicto, acoso y mediación.	Se socializa la presentación en Power Point sobre conflicto, acoso y mediación.
<b>6</b>	Estudio de caso	Se divide el grupo en dos equipos y se entrega a cada uno de ellos el mismo estudio de caso para ser analizado y socializado por un líder de cada uno de los equipos. Se retroalimentan las diferentes posturas por el grupo de expertos.
<b>7</b>	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
<b>8</b>	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.

*Fuente: Elaboración propia.*

Para la evaluación de las actividades se propuso una rúbrica, que permitió conocer sobre la pertinencia, uso y motivación de la temática desarrollada. Se pidió responder de la forma más sincera posible a las cuestiones planteadas, calificándolas del 1 al 5, donde 5 es la mayor calificación y 1 es la calificación más baja. Resultados de la evaluación para el taller. El conflicto generado por el acoso escolar. Prevención del conflicto.

**Tabla 10***Criterios de evaluación*

N°	Criterios de Evaluación	Porcentajes				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	80	10	10	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	85	15	0	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	95	5	0	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	94	6	0	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	80	13	7	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	95	5	0	0	0

**Observaciones: En el desarrollo de la sesión de trabajo se nota motivación e interés y se expresa que quieren continuar perteneciendo a este grupo.**

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 11***Sesión 2. Plan de trabajo y desarrollo*

Lugar	<b>Sala de audiovisuales N° 1</b>	
Dirigido a:	Equipo mediador	
Temática	Etapas de la mediación, estructura de mediación, a premediación, presentación y reglas de juego	
Objetivo	Conocer las características de la mediación escolar	
N°	<b>Actividad</b>	<b>Desarrollo</b>
1	Saludo de bienvenida	Se saluda a los asistentes y se animan a continuar en este proceso de formación.

<b>2</b>	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y metodología para el desarrollo de la temática
<b>3</b>	Dinámica de inicio: Tela de araña	El grupo se organiza de forma circular y se inicia a lanzar una lana a los participantes, cada uno la recibe y la devuelve a otro participante, así cada uno hasta que la lana se acabe y el paso a seguir es volver a recoger y enrollar la lana, en la medida que se hace se retroalimenta y se hacen anotaciones sobre el proceso.
<b>4</b>	Etapas de la mediación, estructura de mediación, a premediación.	Socialización de la temática desde la parte conceptual construyendo un mapa conceptual entre los asistentes sobre el tablero.
<b>5</b>	Estudio de caso	Desde la vida cotidiana los expertos presentan una situación real donde de forma voluntaria los asistentes van a dar su opinión para resolver la situación y poder hacer el proceso de mediación amparados en los conceptos anteriormente socializados.
<b>6</b>	Construcción de situaciones de conflicto	El grupo se divide en dos equipos y cada uno construye un caso para el otro equipo, el cual posteriormente va a ser resuelto desde la estrategia de mediación; luego socializado. Todo esto con el fin de entrenarse en el tema de mediación.
<b>7</b>	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
<b>8</b>	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.

*Fuente:* Elaborada por el autor.

Para la evaluación de las actividades se propuso una rúbrica, que permitió conocer sobre la pertinencia, uso y motivación de la temática desarrollada. Se pidió responder

de la forma más sincera posible a las cuestiones planteadas, calificándolas del 1 al 5, donde 5 es la mayor calificación y 1 es la calificación más baja.

Resultados de la evaluación para el taller sobre etapas de la mediación, estructura de mediación, a premediación, presentación y reglas de juego.

**Tabla 12**

*Criterios de evaluación*

N°	Criterios de Evaluación	Porcentajes				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	92	8	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	88	10	2	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	96	4	0	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	94	6	0	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	85	10	5	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	95	5	0	0	0
<b>Observaciones: Se evidencia buena actitud y agrado por el desarrollo del encuentro.</b>						

*Fuente:* Elaborada por el autor.

Tabla 13

## Sesión 3. Plan de trabajo y desarrollo

Lugar		Sala de audiovisuales N° 1
<b>Dirigido a:</b>	Equipo mediador	
<b>Temática</b>	Convivencia y clima escolar, manejo de grupos, habilidades y destrezas y necesidades del mediador. Recursos del mediador.	
<b>Objetivo</b>	Identificar las habilidades y destrezas del mediador	
N°	Actividad	Desarrollo
1	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se felicita a los asistentes por hacer parte de este gran equipo.
2	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y se explica la metodología para la jornada.
3	Actividad de inicio.	Video sobre mediación escolar y se solicitan a los asistentes un par de apreciaciones sobre el mismo.
4	Estudio de caso: Convivencia y clima escolar, manejo de grupos, habilidades y destrezas y necesidades del mediador. Recursos del mediador.	Se entrega al grupo un estudio de caso para ser socializado y trabajado desde los conceptos de convivencia y habilidades sociales. Como resultado de esta actividad se propone hacer un cartel que va a ser fijado en un lugar visible de la Institución.
5	Juego de roles, recursos del mediador.	Al azar se entregan trozos de papel con situaciones particulares unitarias que van a ser representadas por cada uno de los asistentes.
6	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
7	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.

Fuente: Elaborada por el autor.

Para la evaluación de las actividades se propuso una rúbrica, que permitió conocer sobre la pertinencia, uso y motivación de la temática desarrollada. Se pidió responder de la forma más sincera posible a las cuestiones planteadas, calificándolas del 1 al 5, donde 5 es la mayor calificación y 1 es la calificación más baja.

Resultados de la evaluación para el taller sobre convivencia y clima escolar, manejo de grupos, habilidades y destrezas y necesidades del mediador.

**Tabla 14**

*Criterios de evaluación*

N°	Criterios de Evaluación	Porcentajes				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	94	6	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	88	10	2	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	96	4	0	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	94	6	0	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	90	5	5	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	96	4	0	0	0
<b>Observaciones:</b>		Son muy puntuales en la asistencia y se evidencia participación en el desarrollo de la actividad.				

*Fuente:* Elaborada por el autor.

Tabla 15

## Sesión 4. Plan de trabajo y desarrollo

Lugar		Sala de audiovisuales N° 1	
Dirigido a:	Equipo mediador		
Temática	Técnicas de mediación. Resolución de conflictos mediante acuerdos.		
Objetivo	Conocer el manejo de técnicas de mediación.		
N°	Actividad	Desarrollo	
1	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se felicita a los asistentes por hacer parte de este gran equipo.	
2	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y se explica la metodología para la jornada.	
3	Actividad de inicio.	Escuchar la canción “decisiones – Grupo niche” y se solicitan a los asistentes un par de apreciaciones sobre la mismo.	
4	Técnicas de mediación. Resolución de conflictos mediante acuerdos.	Se presentan dos cortometrajes sobre diferencias culturales y estereotipo de género. Posteriormente se adelanta un foro sobre los dos cortometrajes orientado por los expertos.	
5	Juego de roles, técnicas de mediación. Resolución de conflictos mediante acuerdos.	Se hace la narrativa sobre una situación usual de conflicto en el contexto educativo, posteriormente se hace la representación del mismo y luego cada uno de los participantes expresa su percepción y aporte a la solución de la situación.	
6	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.	
7	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.	

Fuente: Elaborada por el autor.

Para la evaluación de las actividades se propuso una rúbrica, que permitió conocer sobre la pertinencia, uso y motivación de la temática desarrollada. Se pidió responder de la forma más sincera posible a las cuestiones planteadas, calificándolas del 1 al 5, donde 5 es la mayor calificación y 1 es la calificación más baja.

Resultados de la evaluación para el taller sobre técnicas de mediación. Resolución de conflictos mediante acuerdos.

**Tabla 16**

*Criterios de evaluación*

N°	Criterios de Evaluación	Porcentajes				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	96	4	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	91	9	0	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	96	4	0	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	95	5	0	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	90	6	4	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	96	4	0	0	0
<b>Observaciones:</b>		Son muy puntuales en la asistencia y se evidencia participación en el desarrollo de la actividad.				

*Fuente:* Elaborada por el autor.

Tabla 17

## Sesión 5. Plan de trabajo y desarrollo

<b>Lugar</b>	<b>Sala de audiovisuales N° 1</b>	
<b>Dirigido a:</b>	Equipo mediador	
<b>Temática</b>	Elaboración y estructuración y evaluación de la mediación escolar.	
<b>Objetivo</b>	Revisar y reflexionar sobre la organización del sistema de mediación en la institución.	
<b>N°</b>	<b>Actividad</b>	<b>Desarrollo</b>
<b>1</b>	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se e proceso con toda la energía.
<b>2</b>	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y se explica la metodología para la jornada.
<b>3</b>	Actividad de inicio.	Contar una experiencia propia o ajena donde se evidencie un conflicto solucionado
<b>4</b>	Elaboración, estructuración y evaluación de la mediación escolar.	A través de una presentación power point se da a conocer la forma de elaborar, estructurar y evaluar un proceso de mediación.
<b>5</b>	Ejercicio práctico y real	Con la anterior información se procede a elaborar entre todo el grupo una estructura real de una situación cotidiana y común, la que se va a poder evaluar en tiempo real, para ver el impacto y resultados obtenidos.
<b>6</b>	Compromiso	Se elaboró Modelo de mediación, se estructuró, se planificó la manera cómo iba a ser aplicada, se sometió al escrutinio de los expertos.
<b>7</b>	Conclusiones	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos adquiridos luego del desarrollo de este encuentro.
<b>8</b>	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación de la actividad.

Fuente: Elaborada por el autor.

Para la evaluación de las actividades se propuso una rúbrica, que permitió conocer sobre la pertinencia, uso y motivación de la temática desarrollada. Se pidió responder de la forma más sincera posible a las cuestiones planteadas, calificándolas del 1 al 5, donde 5 es la mayor calificación y 1 es la calificación más baja.

Resultados de la evaluación para el taller sobre elaboración, estructuración y evaluación de la mediación escolar:

**Tabla 18**

*Criterios de evaluación*

N°	Criterios de Evaluación	Porcentajes				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	100	0	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	97	3	0	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	96	4	0	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	95	5	0	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	95	3	2	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	96	4	0	0	0
<b>Observaciones:</b>		Hay buena disposición de trabajo y se aportan ideas para continuar con el desarrollo de los encuentros.				

*Fuente:* Elaborada por el autor.

En forma general, los talleres de formación del equipo mediador, fueron asumidos por la totalidad del grupo como un recurso pedagógico muy valioso para fomentar valores morales y desarrollar habilidades sociales en los educandos, como contribución a la transformación necesaria en la consecución de una cultura de paz, para lo cual se debe disponer de habilidades que faciliten la comunicación, persuasión, solucionar problemas y conseguir acuerdos fundamentales, y cualidades como la imparcialidad, creatividad, capacidad de escucha, comprensión, experiencia en la solución de conflictos, tolerancia, honestidad, sensibilidad, discreción, observación, reflexión, confiabilidad, objetividad y comprometimiento, entre otras (Bravo y Silva, 2014). Por ello, los conflictos escolares deben ser tratados como un fenómeno natural, un resultado a veces inevitable entre los miembros de una comunidad, como contraposición a los intereses, y necesidades individuales y grupales.

#### **4.10. Estructura de la Estrategia de Mediación Escolar**

1. Cada taller estuvo organizado de la siguiente manera se propone un nombre para motivar a los alumnos y se impliquen en el trabajo, que se les va a pedir. Se establecerán tareas o enunciados que resolverán, igualmente se desarrollarán distintas actividades y ejercicios, y la forma como ejecutarlas.

2. Los aspectos principales en los que se centró la estrategia fueron planteados de manera amplia, favoreciendo el clima escolar dentro y fuera del contexto educativo mediante la comprensión oral y escrita, el análisis y la creación de producciones lingüísticas orales y escritas.

3. La estrategia siguió un modelo constructivista Bandura (2005) y Vigostky (1979), que busca propiciar el aprendizaje significativo y autónomo en los alumnos, los cuales serán capaces de relacionar conocimientos para afrontar cualquier situación conflictiva asociada al acoso en la escuela y resolver problemas de la vida cotidiana en el desarrollo de la mediación basadas en las habilidades sociales.

4. El modelo constructivista de la estrategia estuvo enfocado en la construcción y enseñanza de las habilidades sociales basadas en la empatía, la asertividad, el escuchar en forma activa, la comunicación y el lenguaje como elementos que conllevan al diálogo, a la interacción, a la dinámica de grupos y a la cooperación entre ellos.

5. Cada sesión de trabajo fue evaluado con la finalidad de incorporar mejoras a en las actividades desarrollada. Para los efectos se presentó una rúbrica, para conocer sobre la pertinencia, uso y motivación de la temática desarrollada. Se pidió responder de la forma más sincera posible, calificando del 1 al 5, donde 5 es a la mejor calificación y 1 es la calificación más baja.

La puesta en práctica de la estrategia de mediación se hizo de acuerdo a la siguiente planificación:

Tabla 19

Plan: Prácticas restaurativas

<b>Nombre de la actividad : Prácticas restaurativas escolares</b>		
<b>N° de sesiones: 02</b>		
<b>Lugar: Sala de audiovisuales N° 1</b>		<b>Grado: Séptimo y octavo grado grupo control</b>
<b>Recursos:</b>	<b>Humanos:</b> equipo mediador. Alumnos y profesores	<b>Materiales:</b> Equipos de videos, charlas. Folios de colores. Lápices
<b>Objetivos</b>	<b>Específico (s )</b> Construir la noción de comunidad escolar.  Gestionar conflictos y tensiones en el ámbito educativo.	<b>Actividades:</b> Ejecutar círculos restaurativos con estudiantes, con la finalidad de reforzar los vínculos pedagógicos mediante el diálogo intergeneracional, el respeto, la escucha activa y empática, la comunicación no violenta, equidad y responsabilidad.
<b>Contenido:</b> La justicia restaurativa. Los conflictos escolares desde un enfoque social, afectivo, pedagógico y de derechos. Principios de protección integral de niños, niñas y adolescentes. Gestión y toma de decisiones.		
<b>Desarrollo:</b> Definición y características de las prácticas restaurativas escolares. Importancia de las prácticas restaurativas para la resolución de conflictos. Debate sobre el contenido del video, dudas e inquietudes.		
<b>Evaluación: Evaluación oral para valorar la actividad y logro del objetivo</b>		

Fuente: Elaborada por el autor.

**Tabla 20.***Plan de Trabajo. Sesión 1.*

PLAN DE TRABAJO Y DESARROLLO		
N°	Actividad	Desarrollo
1	Saludo de bienvenida	Se saluda a los asistentes y se motivan para seguir haciendo parte de este selecto grupo de trabajo.
2	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro, los alcances y metodología para el desarrollo de la temática
3	Dinámica de inicio: Frase de reflexión	Se cuenta con una frase que está dividida por palabras y se entrega de forma aleatoria a 10 de los asistentes para que durante un espacio de 2 minutos puedan estructurarla y hacer lectura en voz alta para todo el grupo.
4	Saberes previos sobre la temática a socializar	Indagar sobre los siguientes conceptos: Justicia restaurativa, conflictos escolares, protección integral y toma de decisiones
5	Presentación sobre Justicia restaurativa	Se socializa la presentación en power point sobre Justicia restaurativa también llamada justicia reparadora o justicia compasiva.
6	Estudio de caso	Se divide el grupo en dos equipos y se entrega a cada uno de ellos el mismo estudio de caso para ser analizado y socializado por un líder de cada uno de los equipos. Se retroalimentan las diferentes posturas por el grupo de líderes mediadores.
8	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
9	Evaluación	Evaluación oral para valorar la actividad.

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 21***Criterios de evaluación sesión 1*

N°	Criterios de evaluación	PORCENTAJES				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	90	10	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	85	15	0	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	91	5	4	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	90	6	4	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	80	13	7	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	95	5	0	0	0

**Observaciones: En el desarrollo de la sesión de trabajo se nota motivación e interés por la temática tratada y continuar perteneciendo a este grupo.**

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 22***Plan de Trabajo. Sesión 2*

PLAN DE TRABAJO Y DESARROLLO		
N°	ACTIVIDAD	DESARROLLO
	Saludo de bienvenida	Se saluda a los asistentes y se animan a continuar en este proceso de formación.
	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y metodología para el desarrollo de la temática

Dinámica de inicio " el naufragio"	Se divide el grupo de participantes en 4 equipos de forma aleatoria, a cada uno se le entrega una lista de elementos y debe escoger los principales 4 elementos que consideran fundamentales para sobrevivir ante un naufragio.
Video sobre Toma de decisiones y beneficios del conflicto	Se presenta un video donde se aprecia sobre importancia de tomar decisiones y las fortalezas del conflicto en la vida de la sociedad.
Debate sobre el contenido del video anterior	De forma voluntaria se anima participar sobre los diferentes puntos de vista y apreciaciones subjetivas que los asistentes tienen sobre el video, así como la aplicabilidad a la vida diaria.
Socialización de Principios de protección integral de niños, niñas y adolescentes	Generalidades de los principios de protección integral de niños, niñas y adolescentes a través de carteles.
Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
Evaluación	Evaluación oral para valorar la actividad Y el logro del objetivo

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 23***Criterios de evaluación sesión 2*

N°	Criterios De Evaluación	PORCENTAJES				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	94	6	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	86	12	2	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	91	5	4	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	93	4	3	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	80	13	7	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	96	4	0	0	0
<b>Observaciones: Se evidencia puntualidad e interés en conocer sobre la aplicabilidad de la temática en la vida cotidiana</b>						

*Fuente:* Elaborada por el autor.

El desarrollo de las actividades sobre las prácticas restaurativas, permitieron desarrollar acciones que permiten reforzar las relaciones entre personas para resolver los conflictos, mediante la reparación del daño causado, tal como lo plantea Timoner (2013). Están orientadas al acuerdo entre las partes para resolver un conflicto, se trata de impulsar la toma de decisiones y motivar la tolerancia, inclusión y la promoción de prácticas escolares de manera responsable. A través de las prácticas de justicia restaurativa se abordan los conflictos desde un enfoque social, afectivo, pedagógico y de derechos, orientados por los principios de protección integral e interés superior de niños, niñas y adolescentes.

Sobre este particular, autores como España y Monedero (2020) prueban que el modelo de gestión de conflictos basado en el enfoque restaurativo, frena el comportamiento negativo del estudiantado de manera mucho más efectiva que los modelos basados únicamente en sanciones y castigos. Reducen considerablemente la probabilidad de reincidencia, facilitan la restauración de relaciones entre las personas implicadas, ayudan a instaurar un sentimiento de pertenencia a la comunidad, favorecen la reparación de los daños en el grupo de estudiantes víctimas y aumentan la implicación personal en la resolución del conflicto y los niveles de satisfacción general de las personas involucradas.

Las prácticas restaurativas escolares requieren de un cambio de mentalidad de la comunidad educativa, basado en valores humanos, espíritu positivo y la integración de todos sus miembros en el proyecto de vida de la escuela; así como del aprendizaje de nuevas competencias, como lo plantean Hopkins (2009) y Albertí (2016) que permitan gestionar el conflicto de una manera diferente; por lo tanto se precisa de estrategias como las presentadas con el fin de capacitar, formar, sensibilizar e informar a los miembros de la comunidad educativa, sobre la creación de espacios de diálogo, reflexión y debate, que propicien una dinámica funcional en favor del desarrollo de habilidades y técnicas de comunicación, que permitan resolver los conflictos, fomentar los procesos de paz en aras del beneficio de la comunidad escolar.

**Tabla 24**

*Plan: Conflictos escolares. Acoso escolar causas y consecuencias.*

<b>Nombre de la actividad: Reconociendo los conflictos.</b>		
<b>N° de sesiones: 02</b>		
<b>Lugar: Biblioteca institucional</b>		<b>Grado: Séptimo y octavo grado grupo control</b>
<b>Recursos:</b>	<b>Humanos:</b> equipo mediador. Alumnos y profesores	<b>Materiales:</b> aula, pizarrón, tizas de colores, lápices
<b>Objetivos</b>	<b>Específico(s)</b> Reconocer las situaciones de riesgos relacionadas con el acoso escolar. Desarrollar estrategias para resolver conflictos.	<b>Actividades:</b> Dramatizar situaciones de conflicto
<b>Contenido:</b> El conflicto. Definición, características y tipos de conflicto. El acoso como conflicto escolar. Tipos, causas y consecuencia. Actores involucrados en el acoso escolar.		
<b>Desarrollo:</b> Narración de conflictos. Seleccionar los que más se repiten. Dividir en grupos y cada grupo dramatizará la situación para el resto de compañeros.		
<b>Evaluación:</b> Cada equipo expondrá las posibles soluciones a los conflictos discutidos.		

*Fuente:* Elaborada por el autor.

Tabla 25

*Plan de trabajo y desarrollo. Sesión 1*

N°	ACTIVIDAD	DESARROLLO
1	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se felicita a los asistentes por hacer parte de este equipo.
2	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y se explica la metodología para la jornada.
3	Actividad de inicio.	Lectura de reflexión: "Los árboles y el jardín"
	Socialización de la temática a través de cuadros conceptuales sobre el conflicto, definición, características y tipos de conflicto. El acoso como conflicto escolar.	A través de una presentación se socializan conceptos sobre la temática.
5	Conversatorio en equipos sobre situaciones conflictivas del entorno	A través de una lluvia de ideas se establecen las principales situaciones que generan conflicto en el entorno de vivencias diarias y se retoman las de mayor ocurrencia y las posibles soluciones. Un estudiante actúa como secretario y posteriormente hace lectura de los principales puntos de vista.
6	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
7	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 26***Criterios de evaluación plan de desarrollo y trabajo-sesión 1*

No	CRITERIOS DE EVALUACION	PORCENTAJES				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	94	6	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	86	12	2	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	93	4	3	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	93	7	0	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	90	10	0	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	96	4	0	0	0
<b>Observaciones: Se evidencia motivación e interés en continuar perteneciendo al grupo.</b>						

*Fuente:* Elaborada por el autor.**Tabla 27***Plan de trabajo y desarrollo. Sesión 2*

N°	ACTIVIDAD	DESARROLLO
1	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se felicita a los asistentes por hacer parte de este equipo.
2	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y se explica la metodología para la jornada.

3	Actividad de inicio.	Video sobre acoso escolar y se solicitan a los asistentes un par de apreciaciones sobre el mismo.
4	Socialización de la temática a través de cuadros conceptuales Tipos, causas y consecuencia del conflicto escolar. Actores involucrados en el acoso escolar.	A través de una presentación se socializan conceptos sobre la temática.
5	Juego de roles	Se hace la narrativa de los conflictos más usuales en el contexto educativo. Se establecen equipos de trabajo asignados de forma aleatoria y se procede a dar las soluciones a los conflictos narrados a través de juegos de roles y la respectiva retroalimentación por parte del grupo mediador.
6	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
7	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 28**

*Criterios de evaluación plan de trabajo y desarrollo. Sesión 2*

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	PORCENTAJES				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	94	6	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	86	12	2	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	92	4	4	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	93	5	2	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	90	10	0	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	95	5	0	0	0

**Observaciones: Se evidencia motivación e y gran actitud en el desarrollo del encuentro**

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 29**

*Plan: La convivencia escolar*

<b>Nombre de la actividad: Una necesidad sentida en la escuela</b>		
<b>Nombre de la actividad: Reconociendo los conflictos</b>		
<b>N° de sesiones: 02</b>		
<b>Lugar: Sala de audiovisuales 2</b>		<b>Grado: Séptimo y octavo grado grupo control</b>
<b>Recursos:</b>	Humanos: equipo mediador. Alumnos y profesores	<b>Materiales:</b> aula, pizarrón, tizas de colores, lápices, videos.
<b>Objetivos</b>	<b>Específico (s )</b> Reconocer y los deberes y derechos de convivencia en la escuela.	<b>Actividades:</b> Desarrollar conductas colaborativas y cooperativas.

Potenciar conductas de aceptación de sí mismo y del otro para mejorar la convivencia.	
<b>Contenido:</b> El vivir y el convivir. Respeto y solidaridad. Paz escolar. Disciplina escolar. Reconocimiento del otro. Capacidad de entendimiento, tolerancia, respeto, las relaciones e interacciones sociales entre estudiantes. Normas de convivencia.	
<b>Desarrollo:</b> dramatización sobre convivencia donde se establezcan relaciones e interacciones entre los participantes para desarrollar conductas prosociales.	
<b>Evaluación:</b> Establecimiento de pautas de colaboración y cooperación y su cumplimiento en la actividad desarrollada.	

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 30**

*Plan de trabajo Desarrollo. Sesión 1*

N°	ACTIVIDAD	DESARROLLO
1	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se felicita a los asistentes por hacer parte de este equipo.
1	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se felicita a los asistentes por hacer parte de este equipo, se hace referencia sobre los avances que se pueden evidenciar en el grupo.
2	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y se explica la metodología para esta reunión.
3	Actividad de inicio.	Dinámica: "Las frutas"
	Socialización de la temática el vivir y el convivir. Respeto y	A través de una presentación se socializan conceptos sobre la temática.

	solidaridad. Paz escolar. Disciplina escolar. Reconocimiento del otro por medio de	
5	Conversatorio en equipos sobre situaciones conflictivas del entorno	A través de una lluvia de ideas se establecen las principales situaciones que generan conflicto en el entorno de vivencias diarias y se retoman las de mayor ocurrencia y las posibles soluciones. Un estudiante actúa como secretario y posteriormente hace lectura de los principales puntos de vista.
6	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
7	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 31**

*Criterios de evaluación plan de trabajo Desarrollo. Sesión 1*

N o	CRITERIOS DE EVALUACION	PORCENTAJES				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	95	5	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	90	8	2	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	94	4	2	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	93	5	2	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	92	8	0	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	95	5	0	0	0
<b>Observaciones: Es un grupo amable, interesado en continuar y apoyar las actividades institucionales</b>						

Fuente: Elaborada por el autor.

**Tabla 32**

*Plan de trabajo y Desarrollo. Sesión 2*

N°	ACTIVIDAD	DESARROLLO
1	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se felicita a los asistentes por hacer parte de este equipo, se hace referencia sobre los avances que se pueden evidenciar en el grupo.
2	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y se explica la metodología para esta reunión.
3	Actividad de inicio.	Ejercicio práctico: “El día más feliz de mi vida” y se socializan 3 respuestas de forma voluntaria
4	Socialización de la temática capacidad de entendimiento, tolerancia, respeto, las relaciones e interacciones sociales entre estudiantes y normas de convivencia a través mapas mentales	Con la estrategia de trabajo colaborativo se diseña una línea del tiempo para ir fijando las conductas, comportamientos y actitudes que resaltan y están relacionados con la temática en mención de acuerdo al ciclo vital del ser humano, aquí son importantes las experiencias propias y ajenas.
5	Conversatorio general	Luego de la construcción de la línea del tiempo se realiza un conversatorio que será orientado por el grupo mediador.
6	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
7	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.

Fuente: Elaborada por el autor.

**Tabla 33**

*Criterios de evaluación plan de trabajo y Desarrollo. Sesión 2*

No	CRITERIOS DE EVALUACION	PORCENTAJES				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	95	5	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	90	8	2	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	94	4	2	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	93	5	2	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	92	8	0	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	95	5	0	0	0

**Observaciones: En la sesión se muestra mucha empatía y alto grado de motivación para continuar las actividades institucionales**

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 34**

*Plan: Desarrollo y enseñanza de las habilidades sociales*

<b>Nombre de la actividad : Desarrollo y fortalecimiento de las habilidades sociales</b>		
<b>N° de sesiones: 02</b>		
<b>Lugar: Sala de audiovisuales 2</b>		Grado: Séptimo y octavo grado grupo control
<b>Recursos:</b>	Humanos: equipo mediador. Alumnos y profesores	<b>Materiales:</b> Aula, pizarrón, tizas de colores, lápices. Papelería.

<b>Objetivos</b>	<p>Específico(s )</p> <p>Analizar las habilidades sociales.</p> <p>Valorar las relaciones sociales.</p>	<b>Actividades:</b> adiestramiento de los estudiantes para caracterizar las habilidades sociales.
<p>Contenido:</p> <p>Entrenamiento para la apreciación y establecimientos de vínculos de relación con los iguales. Capacitación para iniciar y mantener relaciones sociales. Establecer patrones de comunicación y fortalecimiento de la autoestima. Comunicación y lenguaje.</p>		
<p>Desarrollo:</p> <p>Celebrar sesiones individuales y/o colectivas para fomentar la convivencia, tolerancia, respeto, derechos humanos y solidaridad.</p> <p>Formar grupos y caracterizarlos según las habilidades sociales de cada integrante. Separar las conductas positivas usando el color verde y las negativas en color rojo.</p> <p>Aplicación de las habilidades sociales en todos los contextos de interacción</p>		
<p>Evaluación:</p> <p>Participación en la identificación de habilidades sociales presentes en los momentos de interacción social.</p>		

*Fuente:* Elaborada por el autor.

### Tabla 35

*Plan de trabajo y Desarrollo. Habilidades sociales*

N°	ACTIVIDAD	DESARROLLO
1	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se felicita a los asistentes por hacer parte de este equipo, se hace referencia sobre los avances que se pueden evidenciar en el grupo.

<b>2</b>	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y se explica la metodología para esta reunión.
<b>3</b>	Actividad de inicio.	Dinámica: Bingo, cuanto nos conocemos. Implica caracterizar a los compañeros.
	Entrenamiento para la apreciación y establecimientos de vínculos de relación con los iguales	Se fijan en el desarrollo de esta actividad la Escucha, el contacto visual y la expresión de afectos. Para lo cual se pide a tres participantes de forma espontánea hacer una narrativa sobre un episodio de su vida que considere que ha sido uno de los más emotivos. Mientras esto ocurre otros tres asistentes previamente seleccionados harán un registro detallado referente a la capacidad de escucha, el contacto visual y la expresión de afectos, tanto de quienes hacen la narrativa como de quienes la escuchan.
<b>5</b>	Conversatorio y socialización sobre los registros observacionales	Se hace la socialización de los registros realizados por los tres estudiantes, en este espacio se podrá analizar e interpretar acciones emitidas por los estudiantes que hacen las narrativas y poder identificar aspectos relacionados con actividad la Escucha, el contacto visual y la expresión de afectos.
<b>6</b>	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
<b>7</b>	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.

*Fuente:* Elaborada por el autor.

**Tabla 36**

*Criterios de evaluación plan de trabajo y Desarrollo. Habilidades sociales*

N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PORCENTAJES				
		5	4	3	2	1
1	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	97	3	0	0	0
2	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	94	6	0	0	0
3	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	94	4	2	0	0
4	Considera pertinente la temática tratada.	94	5	1	0	0
5	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	92	8	0	0	0
6	Quiere continuar con este proceso de formación.	96	4	0	0	0
<b>Observaciones: Buen desarrollo de la temática y deseo de finalizar el proceso para observar resultados</b>						

*Fuente:* Elaborada por el autor.

Tabla 37

## Sesión 2

PLAN DE TRABAJO Y DESARROLLO		
N°	ACTIVIDAD	DESARROLLO
1	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se felicita a los asistentes por hacer parte de este equipo, se hace referencia sobre los avances que se pueden evidenciar en el grupo.
2	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y se explica la metodología para esta reunión.
3	Actividad de inicio.	Por parejas y al azar, durante 3 minutos tendrán la oportunidad para hablar sobre los mejores amigos que cada uno tiene, cómo los consiguieron, qué es lo mejor de tener amigos y otras particularidades. Socialización de la actividad.
4	Capacitación para iniciar y mantener relaciones sociales	De manera muy respetuosa se pide a los asistentes desplazarse a diferentes áreas de la institución educativa para hacer observaciones y luego registros de una escena en particular que llamó su atención y está directamente relacionada con la interacción social. Se pide hacerla de la forma más exacta y prudente.
5	Conversatorio general	Luego de cinco minutos se regresa al polideportivo para socializar, analizar e interpretar los diferentes actuares narrados y sobre éstos, retroalimentar lo positivo e interpretar posturas inadecuadas.
6	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
7	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.

*Fuente:* Elaborada por el autor.

Tabla 38

## Sesión 3

PLAN DE TRABAJO Y DESARROLLO		
N°	ACTIVIDAD	DESARROLLO
1	Saludo de bienvenida	Se da la bienvenida al encuentro y se felicita a los asistentes por hacer parte de este equipo, se hace referencia sobre los avances que se pueden evidenciar en el grupo.
2	Presentación de la jornada del encuentro	Se presenta el objetivo de este encuentro y se explica la metodología para esta reunión.
3	Actividad de inicio.	Dinámica: Una persona estará dibujando con una postura de espalda al grupo y solo estará atenta las instrucciones de forma verbal que el grupo le pueda suministrar
4	Potencializar la empatía, el asertividad, el escuchar en forma activa, la comunicación y el lenguaje.	Una vez realizada la dinámica de inicio, socializar la percepción de quien solo seguía las instrucciones para la construcción gráfica y cuál fue el resultado de la actividad y establecer una conversación donde se pueda expresar de forma voluntaria anécdotas y situaciones muy positivas o de aprendizaje referente  Al tema de empatía, comunicación asertiva y lenguaje.
5	Juego de roles.	Al azar se hace el sorteo de los diferentes roles en el sector educativo y se pide recrear desde su percepción una escena que sea usual en el ámbito escolar. Una vez terminado este juego de roles se pueden establecer apreciaciones objetivas y válidas para el fortalecimiento de la escucha, el contacto visual y la expresión de afectos.

<b>6</b>	Conclusiones y compromiso	Se procede a establecer la participación de forma voluntaria sobre conclusiones y compromisos que se adquieren luego del desarrollo de este encuentro.
<b>7</b>	Evaluación	Se diligencia una rúbrica escrita como herramienta de evaluación.

*Fuente:* Elaborada por el autor.

Con la siguiente rubrica se puede conocer sobre la pertinencia, uso y motivación de la temática a desarrollada anteriormente. Se pide responder de la forma más sincera posible, donde 5 es a la mejor calificación y 1 es la calificación más baja.

**Tabla 39**

*Criterios de evaluación sesión 2 y 3*

N°	CRITERIOS DE EVALUACION	PORCENTAJES				
		5	4	3	2	1
<b>1</b>	Le gusto participar de esta sesión de trabajo.	99	1	0	0	0
<b>2</b>	La sesión de trabajo se realizó de forma dinámica.	94	6	0	0	0
<b>3</b>	Participó activamente en el desarrollo de la jornada	95	5	0	0	0
<b>4</b>	Considera pertinente la temática tratada.	100	0	0	0	0
<b>5</b>	Puede usar lo aprendido en su vida cotidiana.	92	8	0	0	0
<b>6</b>	Quiere continuar con este proceso de formación.	97	3	0	0	0
<b>Observaciones: Gran actitud y agrado por finalizar el proceso para esperar los resultados.</b>						

*Fuente:* Elaborada por el autor.

Los hallazgos de la actividad confirman la importancia de las habilidades para la comunicación, refiriéndola como una competencia que se debe ejercitar en el día a día, para ejercer de una manera adecuada la interrelación, es decir, escuchar abiertamente y emitir mensajes claros y convincentes, según Bisquerra (2000), ésta competencia lleva consigo, un saber actuar, donde se refleja de manera integrada el saber, el saber hacer y el saber ser. Las personas dotadas con habilidades para la comunicación se caracterizan por saber dar y recibir información, captan las señales emocionales, sintonizan con su mensaje, escuchan bien, no muestran ningún tipo de problemas para compartir la información que disponen; por el contrario, alientan a que esta se produzca de manera abierta y sincera.

Entre las habilidades sociales el diálogo, reviste gran importancia como elemento para el intercambio comunicativo, ayuda a resolver conflictos, argumentar posturas, al tener en cuenta las aportaciones de los demás y modificar las propias. Una gran parte de las manifestaciones de violencia, especialmente entre adolescentes, se producen por falta de habilidades para expresar emociones negativas sin necesidad de llegar al uso de violencia. Por ello, es preciso desarrollar habilidades básicas para expresar lo que se piensa y lo que se siente.

#### **4.11. Control y Evaluación de la Estrategia**

Mediante el control de las actividades previstas en las etapas establecidas se realizó la evaluación de las acciones que integran la estrategia, en cada sesión desarrollada, lo cual permitió en los casos necesarios tomar las decisiones oportunas para su redireccionamiento y perfeccionamiento. Los resultados obtenidos en forma general, permitió la optimización y el funcionamiento de la estrategia, para tiempos

futuros, permitiendo su aplicación en los momentos que sean necesarios u obedeciendo a una periodicidad programada, por lo cual se estima conveniente someterla a un proceso de evaluación a los fines de satisfacer necesidades y eliminar aquellos elementos o componentes del sistema que no funcionan o presentan problemas, para asegurar su efectividad.

#### **4.12. Resultado de la Aplicación de la Estrategia de Mediación**

Para los efectos de la medición de la estrategia, tal como fue señalado el grupo de estudiantes que conformaron la muestra se dividió en dos, el grupo A, recibió el tratamiento, se le denominó grupo experimental y el grupo B, no recibió el tratamiento y se mantuvo como grupo control. Para determinar el efecto de la estrategia se aplicó una medición pre y post test cuyos resultados permitieron establecer las variaciones producidas por el efecto de la estrategia.

#### 4.14. Instrumento Aplicado a los Estudiantes

Para la medición del efecto de la estrategia, el grupo de estudiantes que conformó la muestra se dividió en dos grupos, grupo A, recibió el tratamiento, se le denominó grupo experimental y el grupo B, no recibió el tratamiento y se mantuvo como grupo control. Para determinar el efecto de la estrategia se aplicó una medición pre y post test, cuyos resultados permitieron establecer las variaciones producidas por el efecto de la estrategia. Tal como se muestra a continuación:

**Tabla 40**

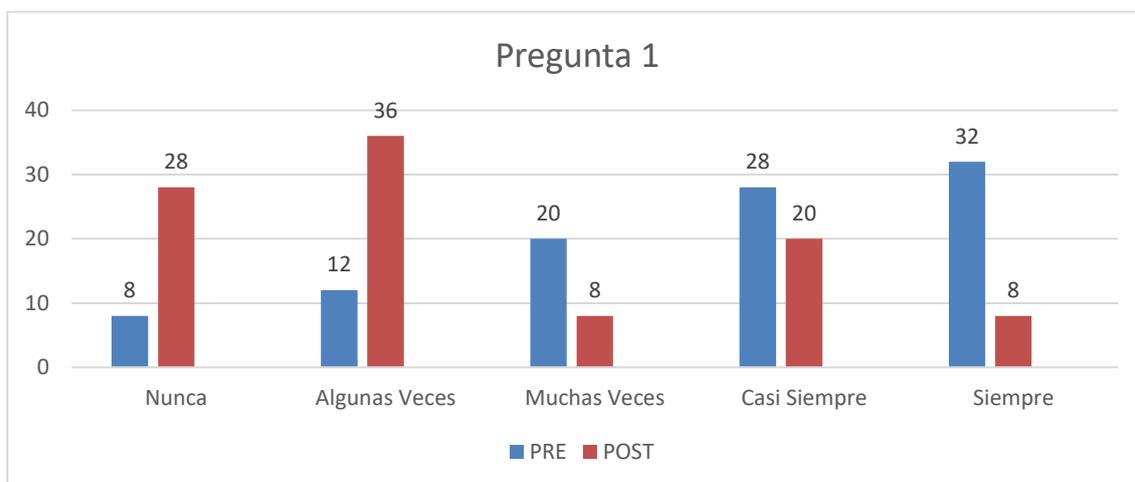
*Resultados de La P1: ¿Te ponen apodos en la escuela?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
<b>Siempre</b>	8	32	2	8
<b>Casi Siempre</b>	7	28	5	20
<b>Muchas Veces</b>	5	20	2	8
<b>Algunas Veces</b>	3	12	9	36
<b>Nunca</b>	2	8	7	28
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

## Ilustración 12

Fuente: Cuestionario. Valores porcentuales de la P1



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: Ante la interrogante ¿Te ponen apodos en la escuela?, los estudiantes que respondieron el Pre y Post presentaron respectivamente los porcentajes de respuestas: el 60 por ciento (casi siempre y Siempre) y 64 por ciento (Nunca y Algunas veces). Puede notarse una variación en las respuestas dadas, posterior al tratamiento al que fueron sometidos los estudiantes, con relación a mecanismos para defenderse del acoso escolar.

### Tabla 41

Resultados del ítem 2. ¿Te sientes ofendido verbalmente en la escuela?

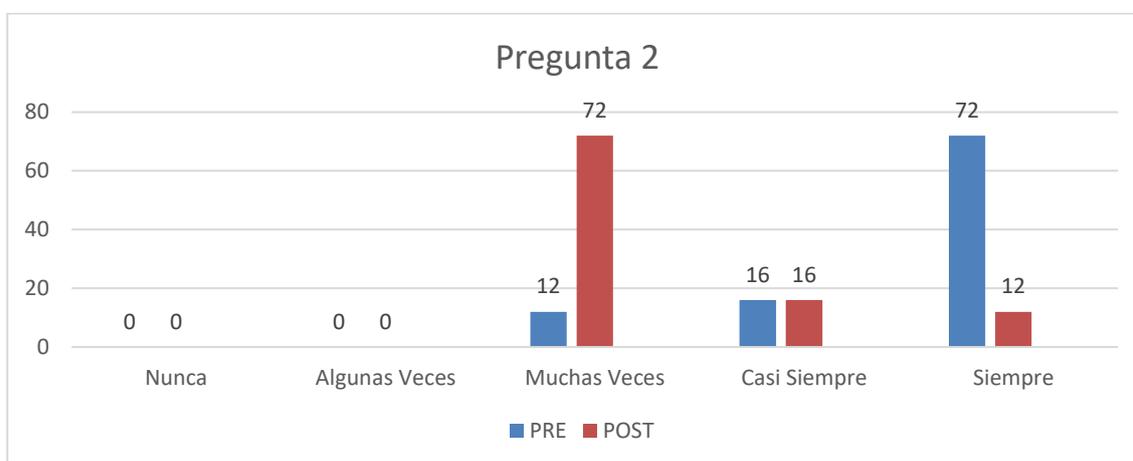
Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	18	72	3	12
Casi Siempre	4	16	4	16

<b>Muchas Veces</b>	3	12	18	72
<b>Algunas Veces</b>	0	0	0	0
<b>Nunca</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	25	100	25	100

Fuente: Elaboración propia.

### Ilustración 13

Cuestionario. Valores porcentuales de la P2



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: De acuerdo con los resultados observados en la tabla 2, se deduce que existe una mediana modificación con relación a que los estudiantes de la institución Educativa de Pitalito, Colombia, en el Pre, el 72 por ciento siempre y en el Post, el 72 por ciento muchas veces, se sienten ofendidos verbalmente en la escuela.

Tabla 42

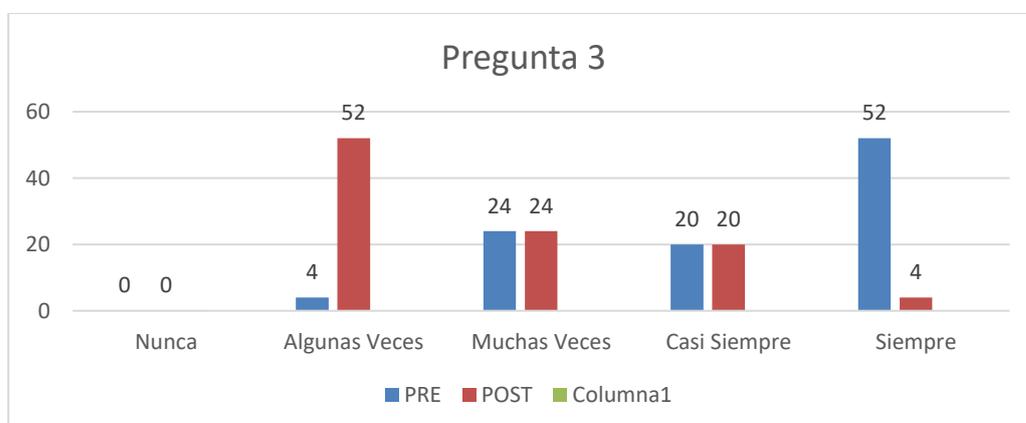
Resultados de la P3: ¿Presencias actos de amenaza contra algún compañero?

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	13	52	1	4
Casi Siempre	5	20	5	20
Muchas Veces	6	24	6	24
Algunas Veces	1	4	13	52
Nunca	0	0	0	0
Total	25	100	25	100

Fuente: Elaboración propia.

#### Ilustración 14

Valores porcentuales de la P3



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción: Con respecto al interrogante número 3, ¿Presencias actos de amenaza contra algún compañero?: Se observaron los siguientes resultados: En el Pre el 72 por ciento se concentra entre las alternativas siempre y casi siempre, mientras en el Post, un 76 por ciento se encuentra en algunas veces y muchas veces. Eso implica una moderada traslación de opiniones desde la zona superior de la escala hasta la inferior en el Post test.

**Tabla 43**

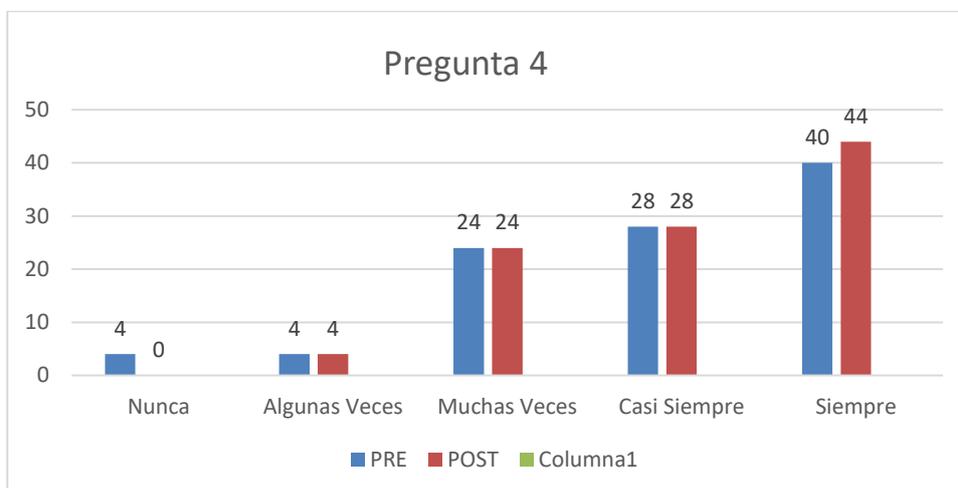
*Resultados de la P 4: ¿Recibes algún tipo de amenaza en la escuela?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	10	40	11	44
Casi Siempre	7	28	7	28
Muchas Veces	6	24	6	24
Algunas Veces	1	4	1	4
Nunca	1	4	0	0
Total	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

## Ilustración 15

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P4*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción: Cuando a los estudiantes de la Institución Educativa Municipal de, Pitalito, Colombia, se les planteó el contenido de la interrogante ¿Recibes algún tipo de amenaza en la escuela?, se notaron los siguientes resultados: en ambos momentos se notaron resultados muy semejantes entre las alternativas Casi siempre y Siempre, con un 68 por ciento para Pre y 72 por ciento en Post.

**Tabla 44**

*Resultados de la pregunta 5. ¿Eres hostigado en la escuela?*

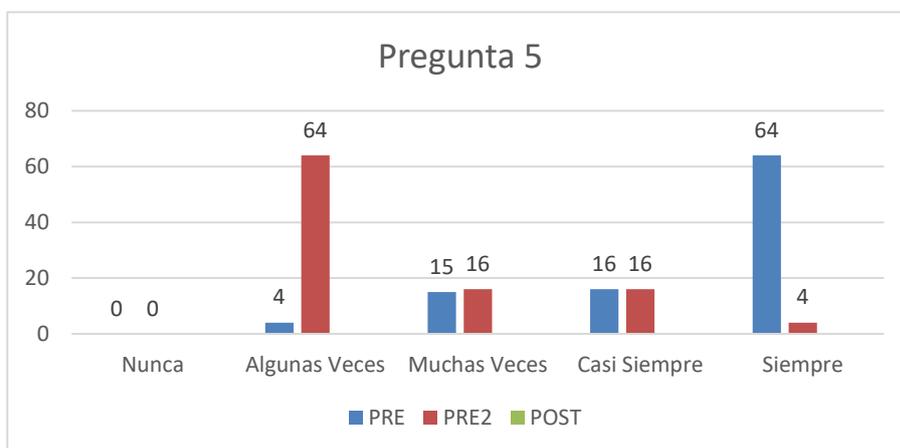
Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	16	64	1	4
Casi Siempre	4	16	4	16

<b>Muchas Veces</b>	4	16	4	16
<b>Algunas Veces</b>	1	4	16	64
<b>Nunca</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 16

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P5*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción: Ante la pregunta ¿Eres hostigado en la escuela?, los estudiantes en ambos momentos presentaron las siguientes respuestas: en los momentos Pre (Siempre) y Post (Algunas veces), se observó un 64 por ciento de respuestas, en ambos casos.

**Tabla 45**

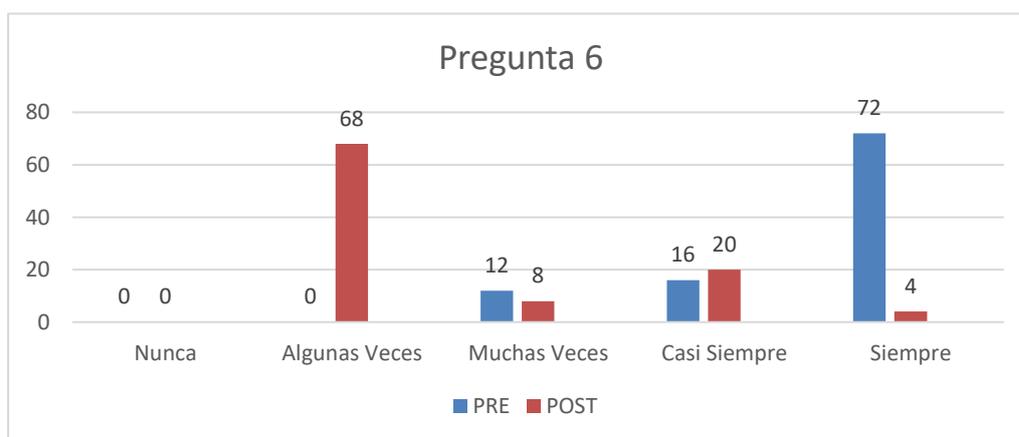
Resultados de la pregunta 6. ¿Se protagonizan peleas entre compañeros en la escuela?

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	18	72	1	4
Casi Siempre	4	16	5	20
Muchas Veces	3	12	2	8
Algunas Veces	0	0	17	68
Nunca	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Ilustración 17

Cuestionario. Valores porcentuales de la P6



Fuente: Elaboración propia.

Descripción. Ante la pregunta ¿Se protagonizan peleas entre compañeros en la escuela?, los estudiantes consultados mostraron las siguientes respuestas: en Pre hubo un 72 por ciento concentrado en la alternativa Siempre y 68 por ciento ubicado en la opción Algunas veces en Post.

**Tabla 46**

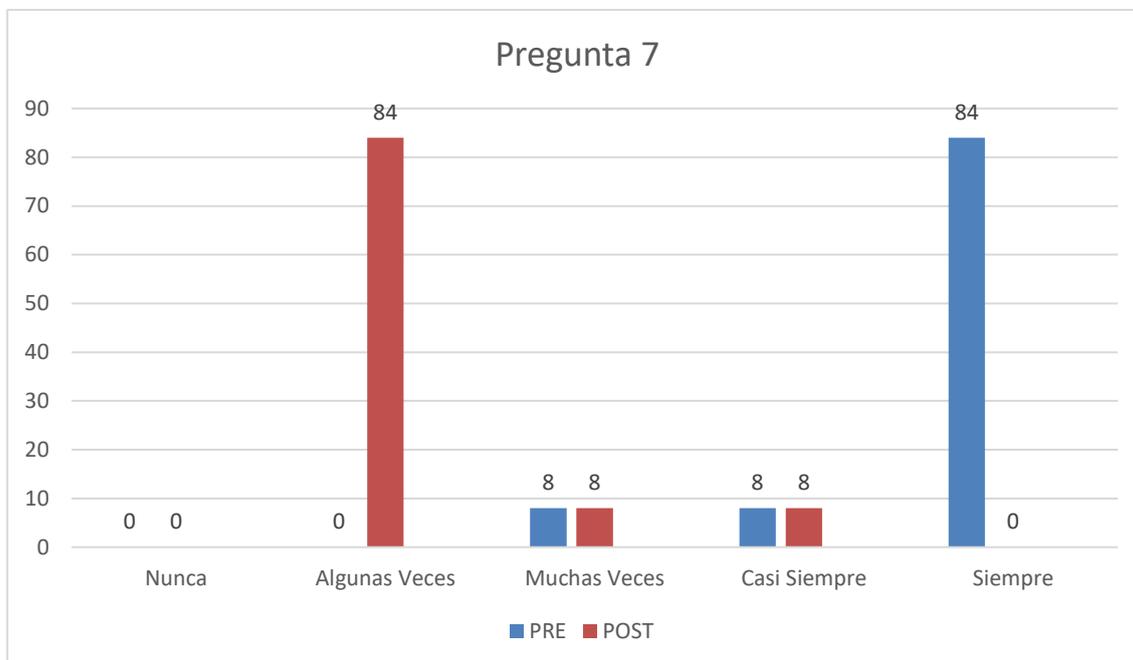
*Resultados de la pregunta 7: ¿Observas abusos sexuales contra algún compañero(a) en la escuela?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	21	84	0	0
Casi Siempre	2	8	2	8
Muchas Veces	2	8	2	8
Algunas Veces	0	0	21	84
Nunca	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

## Ilustración 18

### Cuestionario Valores porcentuales de la P7



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción: Ante el planteamiento de la pregunta ¿Observas abusos sexuales contra algún compañero(a) en la escuela?, el 84 por ciento en Pre, seleccionaron la alternativa Siempre, mientras que, el 84 por ciento ubicaron sus selecciones en la alternativa Algunas veces, en el Postest.

**Tabla 47**

*Resultados de la pregunta 8: ¿Agredes físicamente a algún compañero en el colegio?*

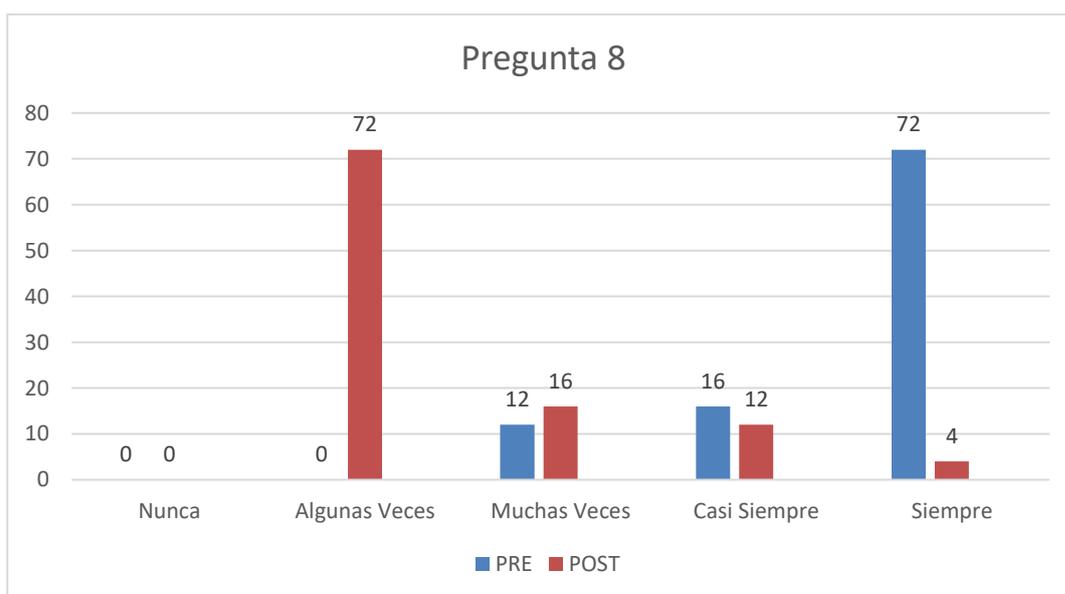
Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	18	72	0	0

<b>Casi Siempre</b>	4	16	3	12
<b>Muchas Veces</b>	3	12	4	16
<b>Algunas Veces</b>	0	0	18	72
<b>Nunca</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Ilustración 19**

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P8*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción: En la pregunta ¿Agredes físicamente a algún compañero en el colegio?, los estudiantes encuestados en la Institución Educativa de Pitalito, Colombia, mostraron la siguiente distribución de respuestas: el 72 por ciento en el Pre concentraron sus respuestas en la alternativa Siempre, mientras que, el 72 por ciento del Post, se ubicaron en la opción Algunas veces.

**Tabla 48**

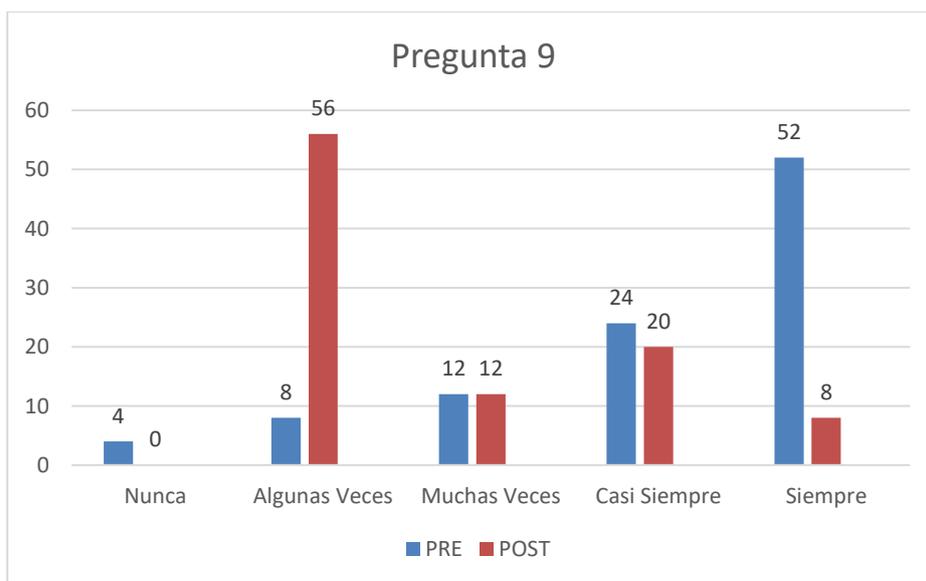
Resultados de la pregunta 9: ¿Sufres algún tipo de agresión física en la escuela?

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	13	52	2	8
Casi Siempre	6	24	5	20
Muchas Veces	3	12	3	12
Algunas Veces	2	8	14	56
Nunca	1	4	1	4
Total	25	100	25	100

Fuente: Elaboración propia.

### Ilustración 20

Cuestionario. Valores porcentuales de la P9



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: A la pregunta ¿Sufres algún tipo de agresión física en la escuela?, los estudiantes que respondieron el cuestionario mostraron la siguiente distribución de respuestas: el 52 por ciento del momento Pre contestaron Siempre, en tanto que, el 56 por ciento en el momento Post respondieron la opción Algunas veces.

**Tabla 49**

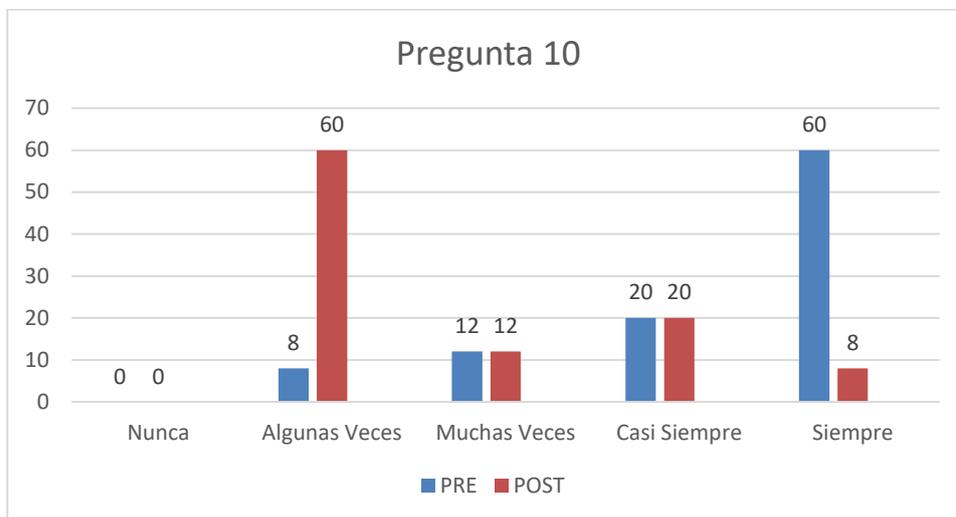
*Resultados de la pregunta 10: ¿Algún compañero te obliga a hacer algo que no quieres?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	15	60	2	8
Casi Siempre	5	20	5	20
Muchas Veces	3	12	3	12
Algunas Veces	2	8	15	60
Nunca	0	0	0	0
Total	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

## Ilustración 21

Cuestionario. Valores porcentuales de la P10



Fuente: Elaboración propia.

Descripción. Cuando a los estudiantes de la Institución Educativa de Pitalito, Colombia, se les presentó el contenido de la pregunta ¿Algún compañero te obliga a hacer algo que no quieres?, respondieron así: en el instante Pre el 60 por ciento de los estudiantes contestaron Siempre y 60 por ciento en el Post respondieron que Algunas veces.

## Tabla 50

Resultados de la pregunta 11: ¿Presencias a estudiantes rompiendo o deteriorando a propósito material de la escuela?

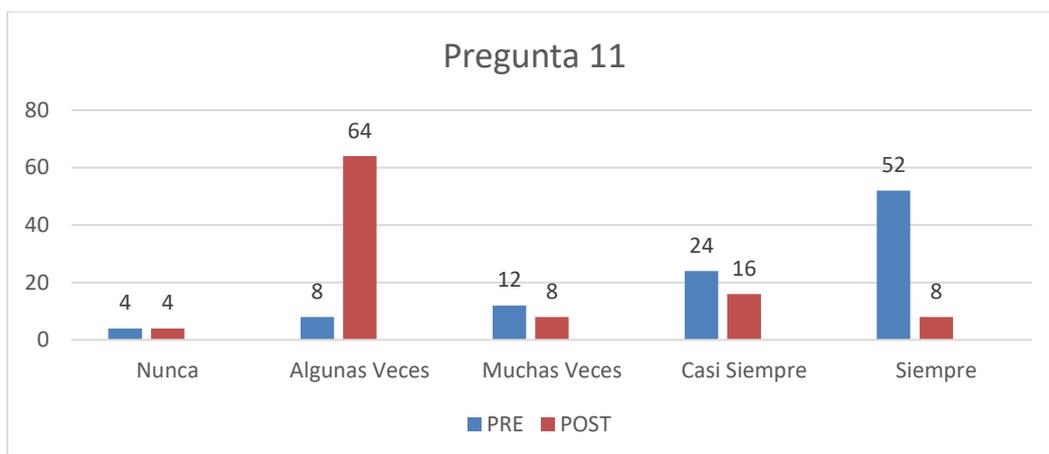
Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	13	52	2	8

<b>Casi Siempre</b>	6	24	4	16
<b>Muchas Veces</b>	3	12	2	8
<b>Algunas Veces</b>	2	8	16	64
<b>Nunca</b>	1	4	1	4
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

## Ilustración 22

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P11*



*Fuente: Elaboración propia*

Descripción: Ante la pregunta ¿Presencias a estudiantes rompiendo o deteriorando a propósito material de la escuela?, los estudiantes contestaron de la siguiente manera: un 76 por ciento de los estudiantes concentraron sus respuestas entre las alternativas Casi siempre y Siempre en el Pre, mientras que en el momento Post, se observó que un 64 por ciento ubicó sus respuestas en la alternativa Algunas veces.

**Tabla 51**

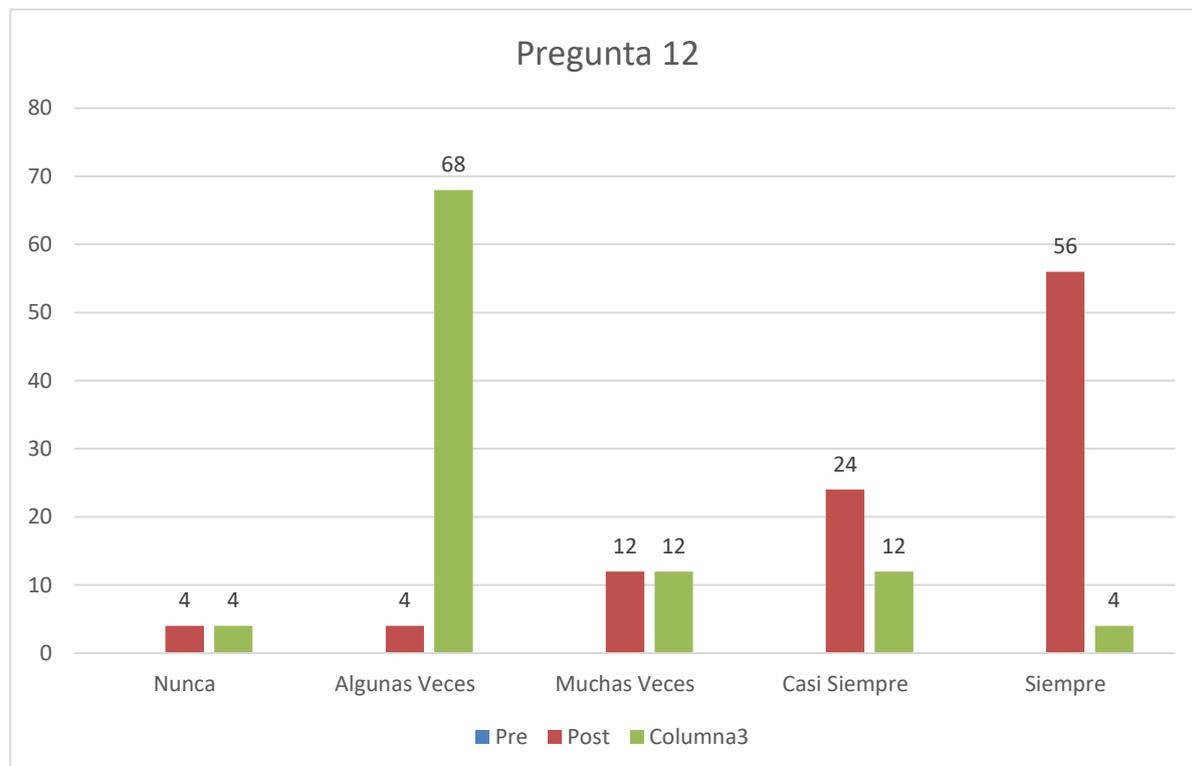
*Resultados de la pregunta 12: ¿Puedes notar a algún estudiante esconder las pertenencias de otros compañeros?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	14	56	1	4
Casi Siempre	6	24	3	12
Muchas Veces	3	12	3	12
Algunas Veces	1	4	17	68
Nunca	1	4	1	4
Total	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 23

Cuestionario. Valores porcentuales de la P12



Fuente: Elaboración propia.

Descripción. Los estudiantes de la Institución Educativa de Pitalito, Colombia, ante el contenido de la pregunta, ¿Puedes notar a algún estudiante esconder las pertenencias de otros compañeros?, respondieron de la siguiente manera: en el Pre, concentraron un 80 por ciento en la alternativa Siempre, y en el Post, un 68 por ciento se ubicó en la alternativa Algunas veces.

**Tabla 52**

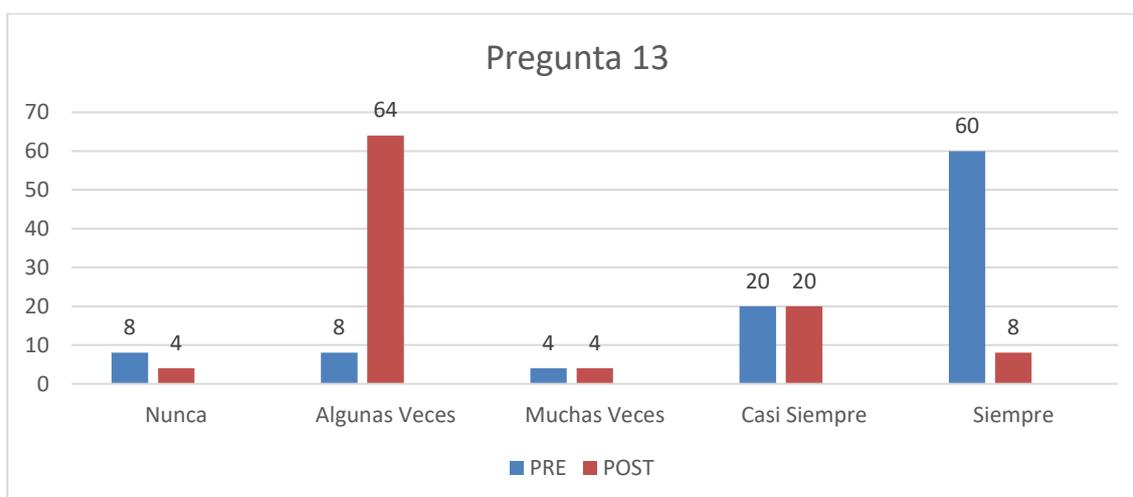
Resultados de la pregunta 13: ¿Observas si algún compañero le arrebatla la merienda de otro en la escuela?

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	15	60	2	8
Casi Siempre	5	20	5	20
Muchas Veces	1	4	1	4
Algunas Veces	2	8	16	64
Nunca	2	8	1	4
Total	25	100	25	100

Fuente: Elaboración propia.

### Ilustración 24

Cuestionario. Valores porcentuales de la P13.



Fuente: Elaboración propia.

Descripción: Cuando a los estudiantes de la Institución Educativa referida, se les hizo la pregunta, ¿Observas si algún compañero le arrebató la merienda de otro en la escuela? mostraron las siguientes respuestas: el 80 por ciento concentró sus respuestas entre la alternativa Siempre, en el Pre, en tanto que, en el Post, el 64 por ciento se ubicó en la alternativa Algunas veces.

**Tabla 53**

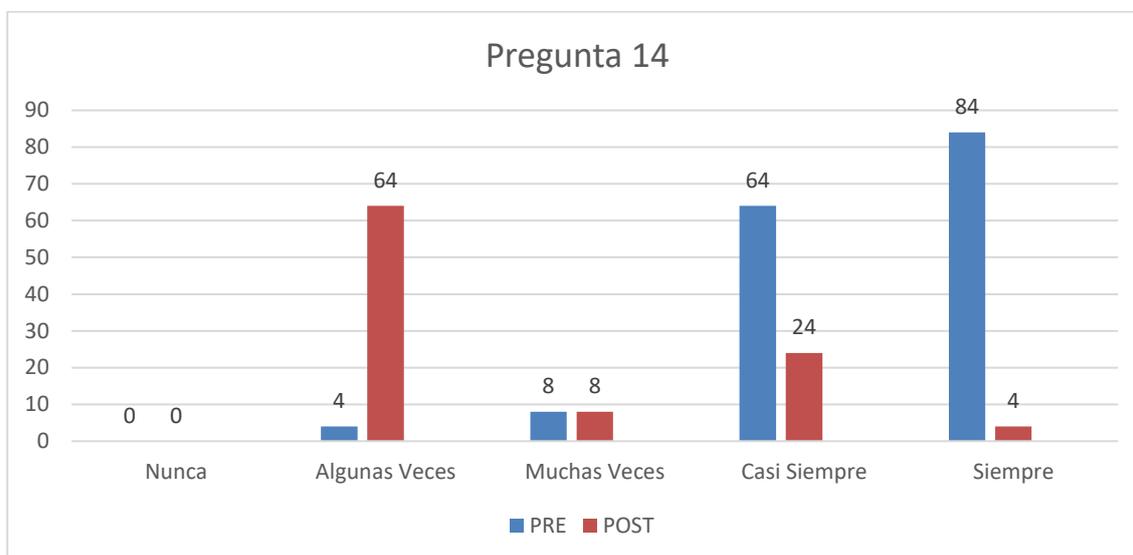
*Resultados de la pregunta 14: ¿Sabes de algún compañero tuyo al que le hayan dañado cuaderno o la mochila a propósito?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	6	24	1	4
Casi Siempre	16	64	6	24
Muchas Veces	2	8	2	8
Algunas Veces	1	4	16	64
Nunca	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

## Ilustración 25

Cuestionario. Valores porcentuales de la P14.



Fuente: Elaboración propia.

Descripción. Los estudiantes de la Institución Educativa Municipal de Pitalito, Colombia, ante el contenido de la pregunta, ¿Sabes de algún compañero tuyo al que le hayan dañado cuaderno o la mochila a propósito?, respondieron de la siguiente manera: el 88 por ciento, en el Pre, concentraron sus respuestas entre las alternativas Casi siempre y Siempre en Pre, mientras que, el 64 por ciento en el Post, seleccionaron la alternativa Algunas veces.

### Tabla 54

Resultados de la pregunta 15. ¿Grabas alguna agresión contra un compañero?

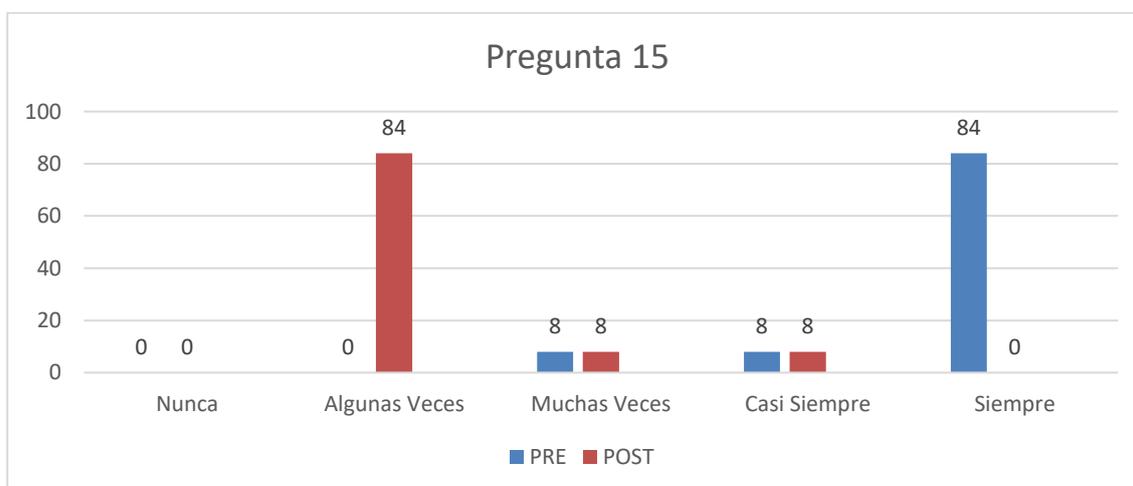
Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	21	84	0	0

<b>Casi Siempre</b>	2	8	2	8
<b>Muchas Veces</b>	2	8	2	8
<b>Algunas Veces</b>	0	0	21	84
<b>Nunca</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 26

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P15.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción: Ante la interrogante, ¿Grabas alguna agresión contra un compañero?, los estudiantes de la Institución Educativa de Pitalito, Colombia, respondieron de la siguiente forma: en el Pre, el 84 por ciento contestó Siempre, en tanto que, el 84 por ciento se inclinaron por la alternativa Algunas veces, en el Post.

**Tabla 55**

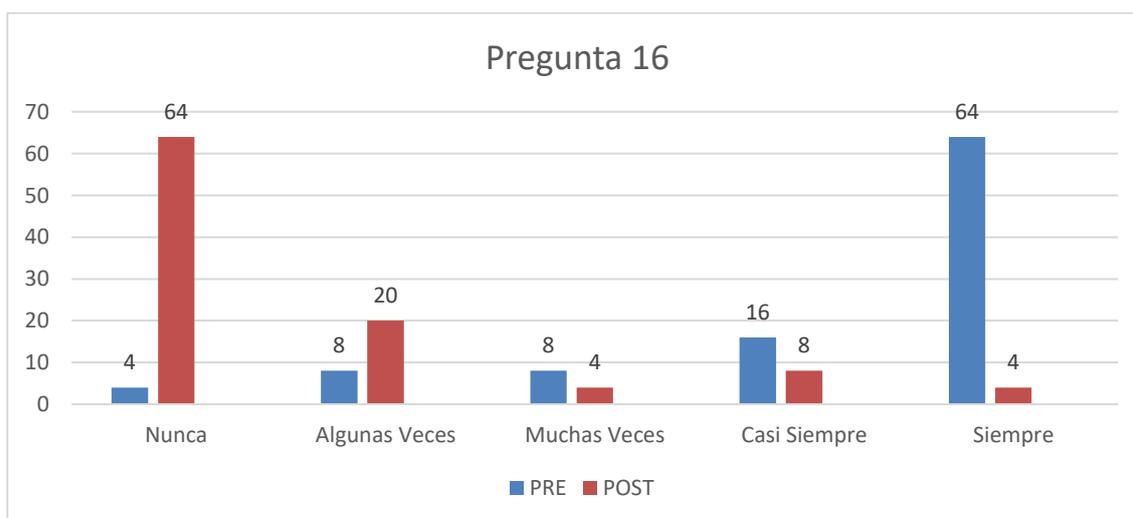
Resultados de la pregunta 16: ¿Eres víctima de humillación en el espacio virtual

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	16	64	1	4
Casi Siempre	4	16	2	8
Muchas Veces	2	8	1	4
Algunas Veces	2	8	5	20
Nunca	1	4	16	64
Total	25	100	25	100

Fuente: Elaboración propia.

### Ilustración 27

Cuestionario. Valores porcentuales de la P16.



Fuente: Elaboración propia.

Descripción. Los estudiantes de la Institución Educativa Municipal de Pitalito, Colombia, ante la pregunta ¿Eres víctima de humillación en el espacio virtual? Contestaron así: en el Pre, el 64 por ciento distribuyeron respuestas en la alternativa Siempre mientras que, en Post, el 64 por ciento se ubicó entre Nunca.

**Tabla 56**

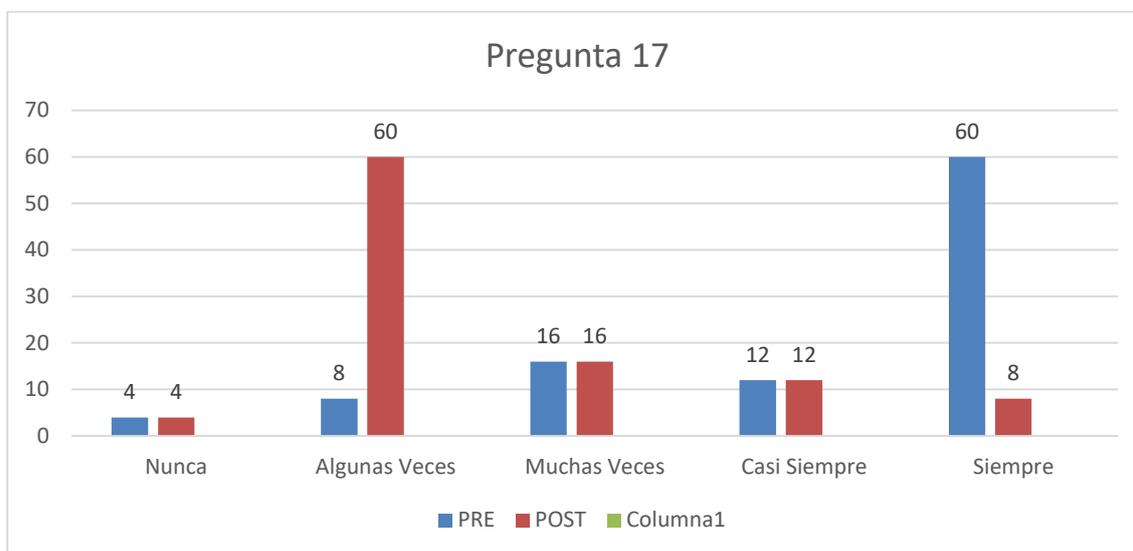
*Resultados de la pregunta 17: ¿Algún amigo o amiga es víctima de humillación en las redes sociales?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	15	60	2	8
Casi Siempre	3	12	3	12
Muchas Veces	4	16	4	16
Algunas Veces	2	8	15	60
Nunca	1	4	1	4
Total	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

## Ilustración 28

Cuestionario. Valores porcentuales de la P17.



Fuente: Elaboración propia.

Descripción. Cuando a los estudiantes les plantearon la pregunta, ¿Algún amigo o amiga es víctima de humillación en las redes sociales?, mostraron la siguiente distribución de respuestas: en Pre, el 72 por ciento respondieron Casi siempre y Siempre, y en Post, el 76 por ciento eligieron las alternativas Algunas veces y Muchas veces.

## Tabla 57

Resultados de la pregunta 18: ¿Presencias abuso de poder de los alumnos para chantajear al profesor en el aula de clase?

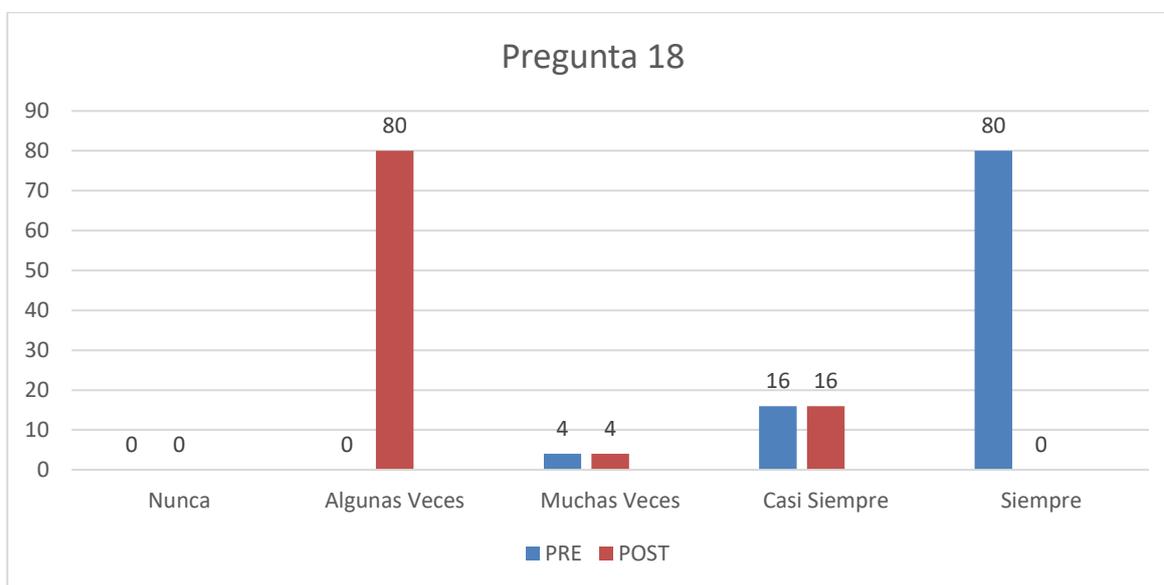
Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	20	80	0	0

<b>Casi Siempre</b>	4	16	4	16
<b>Muchas Veces</b>	1	4	1	4
<b>Algunas Veces</b>	0	0	20	80
<b>Nunca</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 29

Cuestionario. Valores porcentuales de la P18.



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción. Los respondientes a la pregunta, ¿Presencias abuso de poder de los alumnos para chantajear al profesor en el aula de clase?, contestaron de la siguiente

forma: en el Pre, el 80 por ciento eligieron la alternativa Siempre, en tanto que, en el Post, el 80 por ciento se ubicaron en la alternativa Algunas veces.

**Tabla 58**

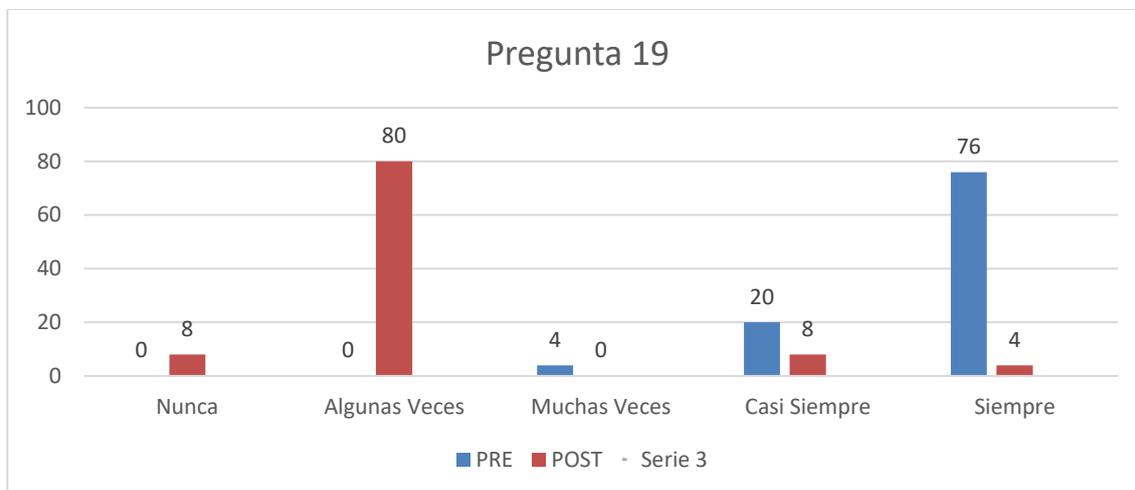
*Resultados de la pregunta 19: ¿Miras o escuchas a un alumno faltándole el respeto al profesor en el aula?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	19	76	1	4
Casi Siempre	5	20	2	8
Muchas Veces	1	4	0	0
Algunas Veces	0	0	20	80
Nunca	0	0	2	8
Total	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 30

Cuestionario. Valores porcentuales de la P19.



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción Cuando los estudiantes encuestados, respondieron la pregunta número 19, ¿Miras o escuchas a un alumno faltándole el respeto al profesor en el aula?, de la siguiente manera: en el Pre, el 96 por ciento escogieron las alternativas Casi siempre y Siempre, en tanto que, en el Post, el 80 por ciento escogieron la alternativa Algunas veces.

### Tabla 59

*Resultados de la pregunta 20: ¿Ves que algún compañero del colegio haya sido objeto de burlas por presentar algún impedimento físico, por parte de otros compañeros?*

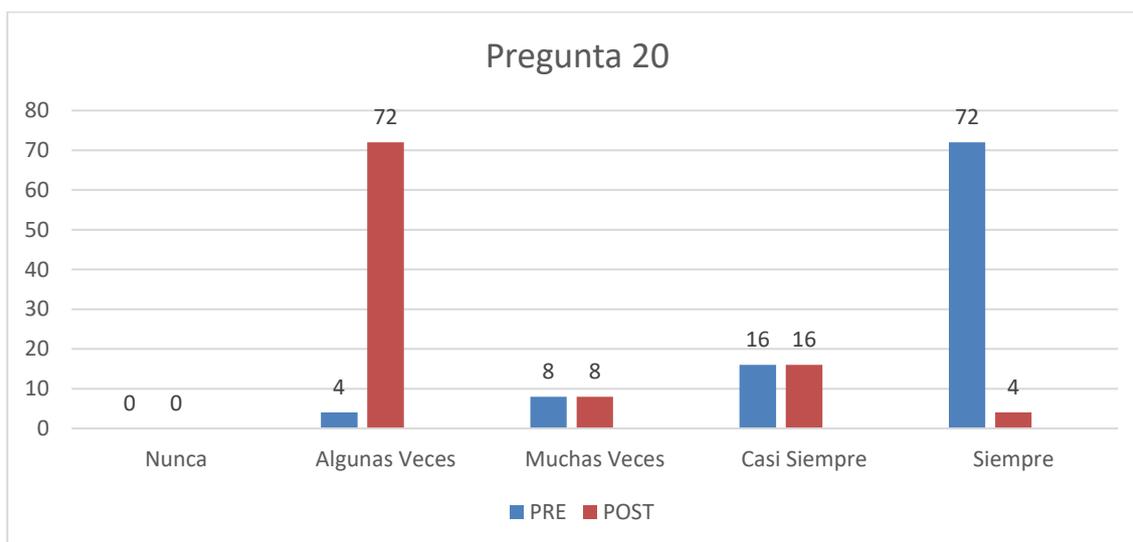
Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	18	72	1	4
Casi Siempre	4	16	4	16

<b>Muchas Veces</b>	2	8	2	8
<b>Algunas Veces</b>	1	4	18	72
<b>Nunca</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Ilustración 31**

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P20.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción: En la pregunta número 20, ¿Ves que algún compañero del colegio haya sido objeto de burlas por presentar algún impedimento físico, por parte de otros compañeros?, en ambos momentos (Pre y Post), respectivamente se mantiene el porcentaje 72, en las alternativas Siempre y Algunas veces.

**Tabla 60**

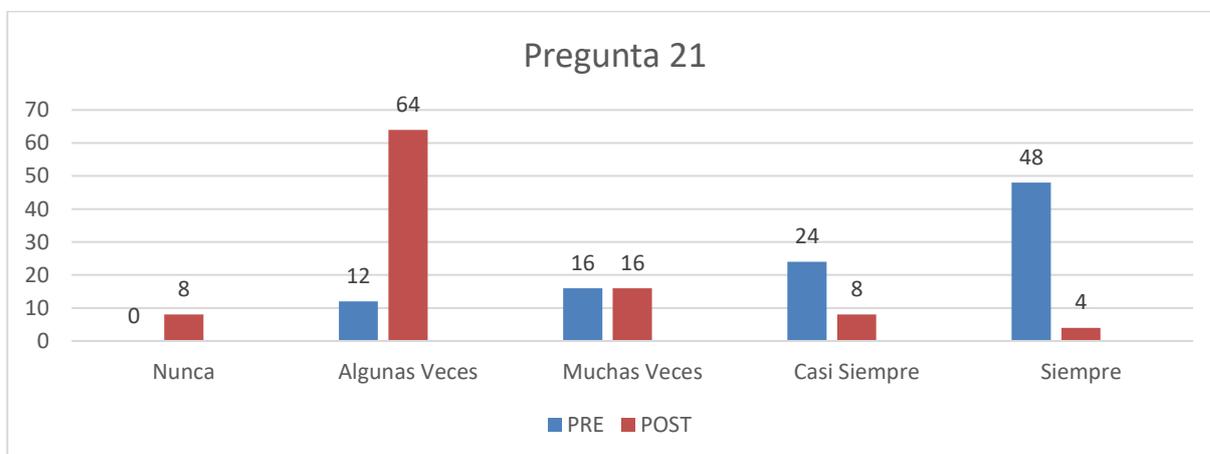
*Resultados de la pregunta 21: ¿Te excluyen de algún grupo de estudio o de juego?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	12	48	1	4
Casi Siempre	6	24	2	8
Muchas Veces	4	16	4	16
Algunas Veces	3	12	16	64
Nunca	0	0	2	8
Total	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 32

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P21.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción. Los estudiantes encuestados, ante el contenido de la pregunta número 21, ¿Te excluyen de algún grupo de estudio o de juego?, respondieron así: en el Pre, el 72 por ciento escogieron las alternativas Casi siempre y Siempre, mientras que, en Post, el 80 por ciento eligieron las alternativas Algunas veces y Muchas veces.

**Tabla 61**

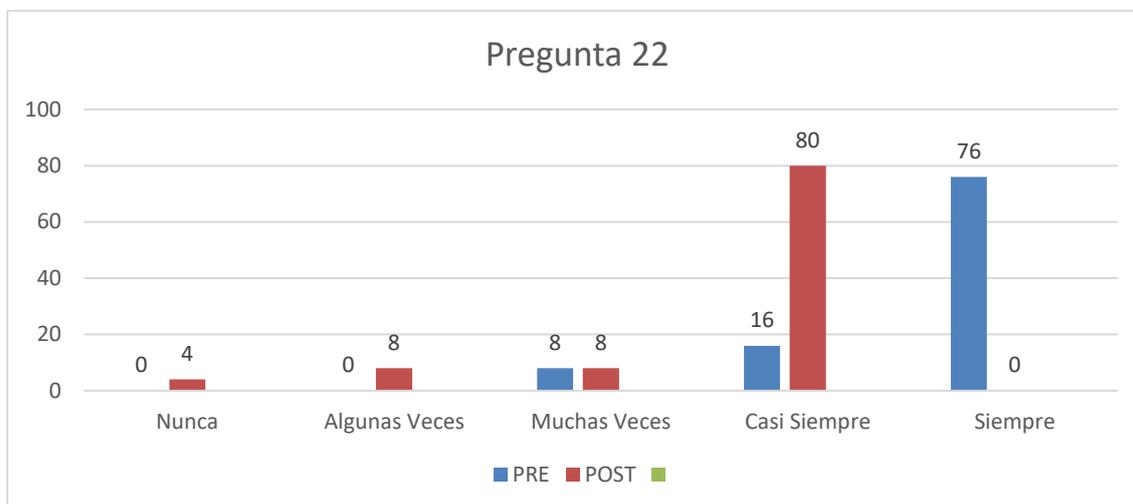
*Resultados de la pregunta 22: ¿Observas discriminación a un compañero en razón del sexo, raza o credo?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
<b>Siempre</b>	19	76	1	4
<b>Casi Siempre</b>	4	16	2	8
<b>Muchas Veces</b>	2	8	2	8
<b>Algunas Veces</b>	0	0	20	80
<b>Nunca</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 33

Cuestionario. Valores porcentuales de la P22.



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción. Presentada la pregunta número 22, ¿Observas discriminación a un compañero en razón del sexo, raza o credo?, los estudiantes de la Institución Educativa Municipal de Pitalito, Colombia respondieron de la siguiente manera: el 92 por ciento, en el Pre, concentraron sus respuestas en las alternativas Casi siempre y Siempre, en tanto que, en el Post la mayor aglomeración se observó en la alternativa Algunas veces, con un 80 por ciento.

**Tabla 62**

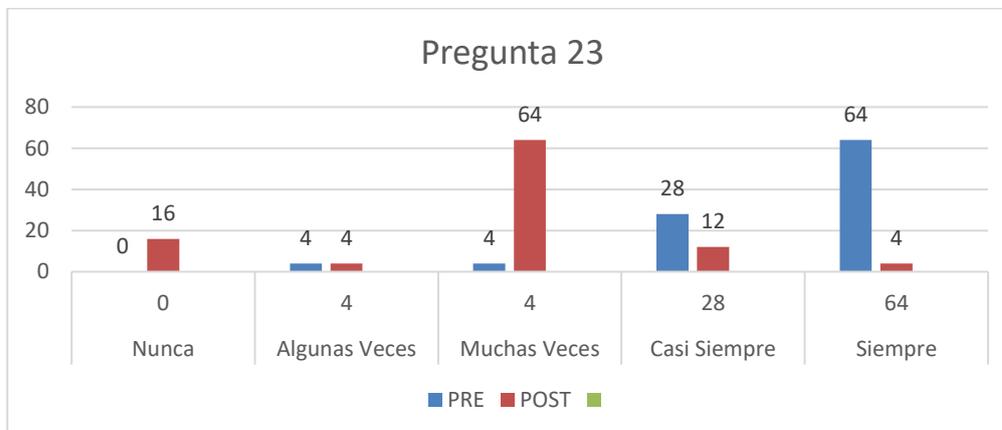
*Resultados de la pregunta 23: ¿Observas que algún alumno acostumbra a interrumpir la clase sin motivo alguno?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
<b>Siempre</b>	16	64	1	4
<b>Casi Siempre</b>	7	28	3	12
<b>Muchas Veces</b>	1	4	16	64
<b>Algunas Veces</b>	1	4	1	4
<b>Nunca</b>	0	0	4	16
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 34

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P23.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción. Ante la interrogante, ¿Observas que algún alumno acostumbra a interrumpir la clase sin motivo alguno?, los estudiantes de la mencionada Institución Educativa presentaron las siguientes distribuciones de respuestas, en los momentos Pre y Post, respectivamente, el 72 por ciento dijeron que Casi siempre y Siempre, mientras que, el 64 por ciento eligieron la alternativa Muchas veces.

### Tabla 63

*Resultados de la pregunta 24: ¿observas a algún compañero que no le gusta trabajar en clase ni deja que los demás trabajen?*

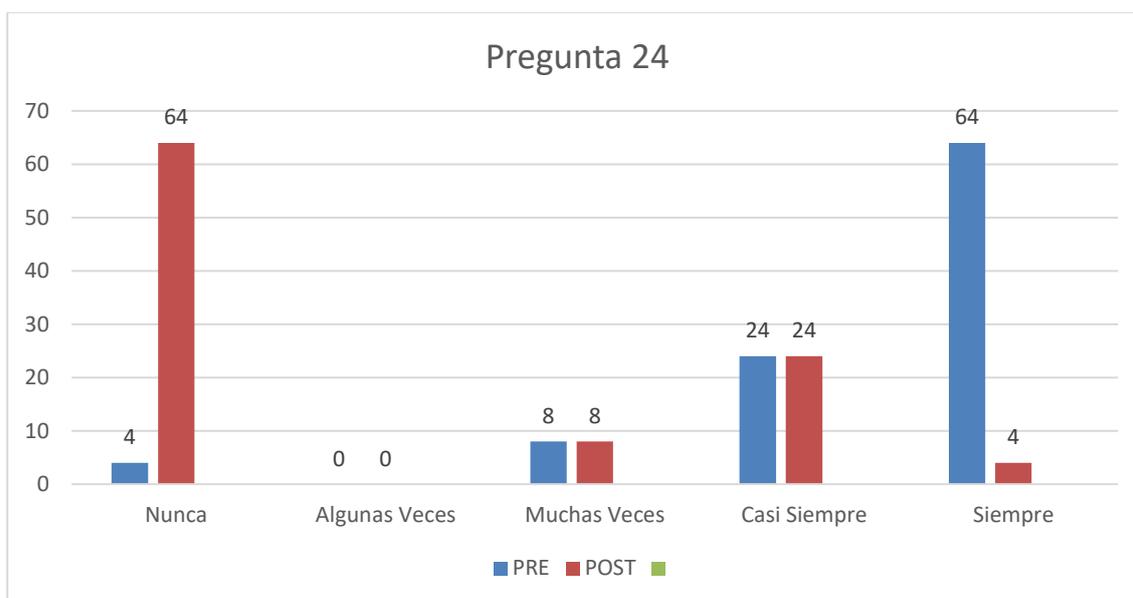
Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	16	64	1	4
Casi Siempre	6	24	6	24

<b>Muchas Veces</b>	2	8	2	8
<b>Algunas Veces</b>	0	0	0	0
<b>Nunca</b>	1	4	16	64
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 35

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P24.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción. Para la interrogante, ¿Observas a algún compañero que no le gusta trabajar en clase ni deja que los demás trabajen?, se observaron las siguientes selecciones en los instantes Pre y Post, respectivamente, el 88 por ciento

concentrado en las alternativas Casi siempre y Siempre, mientras que, el 64 por ciento, se ubicó en la opción Nunca.

**Tabla 64**

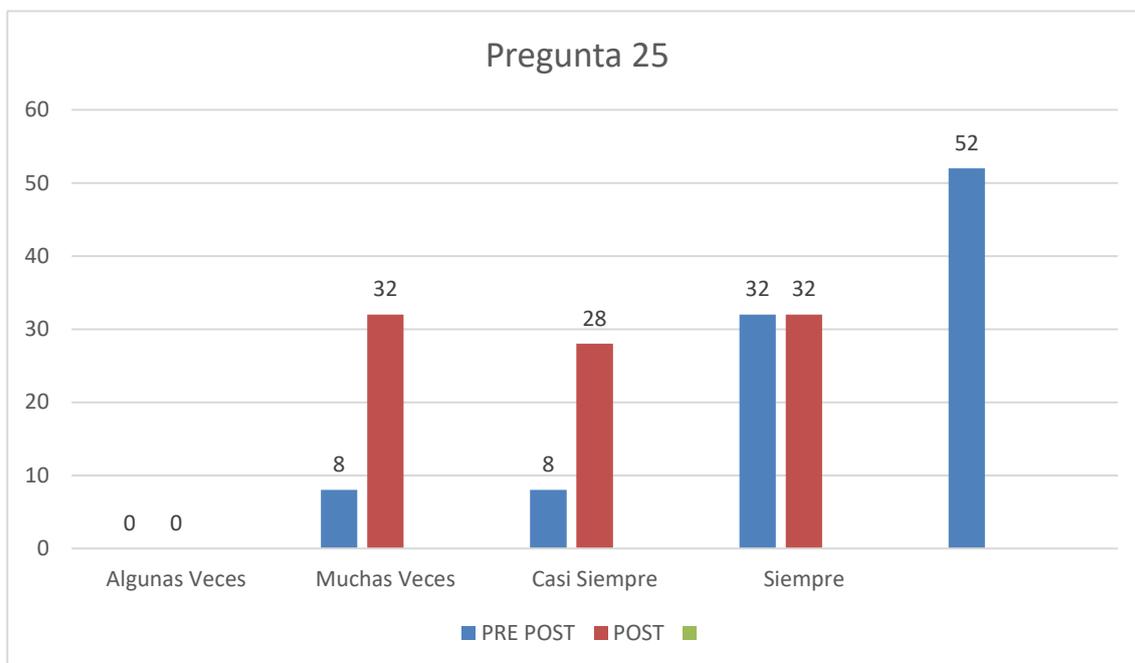
*Resultados de la pregunta 25: ¿Los profesores atemorizan con bajar notas a algún alumno o alumna?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
<b>Siempre</b>	13	52	2	8
<b>Casi Siempre</b>	8	32	8	32
<b>Muchas Veces</b>	2	8	7	28
<b>Algunas Veces</b>	2	8	8	32
<b>Nunca</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 36

Cuestionario. Valores porcentuales de la P25.



Fuente: Elaboración propia.

Descripción. En la pregunta, ¿Los profesores atemorizan con bajar notas a algún alumno o alumna?, los estudiantes que respondieron el cuestionario presentaron la siguiente distribución de respuestas, respectivamente en los momentos Pre y Post, el 94 por ciento entre las alternativas Casi siempre y Siempre, y el 92 por ciento entre las opciones Algunas veces, Muchas veces y Casi siempre.

**Tabla 65**

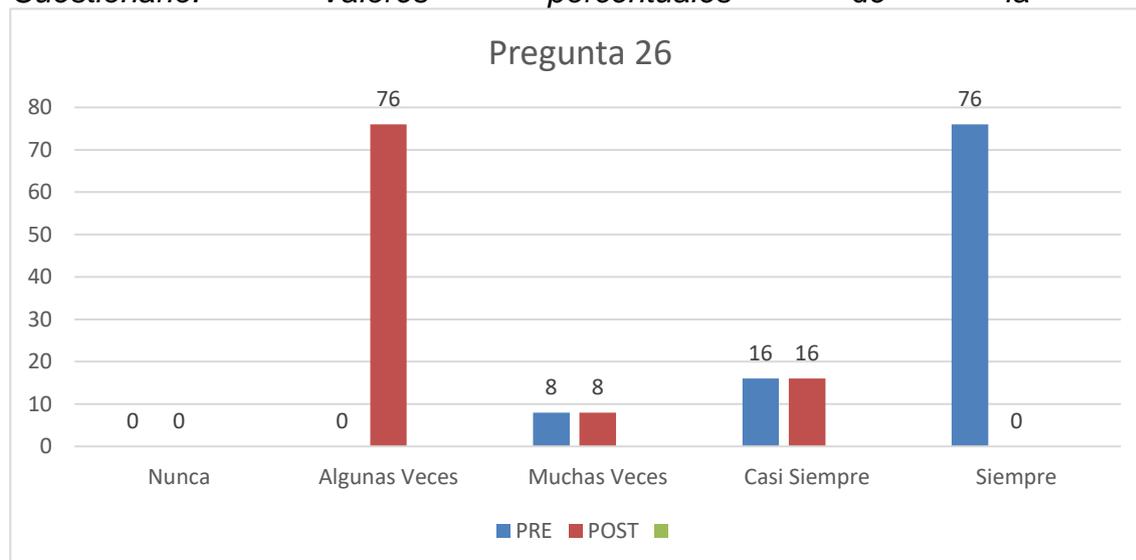
Resultados de la pregunta 26: ¿Los profesores les hablan en mala forma a los alumnos?

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	19	76	0	0
Casi Siempre	4	16	4	16
Muchas Veces	2	8	2	8
Algunas Veces	0	0	19	76
Nunca	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

### Ilustración 37

Cuestionario. Valores porcentuales de la P26.



Fuente: Elaboración propia.

Descripción. La pregunta número 26, ¿Los profesores les hablan en mala forma a los alumnos? los estudiantes de la muestra seleccionada respondieron respectivamente, en los momentos Pre y Post, de la siguiente forma: el 76 por ciento eligieron la opción Siempre y el 76 por ciento, seleccionaron Algunas veces.

**Tabla 66**

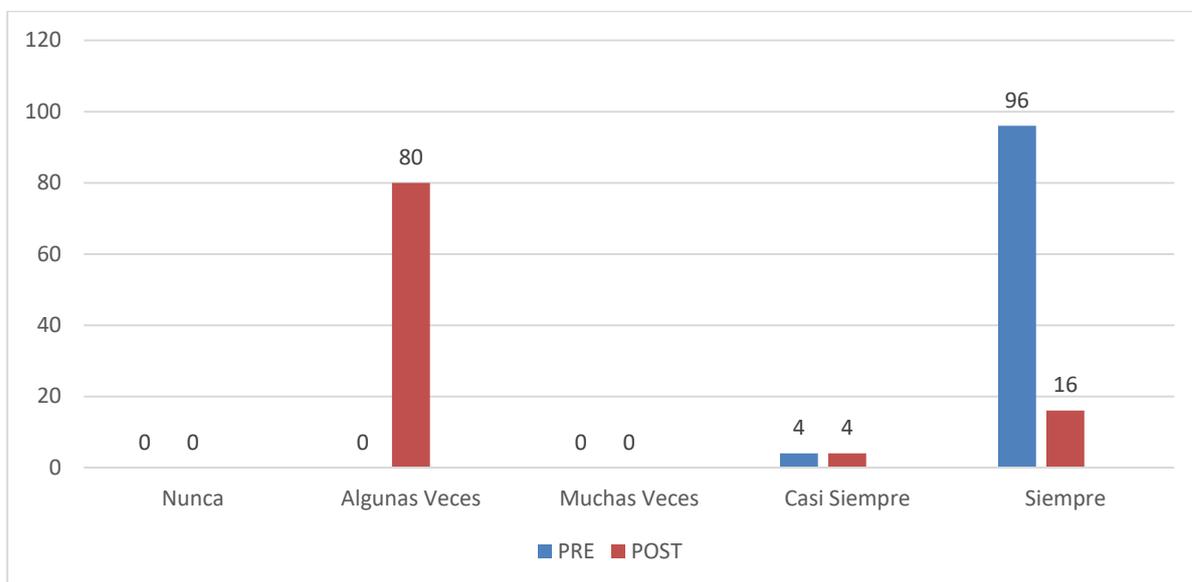
*Resultados de la pregunta 27: ¿Observas a algún profesor tuyo pegando o empujando a un alumno?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
<b>Siempre</b>	24	96	4	16
<b>Casi Siempre</b>	1	4	1	4
<b>Muchas Veces</b>	0	0	0	0
<b>Algunas Veces</b>	0	0	20	80
<b>Nunca</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 38

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P27.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción. Los estudiantes muestreados en la Institución Educativa Municipal Pitalito, Colombia, presentaron la siguiente distribución de respuestas, a la pregunta, ¿Observas a algún profesor tuyo pegando o empujando a un alumno?: en el Pre, el 96 por ciento respondió Siempre, y en Post, el 80 por ciento contestó Algunas veces.

#### Tabla 67

*Resultados de la pregunta 28: ¿Los adultos que trabajan en tu colegio se agreden verbalmente?*

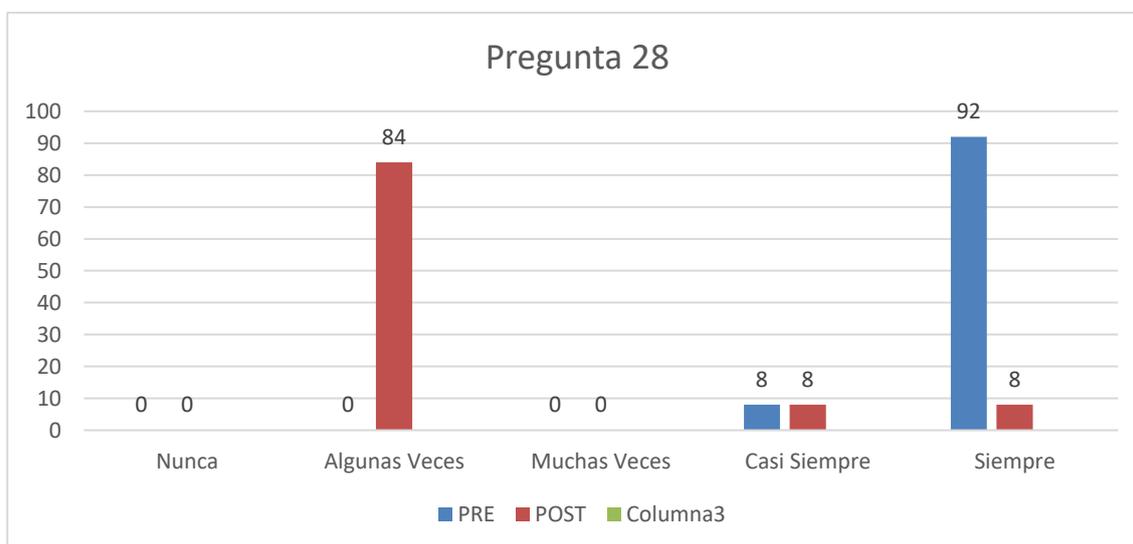
Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes

<b>Siempre</b>	23	92	2	8
<b>Casi Siempre</b>	2	8	2	8
<b>Muchas Veces</b>	0	0	0	0
<b>Algunas Veces</b>	0	0	21	84
<b>Nunca</b>	0	0	0	0
<b>Total</b>	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 39

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P28.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción. Ante la pregunta, ¿Los adultos que trabajan en tu colegio se agreden verbalmente?, los estudiantes encuestados, presentaron la siguiente distribución de

respuestas, respectivamente en los momentos Pre y Post: el 92 por ciento concentró sus respuestas en la alternativa Siempre y 84 por ciento eligió la opción Algunas veces.

**Tabla 68**

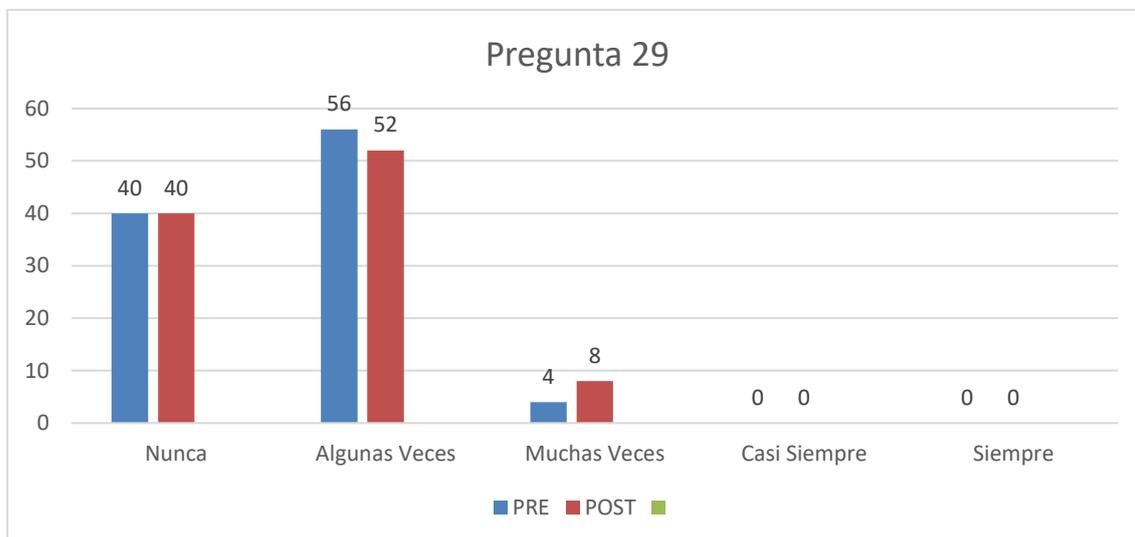
*Resultados de la pregunta 29: ¿Presencias buena relación entre los Directivos, Profesores, personal de aseo de tu colegio?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	0	0	0	0
Muchas Veces	1	4	2	8
Algunas Veces	14	56	13	52
Nunca	10	40	10	40
Total	25	100	25	100

*Fuente: Elaboración propia.*

### Ilustración 40

Cuestionario. Valores porcentuales de la P29.



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción. Ante la interrogante ¿Presencias buena relación entre los Directivos, Profesores, personal de aseo de tu colegio?, los estudiantes de la Institución Educativa Municipal de Pitalito, Colombia, mostraron la siguiente distribución de respuestas, respectivamente para los momentos Pre y Post: el 96 por ciento, se ubicó en las opciones Algunas veces y Nunca, y el 92 por ciento, eligieron las alternativas anteriores.

**Tabla 69**

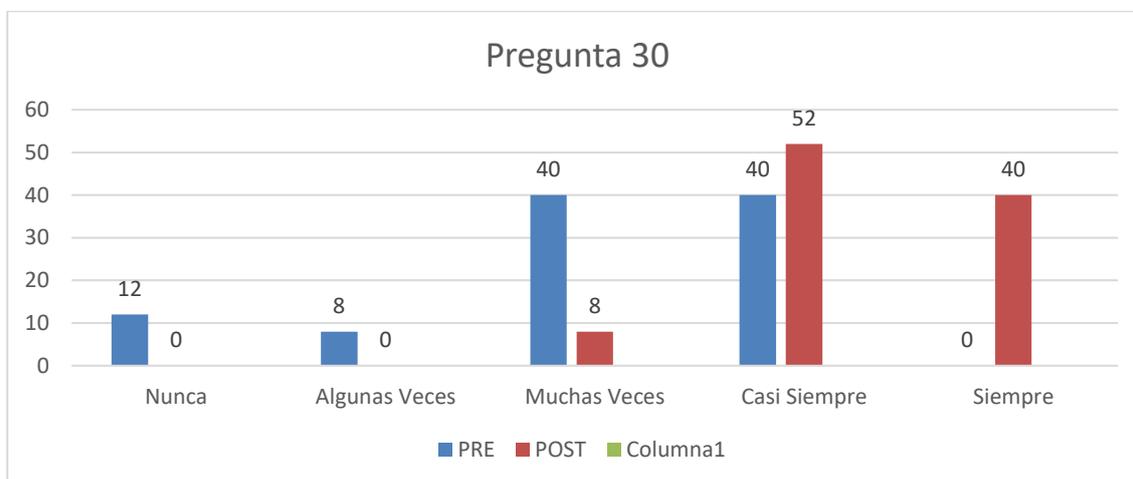
*Resultados de la pregunta 30: ¿Observas muestras de buena relación entre alumnos, profesores, padres y los demás miembros de tu colegio?*

Alternativas	PRE		POST	
	Frecuencias	Porcentajes	Frecuencias	Porcentajes
Siempre	0	0	0	0
Casi Siempre	10	40	0	0
Muchas Veces	10	40	2	8
Algunas Veces	2	8	13	52
Nunca	3	12	10	40
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

## Ilustración 41

*Cuestionario. Valores porcentuales de la P 30.*



*Fuente: Elaboración propia.*

Descripción. Al presentarle la interrogante, ¿Observas muestras de buena relación entre alumnos, profesores, padres y los demás miembros de tu colegio?, los estudiantes de la Institución Educativa Municipal de Pitalito, Colombia, mostraron las siguientes respuestas, respectivamente en los momentos Pre y Post: el 80 por ciento se ubicó en las alternativas Muchas veces y casi siempre, en tanto que, el 92 por ciento, eligió las opciones Nunca y Algunas veces.

### **Interpretación de los resultados**

Los resultantes de la aplicación pos-test permiten establecer comparaciones realmente significativas en torno a los elementos evaluados que en su conjunto configuran el fenómeno del acoso escolar en la comunidad de estudiantes del Colegio con sede en Pitalito Colombia. Una variación interesante, se obtuvo con relación a elementos que conforman la dimensión violencia verbal, obteniéndose resultados favorables, que van desde moderado a medianamente positivos, después de la aplicación de la estrategia.

Con respecto a la violencia física directa e indirecta, los porcentajes variaron de manera considerable de la opción siempre a algunas veces, dejando entrever efectos positivos después de la mediación. Un comportamiento similar se obtuvo con respecto a las dimensiones ciberacoso, interrupción en el aula, obteniéndose porcentajes alentadores al comparar los elementos evaluados, con concentraciones en el pretest para la opción siempre, pasando a la opción algunas veces en el post test, demostrándose claramente la mejora, gracias a la inducción recibida por el grupo. Los indicadores de la dimensión exclusión social, que mostraron concentraciones altas en la opción siempre y algunas veces, durante el pretest, tuvieron modificaciones importantes en el post test, inclinándose hacia la opción algunas veces o nunca.

Un aspecto importante que debe atenderse de inmediato son las reacciones obtenidas en la dimensión violencia del profesor hacia los alumnos, toda vez que los participantes de manera marcada se inclinaron por la opción siempre, mientras en el post test se agruparon entorno a algunas veces, notándose aún la persistencia de

algunas posturas autoritarias en el trato con los alumnos, lo cual demuestra barreras en la comunicación de los docentes con el educando; signando como negativo lo que sucede al interior de los salones de clase con incidencia en el entorno escolar en general. Con respecto a dimensión convivencia, el rastreo mostro evidencias positivas en la relación entre el personal que labora, directivos, profesores y alumnos de la Institución Educativa Municipal de Pitalito, Colombia, con variaciones significativas en el post test, una vez terminada la estrategia de intervención.

El análisis de los hallazgos sirve de apoyo para verificar la efectividad de la Estrategia de Mediación escolar basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar diagnosticado en la Institución Educativa Municipal, a través de una prueba de hipótesis de Independencia de Chi Cuadrado, realizado mediante el Paquete Estadístico SPSS versión 20

**Tabla 70**

Estadísticos de Contrastes Pre-Post

		Pregunta 1 Post					Total
		Nunca	Algunas Veces	Muchas Veces	Casi Siempre	Siempre	
<b>Pregunta 1 Pre</b>	1	0	0	0	0	0	1
	2	2	0	0	0	0	2
	3	3	0	0	0	0	3
	4	2	3	0	0	0	5
	5	0	6	1	0	0	7
	6	0	0	1	5	2	8
<b>Total</b>		7	9	2	5	2	26

*Nota:* Contingencias pregunta 1 Pre\* Pregunte 1 Post. Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 71***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. (bilateral)	asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	67,832 <sup>a</sup>	25	,000	
Razón de verosimilitudes	54,113	25	,001	
N° de casos válidos	26			

---

*Nota:* a. 36 casillas (100,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,04.

Las salidas anteriores corresponden a un modelo de contraste de hipótesis de Independencia de Chi Cuadrado, realizado mediante el paquete estadístico SPSS 20. Seguidamente aparecen las tablas con los Valores de Probabilidad (VP: en la Tabla Pruebas de Chi Cuadrado se consiue en la intersección Chi-cuadrado de Pearson y Sig. asintótica bilateral).

- Hipótesis Estadística:
- Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No existe asociación entre los resultados mostrados por los estudiantes en los momentos Pre y Post, al nivel de riesgo 0,01.
- Hipótesis investigación ( $H_i$ ): Existe asociación entre los resultados mostrados por los estudiantes en los momentos Pre y Post, al nivel de riesgo 0,01 ( $\alpha = 0,01$ ).

La regla de decisión en este caso es la siguiente:

- Si  $VP < \alpha$ , se rechaza la Hipótesis nula
- Si  $VP \geq \alpha$ , no se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 72**

*Pre y Post, al nivel de riesgo 0,01 ( $\alpha = 0,01$ ).*

2	1		2	3	4	5	6	7	8	9
	Pre	Post								
V	0,000		0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
P			,000	00	00	05	02	01	01	00



2	28		29		30												
	Pre	Post															
VP	0,000		0,000		0,000												
$\alpha$ = 0,01	RH <sub>0</sub>		RH <sub>0</sub>		RH <sub>0</sub>												

*Fuente: Elaboración propia.*

De acuerdo con los índices expuestos en las Tablas precedentes, en todas las preguntas del instrumento, menos en la número 16, se rechazan las correspondientes hipótesis nula, por lo tanto, al nivel de riesgo 0,01, se ha comprobado la existencia de asociación entre las variables contrastadas, con respecto a los momentos Pre y Post.

En función de lo anterior, se puede concluir que el tratamiento al que fue sometido el grupo de estudiantes y reflejado en los resultados, significa que se cumplió el objetivo deseado, al nivel de riesgo 0,01. Es decir, la hipótesis alternativa planteada es considerada como positiva, dicho en otras palabras, la estrategia de mediación basada en habilidades sociales, especialmente elaborada y desarrollada para atender el fenómeno de acoso escolar detectado en la institución educativa municipal de pitalito, cumplió de manera efectiva su cometido, dando respuesta clara y precisa al objetivo general que guió la investigación.

En forma general, el análisis de respuestas obtenidas con la aplicación del cuestionario pre y post test, sometidas a contraste, muestran resultados de las variables sometidas a estudio, consiguiéndose diferencias medianamente significativas, demostradas en las frecuencias obtenidas por los indicadores sometidos a revisión, mostrando una vinculación directa y positiva con con las hipótesis y los objetivos específicos formulados. De esta manera, se evidencia en los resultados que existe asociación entre la actitud que asumen los estudiantes de la institución educativa de pitalito, Huila, Colombia, antes y despues de la estrategia establecida, para mediar en el proceso de acoso que vive la escuela, en un riesgo a nivel de 0.01. Se estableció el siguiente procedimiento:

1. Se plantearon las hipótesis específicas: Hipótesis nula e hipótesis alternativa.

La hipótesis nula ( $H_0$ ) no existe asociación entre los resultados obtenidos por los estudiantes en los momentos pre y post, a nivel de riesgo 0.01.

Hipótesis alternativa: existe asociación entre entre los resultados obtenidos por los estudiantes en los momentos pre y post, a nivel de riesgo 0.01.

2. se seleccionó la técnica estadística para desarrollar la prueba de hipótesis, donde se aplicó la prueba de hipótesis Chi cuadrado de independencia, mediante el paquete estadístico SPSS 20.

3. se estableció la regla de decisión para determinar el resultado de la comparación del valor de probabilidades (VP) y el valor alfa suministrado por el Spss 20, siendo valor  $\alpha=0.01$ . Si el VP es menor que Alfa se rechaza la hipótesis nula, si VP es mayor o igual que Alfa, no se rechaza la hipótesis nula.

Según lo mostrado en la tabla 73, se evidencia que de los treinta contrastes de hipótesis, en 29 de ellas se rechaza la hipótesis nula, lo cual permite indicar que al 0.01 de significación, existe una asociación entre las variables contrastada respecto a los momentos pre y post.

#### **4.15. Análisis de las Entrevistas Aplicadas a los Docentes**

Los docentes son profesionales formados para convertirse en unos observadores natos de cualquier ser humano que desarrolle actividades en su cercanía. Deben ser por compromiso, además de observadores, mediadores de aprendizajes en especial, para los estudiantes que deben atender en las instituciones educativas donde les corresponda desempeñarse. Quizás pudiera pensarse que tienen mejores mecanismos para descifrar comportamientos, en los estudiantes de mayor valía que sus propios padres. En tales roles, pudiera decirse que no tienen sustitutos valederos, por tal motivo, la información aportada por los docentes sobre el comportamiento de sus discentes, poseen un valor de primer orden, lo cual es una propiedad muy valiosa para la presente investigación.

A una muestra de docentes se les aplicó una entrevista con la finalidad de obtener detalles del comportamiento de los estudiantes en su relacionamiento cotidiano dentro de las instalaciones de la institución educativa.

Ellos, posterior a una primera aplicación del instrumento fueron sometidos a una especie de entrenamiento para facilitarles su mediación para evitar o suavizar los conflictos entre los estudiantes dentro de las instalaciones de la Institución Educativa de Pitalito, Colombia. Cinco fueron los docentes seleccionados para acometer el trabajo.

Ellos respondieron a la entrevista antes y después de recibir el entrenamiento, se hicieron las comparaciones de la información recolectada, en los dos momentos en que fueron aplicados (Pre y Post). A continuación, se presentan los resultados que aportaron los docentes incluidos en la muestra, en ambos momentos: Pre y Post, organizadas en torno a las categorías y subcategorías seleccionadas, como se observa a continuación.

**Tabla 73**

*Unidad de Análisis: Acoso escolar.*

<b>Categoría:</b> Acoso escolar				
<b>Subcategoría:</b> Conflicto				
<b>PRE</b>			<b>POST</b>	
<b>Informante</b>	<b>Unidad contextual</b>	<b>Unidad analítica</b>	<b>Unidad contextual</b>	<b>Unidad analítica</b>
D.1	Yo creo que se establecen por la diversidad de pensamientos. No han aprendido a vivir con los demás.	Los profesores expresan que la convivencia no es solo cumplir con el currículo, sino que se debe ir más allá ya que es necesario	La violencia en la escuela disminuyó en todos los contextos sociales del quehacer de la vida cotidiana.	La violencia entre pares en la escuela disminuyó notablemente debido a que se produjo una relación de equilibrio y poder entre los pares, los
D.2	porque olvidan que son seres sociables por naturaleza	revisar las relaciones que se dan, el sentir entre los sujetos sociales y los	Han mejorado las relaciones sociales entre los estudiantes.	agresores y víctimas, lo que significa que la violencia como generadora de

D.3	Los estudiantes deberían considerar el conflicto como algo malo y que debe solucionarse desde el dialogo	horizontes que ellos se plantea con su permanencia en la escuela, de manera que existen relaciones de participación en agresiones,	se generaron sentimientos y afectos positivos entre los estudiantes, lo que es positivo para disminuir el conflicto entre ellos.	conflicto dejo de ser sistemática, intencional y repetitiva, ya que se mejoraron las relaciones entre los estudiantes con el entorno educativo, lo que además permite inferir que también
D.4	Las conductas violentas existen en el plantel, aunque algunos consideran que son cosas de la edad, debería ejercerse control sobre esta situación ya que deben desarrollar la noción de respeto, valorar a los demás	maltrato, conflictos, los cuales alteran la vida personal e interpersonal de los estudiantes.  Los conflictos en la escuela que afectan la convivencia escolar están asociados a la violencia, a comportamientos antisociales, a la alteración de la disciplina, a la impulsividad que conlleva a la agresividad. El rechazo, amenazas,	La violencia en la escuela como fenómeno ya no coloca al estudiante en una posición de vulnerabilidad hacia las conductas y expresiones de violencia de los otros	mejoraron las relaciones familiares, llegando a obtener una comprensión del conflicto y su resolución en la escuela, orientado bajo la supervisión y percepciones que tiene los miembros de la comunidad educativa, sobre lo que es el conflicto y su solución de forma exitosa .

		peleas son muestras de ello.		
--	--	------------------------------	--	--

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 74**

*Unidad de análisis: Convivencia escolar*

<b>Categoría: Convivencia</b>				
<b>Subcategoría: Promoción de la convivencia escolar</b>				
Informante	PRE		POST	
	Unidad Contextual	Unidad Analítica	Unidad Contextual	Unidad Analítica
D.1	Yo creo que se establecen por la diversidad de pensamientos	Los docentes poseen un conjunto de concepciones sobre el contexto en general de la escuela y entorno	Hay integración en las relaciones sociales y participación en la escuela	La mejora de la convivencia escolar empieza por la responsabilidad compartida de todos los miembros de la comunidad educativa,
D.2	Porque somos seres sociables por naturaleza	que, en particular, les sirven como herramientas para interpretar la realidad y	Mejoró las relaciones, en la que siempre intervenían los estudiantes	implicados directa o indirectamente en la educación como

D.3	Los estudiantes deberían considerar el conflicto como algo malo y que se soluciona desde el dialogo	afrontarla, dentro de la convivencia escolar que se da a través de un proceso de reestructuración y construcción de significados con	Produjo nuevas formas de interacción de los estudiantes	son la familia, los docentes, y la comunidad educativa. Significa que la convivencia en la escuela ha tenido un respaldo colaborativo de los
D.4	No hay disciplina, los estudiantes no cumplen normas. Practican la exclusión y la discriminación.	base en la interacción y contraste de ideas y experiencias la convivencia escolar es igualmente el	Posibilito el desarrollo de competencias, para aprender a ser y a convivir juntos en la escuela	docentes, alumnos, representantes y demás miembros de la comunidad educativa, ya que se han tomado acciones
D.5	Se puede evidenciar por el cambio de conductas, pelean, se miran mal, se hostigan, parece que quisieran estar aislados. Normalmente hay muestras de violencia física y psicológica.	resultado de los procesos y estilos comunicativos, la capacidad de liderazgo, la toma de decisiones, la distribución del poder, el tratamiento de las situaciones conflictivas, la historia institucional y el clima de trabajo, entre otros, que en conjunto están relacionados con los modelos de gestión de las	Produjo un cambio de actitudes, en la regulación de los conflictos	preventivas, para evitar los conflictos por acoso escolar, así como también se establecieron acciones correctivas y formativas enmarcadas en los diferentes aspectos de la convivencia, escolar como son la información, participación, comunicación, mediación y el dialogo que constituyen herramientas

		instituciones educativas.		eficaces para la resolución de conflictos.
--	--	---------------------------	--	--

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 75**

*Unidad de análisis: Justicia restaurativa*

<b>Categoría: Justicia restaurativa</b>				
<b>Subcategoría: Sanciones</b>				
	<b>PRE</b>		<b>POST</b>	
<b>Informante</b>	<b>Unidad Contextual</b>	<b>Unidad Analítica</b>	<b>Unidad Contextual</b>	<b>Unidad analítica</b>
D.1	Se utilizan en procesos circulares para resolver las situaciones de violencia familiar y comunitaria en ámbitos preventivos como los entornos escolares	La adopción en la escuela de una cultura y una ética restaurativa permite que los docentes tomen la iniciativa de pensar en los principios para aplicarlos de la mejor manera posible en la escuela.	La aplicación de la justicia restaurativa en la escuela mejora enormemente las relaciones sociales entre los estudiantes.	La aplicación de la justicia restaurativa en la escuela, logro un mejoramiento de las relaciones sociales entre los estudiantes, ya que se produjo la forma de restaurar el lazo social dañado, a
D.2	Promueve el bienestar de las comunidades	Por lo tanto, el docente debe valorar	Ayuda a las estudiantes a	

	escolar basado en el respeto y la dignidad y los Derechos Humanos.	y respetar el punto de vista de los estudiantes para que se sienta escuchado.  Llegar a acuerdos a través del diálogo, del consenso basado en las necesidades de los estudiantes.	convertirse en personas éticas  incluye nuevas formas de interacción de los estudiantes mediante el diálogo, el consenso y el respeto.  Permitió la reconciliación afectiva de la comunidad estudiantil, logrando la participación efectiva de todos los estudiantes que están aprendiendo a convivir.  se logró reunir los estudiantes con un objetivo común que era el de resolver el conflicto basado en el acoso escolar, para restablecer la salud emocional de las víctimas	través de un proceso de reparación y reconciliación entre la víctima y el ofensor, con la mediación de la comunidad, además se logró con la práctica de la justicia restaurativa que produjera la rehabilitación del o los infractores, mediante la reparación y reconcomiendo, es decir se impartió la justicia en forma humana y menos violenta, lo que trajo como consecuencia, la mejora de la relaciones, la paz y por su puesto una mejor convivencia escolar.
D.3	Los estudiantes en el caso del surgimiento de conflictos o acciones violentas, se puedan proponer respuestas reparadoras para las personas involucradas en el problema.			
D.4	Están referidas a posibles acciones que impidan o eviten las acciones violentas y los delitos en la escuela			
D.5	Las prácticas restaurativas sobre la reparación de las víctimas  y el restablecimiento de relaciones sociales			

	afectados a causa del conflicto			
--	---------------------------------	--	--	--

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Análisis general de las categorías.**

La escuela es el contexto donde se establecen las relaciones sociales que a decir de Durkheim (1990) se inicia la socialización metódica de la joven generación, para formar el ser social en cada uno de los individuos, lo que representa unos de los fines de la educación, por lo tanto, todo proceso educativo está basado en un sistema de valores, creencias y códigos de relaciones que son transmitidos con el propósito de conducir hacia la construcción del sujeto.

Atendiendo a las contribuciones aportadas por los entrevistados, la escuela además de formadora es socializadora, como lo plantea Schutz (2008), ya que en sus espacios se regula el comportamiento social tanto de los docentes como el de los estudiantes, se analizan sus conductas e ideas sobre el acto educativo, alcanzando validez y reconocimiento por los otros a través de la explicación discursiva, al mismo tiempo que los docentes asumen una acción reflexiva caracterizada por la conciencia asumida desde sus pensamiento, los cuales influyen significativamente en el hecho educativo.

Esta configuración social, luego de la estrategia de mediación en la que participaron, confirman lo expresado por Berger y Luckmann (1998) existe una visión de mundo compartido, que presupone procesos de interacción y comunicación, en la que se

aprehende al otro, a los sucesos, acontecimientos y objetos, donde existe una realidad compartida, creada, objetiva y subjetiva; que emerge como una realidad objetivada en teorizaciones, códigos jurídicos y morales, modelos de conducta, instituciones, y configurada por las formas de pensar, sentir y actuar de los estudiantes en la sociedad.

Es por ello que se puede decir, que la sociedad desde la escuela busca formar ciudadanos comprometidos con el progreso, con la democracia, el respeto a las leyes y a los principios de igualdad, justicia social, respeto a los símbolos patrios, respeto al otro, el ejercicio de la alteridad, reconocimiento del otro, de la diversidad y al mismo tiempo integrar diferentes grupos y miradas para desarrollar iniciativas variadas, que permitan el fortalecimiento de la convivencia social, como lo plantean Camps (2010), Sacristán (2001) y Sanin (1998) estos autores señalan que, la escuela, es un espacio abierto a la comunidad para comprender las relaciones sociales, subjetividades e intersubjetividades más centrales de la sociedad en su conjunto, además en ella se concentra las oportunidades para que los estudiantes aprendan a relacionarse con los docentes, autoridades y con los otros pares, y aprecien las ventajas y desventajas de la convivencia social y del ejercicio de los valores, el dialogo intergeneracional para el fortalecimiento de la socialización intercultural.

En virtud de lo anterior, la Constitución Política de Colombia, señala expresamente que la convivencia que debe cumplirse en todos los ámbitos del territorio de Colombia y de manera muy especial en el contexto educativo como forma de mantener la paz y la concordia con los valores fundamentales de la sociedad, asegurando los derechos

fundamentales del niño y la protección contra toda forma de abandono, violencia física o moral, siendo necesarios para garantizar su desarrollo armónico e integral, pero además, el ejercicio pleno de sus derechos, brindándoles una educación de calidad, lo cual significa que en las escuelas debe evitarse a todo costa los conflictos asociados a cualquier forma de violencia, que altere la paz y la convivencia escolar, como la que mostraba la Institución Educativa Municipal, previo a la intervención.

En cuanto a la convivencia escolar, se interpreta de las apreciaciones de los entrevistados, debe estar fundamentada en la comunicación para poder resolver los conflictos propios del ámbito educativo, como una necesidad de la comunidad educativa para reglamentar las interacciones entre los actores sociales del hecho educativo (Habermas, 1987), de allí que la convivencia escolar debe ser democrática apoyada en la justicia social, como forma de solución de conflictos a lo interno de la institución, ya que existe un objetivo claro en la escuela, que es el aprendizaje y una sana convivencia entre todos, a pesar de los diferentes intereses que se tengan.

Por consiguiente, retomando a Touraine (2000) para lograr la convivencia escolar es necesario y fundamental el reconocer al otro, porque cuando se otorga este reconocimiento se le está comprendiendo, aceptando y amando como sujeto, que forma parte de la vida, este reconocimiento se da cuando se le afirma su derecho a ser un sujeto social, como una forma de liberarse del temor de ser excluido, que es aceptado en el grupo, para relacionarse e interactuar con el otro, para lograr la integración y la socialización, tal como ocurre en el proceso educativo desde la escuela que busca la

inclusión social de los estudiantes para una convivencia social, justa, equitativa basada en el respeto, la tolerancia y la diversidad.

Sin embargo, la convivencia escolar puede verse afectada por las situaciones conflictivas que son propias de la institución, es decir que el conflicto en la escuela se interpreta como una desviación de la tarea, derivada de la reacción emocional, más que de la oposición de aquellos que definen la tarea del colegio de forma distinta, por lo que el conflicto puede enfocarse como una de las fuerzas motivadoras de la existencia, como una causa, un concomitante y una consecuencia del cambio, hasta como un elemento necesario para la vida social en la escuela.

Desde este punto de vista, el conflicto atendiendo a lo dicho por Escudero (1992) propicia una adecuada tensión de los actores hacia la creatividad, los procesos de participación, de democratización y emancipación, por ello las escuelas deben convertirse en un entorno cultural en el que se promuevan valores de comunicación y deliberación social, interdependencia, solidaridad, en los procesos de toma de decisiones educativas y desarrollo de la autonomía y capacidad institucional de los centros escolares, y como reflejan las expresiones de los profesores entrevistados, el conflicto tiene diversas y complejas causas, como son los intereses y las necesidades percibidas como insatisfechas por los estudiantes o los grupos involucrados y por la forma cómo se maneja y se hace uso del poder, generando situaciones de violencia asociada al acoso escolar, afectando las relaciones de convivencia y el desarrollo del proceso educativo, generando ansiedad y malestar en los actores educativos.

En forma general, la violencia resulta del uso injusto o abusivo del poder, que busca obligar a un individuo, grupo o grupos sociales a algo que no quieren. Por lo tanto, se requiere identificar las formas de violencia en la escuela, para desarrollar acciones tanto de intervención como de prevención, propiciando oportunidades para el diálogo y aprender a resolver los conflictos de manera creativa, permitiendo construir soluciones duraderas y satisfactorias entre los estudiante y los grupos, para promover la paz, la convivencia, la justicia restaurativa y la mediación escolar para la resolución de conflictos en la escuela, desde la promoción de relaciones pacíficas y democráticas, el desarrollo habilidades sociales y destrezas en los alumnos que le permitan interactuar sin violencia, creando formas renovadas, creativas, justas y pacíficas de responder a los conflictos.

En síntesis, se muestran los resultados de los análisis hechos a los resultados arrojados por el cuestionario aplicado a los estudiantes quienes respondieron en función de cinco alternativas presentadas, como son siempre, casi siempre, muchas veces, algunas veces, nunca, las cuales se analizaron en forma conjunta en los momentos del pre y post, estableciendo comparaciones entre las frecuencias y porcentajes al grupo del control y el grupo experimental, y además se hicieron los análisis de la entrevista realizada a los docentes en función de unas categorías ya establecidas, como la Justicia restaurativa, Promoción de la convivencia escolar, Acoso escolar; con el analisis de los resultados se buscó identificar las formas de violencia en la escuela, para desarrollar acciones tanto de intervención como de prevención, propiciando oportunidades para el

diálogo y aprender a resolver los conflictos de manera creativa, permitiendo construir soluciones duraderas y satisfactorias entre los estudiante y los grupos.

## **CAPÍTULO V**

### **Resultados, Conclusiones y Recomendaciones**

Este capítulo se destinó para la exposición de las conclusiones y recomendaciones derivadas de la información recolectada en el desarrollo de la investigación, de acuerdo al plan previsto en cada etapa del estudio, obedeciendo a las características tanto del diseño como de la perspectiva metodológica. De esta manera los análisis de la información respectiva dieron lugar a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

#### **5.1. Resultados**

El análisis de la información aportado por estudiantes y docentes entrevistados, confirman la existencia de conductas inadecuadas en el ambiente escolar descrito, con manifestaciones de agresividad entre los estudiantes, simbolizado por manoteo, discusiones, peleas, burlas, golpes a las víctimas, coacción, sometimiento y presión, invasión a la privacidad mediante mensajes de texto o videos por internet, así como discriminación y violencia de género. Además, de la disrupción en el aula que impiden el desarrollo normal de la clase, llegando hasta desafiar e insultar al docente. Igualmente, se consiguieron otras manifestaciones de acoso escolar, que va desde el psicológico, verbal, hasta el físico en forma reiterada y progresiva. Esta realidad vivida y aceptada por los miembros de la comunidad educativa, permitió generar estrategias para la resolución de conflictos y lograr una convivencia armónica en función del bienestar de los estudiantes.

El resultado del diagnóstico realizado, permitió conocer la situación real del contexto educativo seleccionado, caracterizado por el conflicto generado por el acoso escolar, haciendo necesario generar una estrategia, que garantizara la aceptación e integración y la diversidad entre los estudiantes, ya que este tipo de intervención se realiza de manera simultánea entre los factores individuales, grupales y profesionales, para la prevención del acoso escolar, encaminada a desarrollar un sistema de formación de mediadores, conformado por los alumnos, profesores, y autoridades escolares, para ayudar en la resolución de conflicto.

Además, se busca impulsar con la estrategia el uso de prácticas restaurativas de resolución de conflictos escolares, teniendo como base fundamental el desarrollo de habilidades sociales, como la comunicación efectiva, asertiva y la empatía para garantizar relaciones sociales estables y duraderas, con el fin de promover la convivencia armónica y pacífica entre los miembros de la comunidad educativa, a través del diálogo, la comunicación, la interacción e interrelación en las relaciones sociales.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos, se decide elaborar y aplicar la estrategia, y posteriormente fue sometida a la verificación de su efectividad, lo cual permitió confirmar la relación entre los objetivos planteados y la hipótesis. El resultado obtenido de esta verificación permiten señalar que la comparación establecida entre el nivel de riesgos de 0.01 y los valores de probabilidad resultantes, refieren que hay rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto en atención a los resultados obtenidos se acepta la hipótesis de trabajo, según el cual hay un altísimo nivel de incidencia de la estrategia de mediación

sobre los niveles de disminución del acoso escolar mostrado por los estudiantes, posterior a su aplicación, observándose una disminución en los elementos constitutivos del acoso escolar entre los estudiantes de la Escuela Montessori, Pitalito, Huila, Colombia.

Los resultados mostrados, hacen evidente la existencia de una coherencia entre estos, la hipótesis y los objetivos específicos de la investigación, lo cual demuestra la eficacia de la propuesta de intervención denominada Estrategia de mediación escolar basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar en la escuela, seleccionada como centro de interés para el estudio, es decir, la estrategia fue positiva y conveniente para la resolución de conflictos asociados al acoso escolar.

## **5.2. Conclusiones**

- En cuanto al índice de acoso escolar en el que conviven los estudiantes de una escuela municipal de Pitalito, Colombia, el rastreo de la información en primer lugar permitió caracterizar al grupo de estudiantes, en cuanto a sexo, edad, año y jornada de escolaridad, así se destaca lo siguiente. La muestra estuvo conformada por 52% del sexo masculino, 48% sexo femenino, las edades oscilan entre los 12 y los 14 años. Entre los encuestados 30% están matriculados en Séptimo grado, 24% en octavo grado, en tanto 54% cursa en la jornada de la mañana.

En los hallazgos, se considera que los elementos que conforman la violencia verbal, representada por los apodos, las ofensas verbales, las amenazas personales a los compañeros, el hostigamiento y la agresión física, se ha convertido en una práctica habitual en la institución, los mayores porcentajes de respuestas se distribuyen entre las

opciones casi siempre y algunas veces, lo cual indica que los estudiantes la emplean con regularidad para infringir daños a entre sí, a través de la palabra (Álvarez, 2015).

De manera similar, la valoración porcentual asignada a la opción “algunas veces” para evaluar los elementos empleados en la dimensión violencia física directa, tales sufrir agresiones, peleas entre compañeros, ser obligados a pelear, abuso sexual, permiten suponer la existencia de fuertes indicios de acoso escolar, ya que los estudiantes en la mayoría de las veces, reaccionan de manera agresiva ante la instigación continua y constante de un grupo agresor, como lo comentaba Zysman (2021) el acoso escolar cambia de nivel, las primeras manifestaciones son de forma verbal y luego se hacen más violentas, pasando a empujones, golpes, peleas.

Otros resultados de la investigación, que conllevan a caracterizar la presencia de acoso escolar en la institución educativa de Pitalito, son los arrebatos de meriendas, daños a útiles escolares, y de materiales empleados en el proceso de enseñanza aprendizaje, fueron señalados por los muestreados, hacen pensar en la aparición de un estado de anarquía en la institución, un resquebrajamiento de la convivencia escolar, lo que a decir de Hirmas y Eroles (2008) debilita la figura de autoridad en la escuela, desapareciendo el respeto, la dignidad y el derecho de todos los estudiantes a estudiar en un clima de paz y tranquilidad.

En este mismo sentido, cabe destacar la aparición de prácticas de intimidación escolar Álvarez y Fernández (2015) como es el uso de las herramientas en la web, el chat, blogs, la publicación de fotografías y videos, para provocar o exponer a los compañeros, según se desprende del análisis de las respuestas emitidas por los encuestados. En su conjunto

Pizzo (2009) denomina esta manera de violencia escolar como “Cyberbullying”, debido al incremento del uso de recursos tecnológicos, por parte de los estudiantes, conformando una nueva práctica de violencia, llegando incluso a convertirse en un arma de chantaje contra los profesores, al querer imponer disciplina o exigir cumplimiento dentro del aula de clase, aunque con porcentajes moderados.

La acotación anterior, junto a la exclusión, burlas y discriminación por razones de sexo, color, defectos físicos y raza, según fue apreciado por un grupo significativo, al señalar la opción “muchas veces” representan forma general, un tipo de violencia según Gómez (2013), se transforma en un proceso que causa daños a la integridad física, social y/o psicológica de la persona o grupo o institución hacia quien se dirige la acción. Por otro lado, hay claras evidencias de conductas disruptivas por parte de algunos alumnos durante la clase, según se aprecia de las respuestas ofrecidas por los mismos estudiantes, que respaldan en 76% las opciones “algunas veces y siempre”.

Estas conductas disruptivas, como parte de los hallazgos producen según Fernández (2001) ruptura y desestabilización brusca de la convivencia escolar alterando también el proceso de enseñanza y aprendizaje, con consecuencias negativas en el rendimiento individual y grupal produciendo entre otros efectos, falta de cooperación, mala educación, falta de respeto, comentarios molestos, risas, incluso en algunos momentos reacciones negativas del profesorado, que en su afán de mantener la conducta en el aula de clase, recurre a procedimientos también negativos y prohibidos, como son la retención de notas, suspensión individual de actividades de evaluación, descalificación social, a pesar de que existen alternativas pedagógicas, para solventar este tipo de situaciones, y propiciar

un ambiente libre de violencia, para la sana convivencia y fraternidad, como lo plantea García (2007).

Situaciones como las descritas en el párrafo anterior, son apreciadas en muy pocas ocasiones, ya que en forma general las relaciones e interrelaciones entre profesores y estudiantado, entre todo el personal de la institución, y con los padres y representante son consideradas como “casi siempre y siempre buenas”, lo cual concuerda con lo expuesto por UNESCO (2000), y recogidos en el texto de ley 1620 (2013) en los cuales se da relevancia a la promoción del respeto, la tolerancias, la afectividad, como elementos que servirán de base para un aprendizaje de calidad.

Ante esta realidad, vale recordar lo expuesto por Vygotsky (1978) acerca de que el sujeto es un ser social, que crece en medio de relaciones sociales, siendo protagonista de la construcción de su conocimiento, por lo que no debe ser sometido a la aislamiento, y a la exclusión, ya que la interacción social es la base del desarrollo y el aprendizaje que permite construir la personalidad a través del contacto y la confrontación con otras personas, por lo tanto, la interacción social es el aspecto más importante de la socialización de significatividad, indispensables frente a la violencia y acoso escolar.

En torno al fenómeno de acoso escolar, Zabala y Oñate (2005) afirman que se cobra relevancia en los contextos en los que convive el estudiante, provocando con ello bloqueo social, que hace que la víctima, se aisle socialmente, mientras recibe del agresor o agresores prohibiciones, que conlleva a que la propia imaginación desarrolle conductas de bloqueo, que no permiten la comunicación. Este tipo de conducta es el resultado de un aprendizaje imitativo, que pudiera estar altamente influenciado por los medios de

comunicación social, donde se avalan comportamientos violentos y agresivos contra los propios compañeros y docentes, lo que significa su reproducción por los sujetos en los contextos sociales y educativos. En este sentido, se puede decir que la violencia y el acoso escolar en las instituciones educativas es producto del ambiente, entonces la violencia sería un modo social de comportamiento construido, que influye en los procesos psicológicos del individuo, mediante la observación e imitación de la conducta de otros (Bandura, 2005).

En definitiva, los análisis muestran clara evidencia sobre la existencia del fenómeno de acoso escolar en la institución educativa de Pitalito, Huila, Colombia, cuestión corroborada por los profesores al ser entrevistados, al puntualizar que en la vida cotidiana de la escuela, los alumnos se ponen apodos, se amenazan, se agreden, para imponer su poder ante los otros inclusive con los profesores, emplean las redes sociales para humillar y acosar a sus iguales, tratan de imponerse sobre los compañeros, para solucionar sus diferencias, asumir un liderazgo, y/ o asumen conductas disruptivas en el aula, generados por el fracaso escolar.

• **Sobre los elementos que integran la estrategia de mediación basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar en la institución educativa municipal de Pitalito, Huila, Colombia, se tienen:**

En atención a los resultantes del diagnóstico se procedió a elaborar una estrategia de mediación basada en habilidades sociales, a través del cual se aspira utilizar la comunicación efectiva y asertiva para garantizar relaciones sociales, estables y duraderas entre los estudiantes, e impulsar la formas restaurativa de resolución de

conflictos basada en la mediación escolar como forma de mejorar o construir una convivencia escolar pacífica, donde se privilegie la comunicación, la interacción y las relaciones sociales, que permitan mejorar la percepción del espacio escolar, como fue señalado por Caballero (2010).

Los elementos que conformaron la estrategia de mediación fueron: la convivencia, el conflicto, habilidades sociales, y prácticas restaurativas.

- Convivencia escolar. Tomando en cuenta la actitud mostrada por los participantes, durante el desarrollo de la estrategia de mediación y de acuerdo a los datos recogidos anteriormente, se puede considerar que existe una tendencia positiva hacia la convivencia en la institución educativa. En la medida que se fueron promoviendo el desarrollo de valores y habilidades sociales en los estudiantes, coadyuvado por la metodología basada en el trabajo cooperativo, que privilegiaba el respeto y las relaciones y el reconocimiento del otro.

Los resultados obtenidos encuentran apoyo en trabajos como el de Bayona y Figueroa (2005), Arango (2007), Giménez (2006) y Touraine (2000) los cuales expresan la importancia de la participación familiar, población que no se ha tomado en cuenta en el estudio, sin embargo, los estudiantes y mediadores afirmaron que la convivencia escolar es positiva cuando se da la participación familiar en el centro educativo, colaborando en la elaboración de acuerdos y normas para regular la vida escolar, como una forma de promover una convivencia más sana en la escuela, promoviendo la transmisión de valores democráticos y habilidades sociales, la implicación familiar y la comprensión por parte de los docente en la problemática asociada al acoso escolar.

- Sobre las habilidades sociales. Los hallazgos de la actividad confirman la importancia de las habilidades para la comunicación, refiriéndola como una competencia que se debe ejercitar en el día a día, para ejercer de una manera adecuada la interrelación, es decir, escuchar abiertamente y emitir mensajes claros y convincentes, según Bisquerra (2000 esta competencia lleva consigo, un saber actuar, donde se refleja de manera integrada el saber, el saber hacer y el saber ser.

Entre las habilidades sociales el diálogo, ocupa un lugar preponderante para el intercambio comunicativo, a través de él se resuelven conflictos, se argumentan posturas, ya que se aprende a valorar las aportaciones de los demás y aceptar la modificación de las propias. Parte de violencia, que muestran los adolescentes, se producen por falta de habilidades para expresar emociones negativas sin necesidad de llegar al uso de violencia.

- Prácticas restaurativas, se desarrollaron acciones de acuerdo a lo planteado por Timoner (2013) que conllevaran a los estudiantes a plantearse relaciones entre personas, para resolver los conflictos, mediante la reparación del daño causado, en estas acciones se motiva la tolerancia, se promueve la inclusión y la promoción de prácticas escolares de manera responsable, se abordaron los conflictos desde un enfoque social, afectivo, pedagógico y de derechos, orientados por los principios de protección integral e interés superior de niños, niñas y adolescentes. A través de estas prácticas restaurativas, siguiendo a España y Monedero (2020) se frena el comportamiento negativo del estudiantado y se reduce significativamente la probabilidad de reincidencia. Al mismo tiempo se busca restaurar las relaciones entre las personas implicadas en un conflicto,

instaurando el sentimiento de pertenencia a la escuela y al grupo, se apoya el dialogo, la reflexión y el debate de ideas.

Atendiendo a los resultados de la evaluación de la estrategia, suministrada por los participantes, la dinámica presentada logró valoraciones altamente significativas, dada la total motivación alcanzada en el grupo participante, así como la pertinencia, en esta se enalteció el valor humano, el espíritu y la integración de todos los miembros a los espacios escolares, que implicó el aprendizaje de nuevas competencias, como lo planteo Hopkins (2009) y posteriormente Alberti (2016). Las prácticas restaurativas desde esta perspectiva coadyuvan en la disminución de expulsiones, creando un clima escolar de mayor arraigo, más sosegado y tranquilo, que favorecen la gestión y orientación positiva de conflictos cotidianos y de mayores consecuencias como el acoso escolar. De igual manera, las prácticas restaurativas, en el ámbito escolar, abordaron los conflictos desde un enfoque social, afectivo, pedagógico y de derechos, orientados por los principios de protección integral e interés superior de niños, niñas y adolescentes, tal como lo expresan las Naciones Unidas (2016) los cuales, en el caso analizado, permitieron construir un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida para rechazar la violencia y prevenir los conflictos en la escuela.

- **Con respecto a la efectividad de la estrategia de mediación basada en habilidades sociales en la institución educativa municipal de Pitalito, Huila, Colombia, como herramienta para disminuir el acoso escolar en los estudiantes de la mencionada institución.**

Para comprobar la efectividad de la estrategia, se compararon los resultados obtenidos en el pretest con los obtenidos en el post test, con la finalidad de verificar las incidencias de la estrategia en torno a los elementos que fueron relacionados con fenómeno del acoso escolar, presente en la institución educativa con sede en Pitalito, Huila, Colombia. Los resultados mostraron variaciones medianamente positivas para todas las dimensiones seleccionadas, entre estas la violencia verbal, violencia física directa e indirecta, ciberacoso, disrupción en el aula, convivencia. Los porcentajes de respuestas obtenidos en el rastreo, para todos los indicadores seleccionados, variaron de manera considerable de la opción siempre a algunas veces, dejando entrever efectos positivos después de la inducción recibida por el grupo, y en general de la aplicación de la estrategia de mediación.

No obstante, se pudo observar la persistencia de evaluaciones negativas en torno a los indicadores que configuraban la dimensión violencia del profesor hacia los alumnos, notándose escasa diferencia entre las respuestas obtenidas entre el pre y post test, lo cual permite presumir que las posturas autoritarias en el trato con los alumnos siguen siendo barreras que interfieren en la comunicación de los docentes con los estudiantes, con incidencias negativas para todo el entorno escolar. Los hallazgos descritos apoyan la efectividad de la Estrategia de Mediación escolar basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar diagnosticado en la Institución Educativa Municipal.

En forma general, por un lado, la estrategia de mediación escolar, permitió que los alumnos desarrollaran y adquirieran una serie de habilidades sociales, para que los mismos, tuvieran conocimiento de la importancia de ser ciudadanos comprometidos y

responsables en la resolución de conflictos asociados al acoso escolar, mediante la ejecución de habilidades sociales como la comunicación, la asertividad y la empatía, tal como lo plantean Bayona y Figueroa (2005), Arango (2007) y Giménez (2006) siendo el resultado de una interacción social, lograda mediante el dialogo y el establecimiento de acuerdos para resolver conflictos, desarrollando estrategias convivir con otros y reconocer al otro, en una armonía producto de las relaciones sociales, aceptando las diferencias y la distintas diversidades, con sentido de tolerancia y respeto mutuo, tal como ha sido expuesto en la Constitución Política de Colombia, al señalar que el contexto educativo, debe ser visto como el centro de formación para la paz y la concordia como valores fundamentales de la sociedad.

Por otra parte, los resultados obtenidos con la aplicación de la estrategia de mediación, destacan la importancia de los aspectos desarrollados, para el proceso de socialización de los alumnos y sus relaciones con los otros, así como también el impacto que las mismas generan en la competencia social del desarrollo del niño, ya que en el caso de situaciones de violencia escolar, como el acoso entre iguales, se destaca el esquema de dominio, sumisión y miedo de la víctima en estado de indefensión, ante lo cual, era necesario como dice Toraine (2000) que los estudiantes pudieran redefinir las relaciones sociales, conocer y defender sus derechos, con libertad, seguridad y dignidad,, para lograr una convivencia social juntos como sujetos dentro de su propia existencia. Lo cual ameritó que en la estrategia de mediación se diera importancia al desarrollo de identidades, llevada a cabo por los mediadores, versados en resolución de conflictos,

que garantizaron la aplicación de la justicia restaurativa, y la forma de evitar la reproducción de nuevas situaciones de victimización en el contexto educativo.

De la misma manera, la estrategia de mediación escolar, permitió a los alumnos y a los profesores tener una visión de la mediación para enfocar los conflictos, logrando la transformación de las actitudes personales comunicativas, favoreciendo el conocimiento y la valoración de la importancia de una educación asociada a la resolución pacífica de conflictos, basadas en habilidades sociales, entre esas, la tolerancia, el respeto, la cooperación, la empatía, la solidaridad, la asertividad y la participación, ya que su aplicación en el escuela permito que los actores sociales mejoraron la comunicación a través del diálogo, la autoestima, la comprensión, la empatía, la aceptación de la diversidad y la capacidad para transformar la realidad social vivida, lo que conllevó a mejorar la convivencia escolar, a aprender correctas habilidades sociales, a la modificación de los roles del docente y de los estudiantes en cuanto a las relaciones de poder que se establecen entre ellos; cumpliéndose lo expuesto por Mafesoli (2012) de asegurar la cohesión y el consenso, permitiendo que los estudiantes tomen conciencia de la violencia y busquen protegerse de ella.

La mediación escolar como estrategia para bajar el índice del acoso escolar muestra un gran interés en la investigación por su gran difusión en el contexto educativo estudiado, ya que con su aplicación se observó el mejoramiento de las relaciones sociales y por ende la convivencia escolar, como lo planteo la ONU (1993) a los alumnos les toca aprender a convivir con sus pares, con los adultos, con los docentes donde los estudiantes a través del desarrollo de habilidades sociales, pudieron analizar y gestionar

los conflictos, donde tuvieron la oportunidad de convertirlos en una experiencia de aprendizaje. En este mismo sentido, además de la utilidad de la estrategia desarrollada ya señalada, también se pudo observar el mejoramiento de las relaciones de la escuela con los demás agentes sociales, es decir con el alumnado en general, y demás miembros de la comunidad educativa, quienes siempre estuvieron dispuestos a colaborar en la resolución de los conflictos.

Otra manera de verificar la efectividad de la Estrategia de Mediación escolar basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar en la Institución Educativa Municipal, fue a través de una prueba de hipótesis de Independencia de Chi Cuadrado procesado mediante el Paquete Estadístico SPSS versión 20., la cual permitió demostrar la asociación entre los resultados mostrados por los estudiantes en los momentos Pre y Post, aceptándose la hipótesis alternativa (H1), y al mismo tiempo rechazar la hipótesis nula (H0), la cual negaba cualquier tipo de asociación entre los resultados mostrados por los estudiantes en los momentos Pre y Post Test. Por lo tanto, la estrategia de mediación desarrollada fue positiva y conveniente para la resolución de conflictos asociados al acoso escolar, reflejados en el contexto escolar objeto de estudio.

En definitiva, la estrategia de mediación basada en habilidades sociales, aplicada en el contexto educativo, desde la evidencia empírica, se puede decir que presenta unos niveles elevados de éxito, representando uno de los mejores recursos con proyección futurista, ya que permitió observar cómo los afectados por el conflicto demostraban satisfacción por la aplicación de la estrategia y como de esta forma mejoro el entorno social educativo, donde se generaba el conflicto, por lo que los mismos actores sociales

le dan una valoración positiva a la estrategia de mediación, dándole el valor que siempre ha tenido la escuela, que a decir de Durkeim (1990) y Schutz (2008) está es el contexto donde se inicia la socialización metódica de la juventud y se regula el comportamiento social tanto de los docentes como el de los estudiantes, se establecen las directrices sobre el acto educativo, se da lugar a la acción reflexiva y a la conciencia, los cuales influyen significativamente en el hecho educativo.

### **5.3. Recomendaciones**

1. Para mejorar la eficacia de la estrategia de mediación escolar basada en habilidades sociales, especialmente elaboradas para la escuela municipal de Pitalito, Huila, Colombia, para disminuir el acoso escolar, se deben generar espacios para fomentar el dialogo y la reflexión a partir del respeto por la diferencia, por las ideas, por el otro y por la palabra.

2. Garantizar a los actores sociales espacios para la reflexión, concientización u socialización de manera continua, orientado al fortalecimiento del dialogo, la comunicación, la asertividad y la empatía, como medios alternativos para la resolución de conflictos que conlleven al mejoramiento de la convivencia escolar.

3. Organizar canales de comunicación que involucren a los docentes, orientadores, directivos y padres de familia como agentes de cambio dentro de la estrategia de mediación, que permitan la formación de vínculos, identidades, sentido de pertenencia para fortalecer las relaciones sociales en la escuela.

4. Tomar en cuenta la formación docente permanente y la aplicación de estrategias de aprendizaje para lograr establecer una estructura comunicativa, reflexiva, y de reconocimiento del yo y del otro, que permitan construir dinámicas interactivas para propiciar el encuentro, el dialogo y la convivencia en la institución.

5. establecer los círculos de calidad orientados a la solución de conflictos, tomando en cuenta la participación de los actores sociales educativos para mejorar la organización de la escuela y evitar los posibles conflictos a futuro.

6. Promover la cultura de la paz y la mejora de la convivencia en la escuela, a partir de la creación del aula de convivencia para el manejo individualizado de los alumnos que presente problemas conductuales o conflictivos, mediante la aplicación de estrategias de prevención para minimizar la problemática.

En definitiva, la estrategia de mediación, basada en habilidades sociales, construida para disminuir el acoso escolar detectado en la institución educativa de Pitalito, presenta niveles elevados de éxito y representa uno de los mejores recursos para atender y mejorar el entorno social educativo donde se generaba el conflicto, ya que los mismos actores sociales le asignaron una valoración positiva a la estrategia de mediación, otorgándole el significado social e histórico que siempre ha tenido la escuela para la sociedad.

### **5.3.1. Análisis crítico de la investigación**

Realizando un análisis crítico al proceso de investigación, claramente se puede identificar que se tiene como fortalezas, que la misma permite destacar la importancia de una estrategia de mediación para resolver los conflictos asociados al acoso escolar en la organización educativa, donde se evidencia que existen recursos humanos disponibles con capacidades y habilidades para desarrollar actividades educativas, que contribuyan a disminuir el acoso escolar en la escuela y a establecer una convivencia escolar sana, acorde con los principios y fines de la educación, de manera que la opinión de los docentes y de los estudiantes, permitieron que los resultados de la investigación estuvieran de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteadas, lo que hizo que los

elementos de la estrategia y su aplicación se concretara para lograr una mayor eficacia de la investigacion, lo que permitió sostener y mejorar la propuesta de intervencion para llegar al éxito y feliz termino del estudio.

En cuanto a las debilidades, el tiempo, el espacio, la pandemia mundial por Covid 19, se convirtieron en limitantes para desarrollar a plenitud las acciones fundamentales establecidas para realizar la investigacion, por cuanto la presencialidad de los alumnos y profesores fue escasa e intermitente, lo cual obstaculizó para descubrir nuevos elementos que pudieran haber influido en el estudio, lo cual incidió para que el estudio se limitara a un solo centro escolar, no dando oportunidad que la investigación tuviera mayor amplitud, y asi conocer otras realidades, que pudieran presentar problemas similares.

Por otra parte, se puede señalar que existen muchas oportunidades para mejorar, realizar y ejecutar una investigacion de esta magnitud, por lo que se requiere planificar desde los estudios doctorales, desde los organismos internacionales y los entes locales investigaciones dirigadas a resolver los conflictos escolares que afectan a la educacion, la escuela y la sociedad, tomando en cuenta la actitud que tienen los ciudadanos hacia la participacion en las politicas publicas educativas, que puedan promover medidas que contribuyan al mejoramientos de la convivencia en los espacios educativos de la region de Pitalito, Huila, Colombia, de todo el pais y de la region latinoamericana.

En lo referente a las amenazas, se puede decir, que la investigacion va en contra de la cultura de la guerra, como parte de la existencia del conflicto violento que siempre

ha existido en Colombia, siendo el Municipio de Pitalito uno de los centros más violentos de la región, lo que pudiera incidir en la violencia desarrollada por los estudiantes de la zona, además por ser una comunidad urbana, con influencia de la cultura rural, la intervención mediante una estrategia de mediación, no tenga los efectos deseados en la comunidad educativa, por el hecho de que pudiera interferir en los intereses de aquellos que pregonan la cultura de la guerra y de la violencia como forma de resolver los conflictos, lo cual conlleva a tener una desventaja en su efectividad cierta y real en el contexto educativo.

Por último se puede decir que este análisis crítico fue conveniente para reducir significativamente las posibilidades de fracaso de la investigación, porque permitió esclarecer puntos ocultos a la visión que se tenía en la realización de la misma y marcó las pautas para planificar, argumentar y presentar la investigación, como forma de contribuir a la resolución de un problema local, regional y mundial que se está presentando en la escuela, afectando la convivencia.

### **5.3.2. Investigaciones asociadas**

A la luz de las evidencias que dictaminan la necesidad de implementar una estrategia de mediación escolar basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar, se estima que desde la perspectiva de esta investigación se deben generar otras investigaciones, que apunten hacia una reconstrucción del sentido del compromiso compartido por lo docentes, los representantes y la sociedad en general, hacia el establecimiento y cumplimiento de normas, reglas y principios que aborden el problema del acoso escolar y la violencia en los centros educativos, los cuales como se ha demostrado con la presente investigación, afecta la convivencia.

De la investigación se generarían otras investigaciones, asociadas a:

1. Problemas de la convivencia escolar asociada al acoso y violencia.
2. Representatividad e importancia de la mediación escolar, como forma de resolver los conflictos en las instituciones educativas.
3. Revisión de las nuevas tendencias mundiales para resolver el problema del acoso, violencia y discriminación en la escuela.
4. Revisión de las políticas públicas en lo atinente a la cultura para la resolución de conflictos asociados a la violencia y acoso escolar.
5. Reconstrucción del comportamiento colectivo de los docentes, estudiantes y representantes frente a la organización social y política educativa del estado, para tratar lo concerniente a la violencia de género.

Desde esta perspectiva, se moverá mi actuación como investigadora atendiendo al interés institucional que se pueda aperturar para la realización de nuevas investigaciones, una vez que se den a conocer los resultados obtenidos con la investigación.

### **5.3.3. Aportes para la sociedad y el campo del conocimiento estudiado**

Las aportaciones de la investigación para la sociedad y para el campo del conocimiento es reconocer que la investigación busca mejorar la calidad de la educación, de la convivencia escolar y por ende la calidad de vida de los estudiantes en el contexto educativo, ya que las misma ayudar a comprender la realidad social y educativa de la escuela de Pitalito, Huila, Colombia como forma de contribuir al desarrollo de la sociedad, y de la región o contexto educativo investigado, ya que el conocimiento que se obtuvo de la realidad estudiada es producto de la investigación, aportando nuevos conocimientos, avances y descubrimientos sobre la importancia de la estrategia de mediación escolar basada en habilidades sociales para disminuir el acoso escolar en la escuela, lo que permite presentar una visión de cómo se comportan los estudiantes en el contexto educativo, reflejando el comportamiento del ser humano en la sociedad, cómo interactúan con su entorno, como se comportan y cómo actúan.

Esta mirada conllevó a generar y adquirir nuevas capacidades en los docentes y estudiantes para resolver los conflictos en la escuela, promoviendo el desarrollo de una convivencia escolar sana, justa y equitativa, donde se respete el derecho a la educación, a la igualdad, a la diversidad y al reconocimiento del otro.

### Referencias Bibliográficas

Akers, R. L. (2006). Aplicaciones de los principios del aprendizaje social. Algunos programas de tratamiento y prevención de la delincuencia. *Derecho penal y criminología como fundamento de la política criminal*, 20, 1117-1138.

Albertí, M. y Boqué, M. (2015). *Hacia una pedagogía restaurativa: superación del modelo punitivo en el ámbito escolar*. Universitat Ramon Llull - FPCEE Blanquerna, Barcelona, España.

Albertí, M. (2016). *Cap a una escola justa. La implementació de la justícia restaurativa en l'àmbit escolar*. (Tesis doctoral). Universitat Ramon Llull. FPCEEB. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/handle/10803/362361>

Álvarez, E. (2015). *Violencia Escolar: Variables Predictivas en Adolescentes Gallegos*. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Vigo. España.

Álvarez I., G. (2015). *Cyberbullying, una nueva forma de acoso escolar*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Malabo- España.

Alvarez Gracia, D., Mercedes, J., Rodríguez, F. J. Núñez, J. C. ( 2015). Adaptación y validación del cuestionario CUVE 3- EP para la evaluación de la violencia escolar en centros de enseñanza básica de la República Dominicana. En Anales de Psicología N° 3. Recuperado de:[https://www.researchgate.net/publication/283696543\\_Adaptacion\\_y\\_validacion\\_de\\_l\\_cuestionario\\_CUVE3\\_para\\_la\\_evaluacion\\_de\\_la\\_violencia\\_escolar\\_en\\_centros\\_de\\_ensenanza\\_basica\\_de\\_la\\_Republica\\_Dominicana?msclkid=e558ab51d08411ec9](https://www.researchgate.net/publication/283696543_Adaptacion_y_validacion_de_l_cuestionario_CUVE3_para_la_evaluacion_de_la_violencia_escolar_en_centros_de_ensenanza_basica_de_la_Republica_Dominicana?msclkid=e558ab51d08411ec9)

Álvarez-Gayou, J. (2003). Como hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología. Barcelona. Paidós.

Appel, W. (1986). Ideología y currículo. Madrid. Akal.

Araiza Díaz, A. y González Escalona, A. (2016). Género y violencia simbólica. Análisis crítico del discurso de canciones de banda Ánfora, vol. 23, núm. 41, diciembre, 2016, pp. 133-155. Universidad Autónoma de Manizales, Colombia. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/3578/357848839006.pdf>

Archer, M. (1984). Process without System. México. Educacional profiles.

Arias, F. (2006). El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas. Episteme.

Asamblea General de Naciones Unidas (2016) informe Protección de los niños, niñas y adolescentes contra el acoso escolar. Practicas restaurativas.

Báez, J. y Pérez de Tudela, J. (2009). Investigación cualitativa. Madrid. Edit HESIC

Bandura, A. (2005). Teoría del aprendizaje Social. Madrid. Espasa. Calpe

Bandura, A. (1987). Teoría del Aprendizaje Social. Madrid: Calpese, S.A.

Bauman, Z. y Donskis, L. (2015) La Pérdida De Sensibilidad En La Modernidad Líquida. Barcelona: Paidós.

Becerra, F. (2002) Movimientos estratégicos de la investigación social desde una lógica dialéctico/construccionista. Argentina, Publicación de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco

Berns, J. y Fitzduff. M. (2010) Qué es la convivencia y por qué adoptar un enfoque complementario? Coexistence International Mailstop 086 Brandeis University Waltham, Massachusetts

Bermejo S. F (2015) Violencia escolar y funcionabilidad familiar en estudiantes de 5to y 6to de primaria. Huacho. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Escuela de posgrado. Perú. Recuperado. <Http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2775/FREDY%20RUPERT%20BERMEJO%20S%C3%81NCHEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Berger, P. y Luckmann (1968). La construcción social de la realidad. Buenos Aires. Amorrortu.

Blaya, C.; Debarbieux, E.; del Rey, R.; Ortega, R. (2006) "Clima y violencia escolar. Un estudio comparativo entre España y Francia", en Revista de Educación, no.339

Blumer, H. (1992). Symbolic Interaction: Perspective and Method. Englewood Cliffs N.J: Prentice Hall.

Bolaños, R. E. (2012). Muestra y Muestreo. Mexico. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo . Recuperado de [http:// www.uaeh.edu.mx/docencia/presentaciones/gestion-tecnologica/muestra-muestreo](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/presentaciones/gestion-tecnologica/muestra-muestreo).

Bono C., R. (2006). Diseños cuasiexperimentales y longitudinales. Departamento de Metodología de Ciencias del Comportamiento. Facultad de Psicología. Universidad de Barcelona. Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/30783/1/D.%20cuasi%20y%20longitudinales.pdf>

Bourdieu, P. (1995). Transmitir el Oficio Respuestas por una antropología reflexiva. México: Grijalbo.

Bourdieu, P. (1995). Capital cultural, escuela y espacio social, México, Editorial Siglo XXI.

Bourdieu, P. (1995). Campos del poder y Campo intelectual. Buenos Aires, Folio.

Bravo, H. (2008). Estrategias pedagógicas. Córdoba: Universidad del Sinú.

Brigido, A. (2006). Sociología de la Educación. Argentina. Editorial Brujas.

Bryman, A. (2006). Integración de la investigación cuantitativa y cualitativa. ¿Como hacerlo? Canada. Sage Publicaciones.

- Bonafé-Schmitt, J. P. (2000). La médiation scolaire par les élèves. París: ESF.
- Branden, N. (2003). Los seis pilares de la autoestima. Madrid: Paidós Ibérica.  
Recuperado de: <https://www.casadellibro.com/libro-los-seis-pilares-de-la-autoestima/9788449324758/1819663>
- Bronfenbrenner, U. (1979). La ecología del desarrollo humano. Madrid: Paidós.
- Bruner, J. (1997). La educación puerta de la cultura. Madrid: Visor.
- Busot, A. (1991). Investigación educacional. (2ª ed.). Maracaibo, Venezuela: LUZ.
- Castejón Costa, J. L. (1997). Introducción a los métodos y técnicas de investigación y obtención de datos en psicología. Sant Vicent del Raspeig, España: ECU.
- Caballero, M. J. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre las buenas prácticas. Revista de paz y conflicto N° 3.
- Caballo, V. (2007). Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Madrid: Siglo XXI de España. Acceso: recuperado de: <https://cideps.com/wp->

content/uploads/2015/04/Caballo-V.-Manual-de-evaluaci%C3%B3n-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-ebook.pdf

Campos, V. (2010). Virtudes públicas. Madrid: Espasa Calpe

Cárdenas, V. (2020) El acoso un monstruo imparale en diario el espectador. Colombia. Recuperado. <https://www.elespectador.com/noticias/bogota/>

Carnoy, M. (1974). La Educación como Imperialismo Cultural. Pensilvania Estados Unidos, D McKay Company.

Cardozo. Dubini y Lorenzino (2017),

Carnoy y Levin. (1985). Schooling and Work in the Democratic State. Palo Alto, Stanford University Press.

Cea D'Ancona, M. (2001). Metodología Cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social. España. Síntesis.

Cohen N y Gómez, G. 2019). Metodología de la investigación. ¿para qué? Buenos Aires: Teseo.

Cordero, T. (2015). Cuadro de operacionalización de las variables. Recuperado de <http://iseptuc.blogspot.com/2015/01/>

Cerrón (2000) Cerrón Jorge, L. A. (2000). La conflictividad escolar como reflejo social: tomando una perspectiva global del problema. Tarbiya

Coser, Lewis. (1970) Nuevos aportes a la teoría del conflicto social, Buenos Aires, Amorrortu

Cruz A (2001). El modelo general para la evaluación del currículo La Habana, Cuba Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.

Cuesta, M. (2009). Introducción al muestreo. España . Universidad de Ovideo

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) Metodología de la investigación. (5ª ed.) México: McGraw-Hill.

Cullen, C. (1997). Critica de las Razones de Educar. Temas de Filosofía de la Educación. Argentina. Paidós.

Davini, M. C (2015): La formación en la práctica docente, Editorial Paidós, Buenos Aires.

Davis (1993) Davis, G (1993): Public Policy in Australia (2nd edition). Sydney, Australia:  
Allen & Unwin

Debus M. (1997) Manual para excelencia en la investigación mediante grupos focales.  
Washington: Academy for Educational Development.

De Castro H R. M (2015) Mejora de la convivencia y competencia comunicativa. diseño  
y aplicación del programa 'mccc' para la prevención y resolución de conflictos  
escolares. Salamanca. España. Recuperado  
[https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/178061/DTHE\\_CastroHernandezR\\_Mejoraconvivencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/178061/DTHE_CastroHernandezR_Mejoraconvivencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Delgado K. Gadea F., Quiñonez S. (2018). Rompiendo Barreras en la Investigación.  
Ecuador. Editorial. UTMACH

Dewey y Thomas (1998). The child en amerycan behavior problemas y programas. New  
York. Edit Khopf.

Diario notiamerica Violencia y acoso escolar en Colombia. Recuperado <https://www.notimerica.com/sociedad/noticia-violencia-acoso-escolar-colombia-llega-40-20141101172558.html>

Díaz, V. (2005). Teoría emergente en la construcción del saber pedagógico. El saber pedagógico ¿Cómo se construye? Revista Iberoamericana de educación.

Díaz (2015). Acoso escolar, apoyo social y calidad de vida relacionada con la salud. Universidad de Castilla de la Mancha. España.

Dilthey, W. (1997). Introducción a las ciencias del espíritu. Madrid. Edit Alianza

Erickson, F. (1986). La investigación en la enseñanza. Barcelona. Paidós.

Erikson, E. (2000). El Ciclo Vital Completado. España: Paidós.

Escalona A. y Osorio, M (2004). Violencia entre escolares y el fenómeno del maltrato entre Iguales. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404107.pdf>

Escobar.P.J (2008) Validez De Contenido Y Juicio De Expertos: Una Aproximación A Su Utilización. Colombia. Institución Universitaria Iberoamericana.

España, J. y Monedero R., (2020). Prácticas restaurativas de conflicto en el aula. Colombia. Universidad Santiago de Cali.

Fernández. A (2015). Bullying y Cyberbullying. Facultad de Psicología/Psikologia Fakultatea. Universidad del País Vasco. España.

Fernández, L. (2000). Instituciones Educativas. Dinamias Instituciones en situaciones critica. Editorial Paidós.

Fernández, I. (2010). Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad. Madrid: Narcea.

Fierro. Tapia. Fortoul. Parente. Macouzet y Jiménez (2016). Conversando sobre la convivencia en la escuela: Una Guía para el autodiagnóstico de la convivencia escolar

desde las perspectivas docentes. Revista Evaluación de prácticas e intercambio de convivencia escolar vol 6 N° 2.

Recuperado de: <https://revistas.uam.es/riee/article/view/3407>

Flick U (2012) Introducción a la Investigación Cualitativa. España. Morata.

Van de Maren J. M (1987) Estatus de las teorías y orientaciones metodológicas en ciencias de la educación. Canadá. Universidad de Montreal.

Follari, R. (1996). ¿Ocaso de la escuela? Argentina. Magisterio del Rio de la Plata.

Frigerio, G. (2001). Los bordes de lo escolar en BIRGIN A. y DUSCHATZKY S. ¿Dónde está la escuela?, Buenos Aires: Editorial Manantial.

Galmés, M. (2012). Métodos de muestreo. Uruguay: Food and Agriculture Organization United Nations - FAO.

Galtung. J. (2009) Teoría de conflictos de. Revista Paz y Conflictos. Núm.2. Recuperado <http://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc>.

Garaigordobil, M. y Oñederra, J.A. (2009). Acoso y violencia escolar en la comunidad autónoma del País Vasco. *Psicothema*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/727/72719117.pdf>

García, M. T. (2011). las asimetrías como factores que generan riesgo de violencia intra-aula. Disponible en: <http://www.comie.org.mx/congreso/>

García, M y Madriaza P. (2006). Estudio cualitativo de los determinantes de la violencia escolar en Chile. *Estudios de Psicología* Vol. 11, Nº 3

Garretón, P. (2013). estado de la convivencia escolar, conflictividad y su forma de abordarla en establecimientos educacionales de alta vulnerabilidad social de la provincia de concepción, chile. de la Facultad de Ciencias de la Educación Departamento de Psicología. Universidad de Córdoba. España.

Gázquez, Cangas, Pérez, Padilla y Cano (2007). Evaluación de la violencia escolar y su afectación personal en una muestra de estudiantes europeos. *Psicothema*, vol. 19, núm. 1, pp. 114-119. Universidad de Oviedo. España.

Gibson, O. y Gibson, R. (1986) *Critical Theory and Education*. London, England: Hodder & Stoughton.

Giménez, L. (2005). *Fortalecimiento Organizacional*. Elsevier.

Giner, S. (2005). Ciudadanía pública y sociedad civil republicana. *Documentación Social*, 139: 13-34.

Gorbeña L y Romera C (2016) cómo poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as. Gobierno Vasco. Geuz

Gómez, N. A. (2013). Violencia hacia los maestros en la educación secundaria en Colima. XIII Congreso Nacional de Investigación Educativa. Recuperado de: <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v13>

Glaser, B. G. (2000). *Basics of grounded theory analysis*. California, Estados Unidos de América: Sociology Press.

Guba, E. G. (1990). The paradigm dialog. In *Alternative Paradigms Conference, Mar, 1989, Indiana U, School of Education, San Francisco, CA, US*. Sage Publications, Inc.

Habermas, J. (1999). *Teoría de la Acción Comunicativa*. Buenos Aires. Edit. Taurus.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México. Edit Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. New York: McGraw-Hill Education.

Hirmas, C. y Eroles, D. (2008). *Convivencia democrática, inclusión y cultura de paz. Lecciones desde la práctica educativa innovadora en América Latina*. Innovemos. Santiago: Red Regional de Innovaciones Educativas para América Latina y el Cambio/UNESCO/OREALC.

Horton, C. (2000). *La importancia del interaccionismo simbólico para la investigación cualitativa*.

Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH, 2011). *Desarrollo en las políticas de convivencia y seguridad escolar con enfoque de derechos. Informe interamericano de la educación en derechos Humanos*. San José Costa Rica

Johnson, B. y Onwuegbuzie, A. (2004, October). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come [Los métodos de investigación mixtos: un paradigma de investigación cuyo tiempo ha llegado]. *Educational Researcher*, 33(7), 14-26. Recuperado de <http://edr.sagepub.com/cgi/content/abstract/33/7/14>

Kieffer, J. (1982). The development of empowerment: the development of participatory competence among individuals in citizen organizations. *Division 27 Newsletter*.

Kirk, J., y Miller, M. ( 1986). *Reliability and validity Qualitative Research*. Beverly Hills. Sage

López, J. (1996). *Fuertes contra la Violencia*. Ediciones Universidad Salamanca. Salamanca España.

Lugo, E. (2010). Acción y transformación para la prevención de la violencia a través de la Investigación Participativa de Base Comunitaria con niños y niñas. *Revista Puertorriqueña de Psicología*.

Lugo, L. (2010). Violencia dentro de la población estudiantil de la Universidad de Oriente (Núcleo Monagas). Universidad de Oriente (UDO), Venezuela.

Maffesoli, M. (2012). Reflexiones Sobre Violencia. Revista De Ciencias Sociales. México. Universidad De Puebla. Año 6 Numero 32.

Mazza V. A, (2009). Grupo focal como técnica de recolección de datos. Una pesquisa cualitativa. Relato de experiencia. Roma. Cogitare Enferm.

Mead, G. H. (1934). Espíritu, persona y sociedad desde el punto de vista del conductismo social. Buenos Aires. Edit Paidos.

Meier M.J. Kudlowicz S. (2003). Grupo focal: una experiencia singular. Madrid. España. Texto & Contexto Enf.

Méndez, C. (2008). Metodología. Bogota. Mc Garw Hill

Monjas, M. (2014). Acción de vivir y relacionarse con otras personas. España. Universidad de Valladolid.

Monjas, M. (2007). Promoción de las habilidades sociales en la infancia y en la adolescencia en el contexto escolar. España. Universidad de Valladolid.

Monje, C.A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía Didáctica, Colombia. Universidad Sur colombiana.

Montero, M. (2010). Crítica, autocrítica y construcción de teoría en la Psicología Social Latinoamericana. Revista Colombiana de Psicología.

Montero, M. (2006). Hacer para transformar: El método en la Psicología Comunitaria. Buenos Aires: Editorial Paidós.

Montero, M. (2003). Teoría y práctica de la Psicología Comunitaria: la tensión entre comunidad y sociedad. Buenos Aires: Paidós

Mora Castañeda, B. (2013). Prácticas Restaurativas: Una guía para construir relaciones. Bogotá: Secretaría Integración Social.

Moreno, C. (2020). Informe Light sobre el discurso de odio en línea. Recuperado de [a.a.com.tr/es/mundo/estudio\\_](http://a.a.com.tr/es/mundo/estudio_)

Moore, C.W. (1994). Negociación y mediación. Gernika. Gogoratz.

Munuera, M. P. (2014). Nuevos retos en Mediación. Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social. Valencia- España: Tirant Humanidades.

Muñiz, M., Jiménez, Y., Ferrer, D., y González, J. (1998). La Violencia Familiar, ¿Un Problema De Salud? Revista Cubana De Medicina General Integral Vol.14, Nº 6.

Munné, M., y McCragh, P. (2006). Los 10 principios de la cultura de mediación. Barcelona: Editorial Graó.

Núñez Moscoso, J. (2017). Los Métodos Mixtos en la Investigación en Educación: Hacia un uso reflexivo. Cuadernos de Pesquisa v.47 n.164 p.632-649 abr./jun. Recuperado [file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/U3.4%20Los%20métodos%20mixtos%20en%20la%20investigación%20educativa%20\(1\).pd](file:///C:/Documents%20and%20Settings/Administrador/Mis%20documentos/Downloads/U3.4%20Los%20métodos%20mixtos%20en%20la%20investigación%20educativa%20(1).pd)

Observatorio Internacional de Bullying Sin Fronteras (2018) Estadísticas De Bullying Para Colombia. Recuperado <file:///D:/DATA/Downloads/SILVIA%20Estad%C3%ADsticas%20de%20Bullying%20e>

n%20COLOMBIA%202018.%20Informe%20del%20Dr.%20Javier%20MIGLINO%20y  
%20Equipo%20Internacional%20de%20B.S.F

OEA, (2007). Las transiciones en la primera infancia: Una mirada internacional.  
Recuperado de: <http://iin.oea.org/pdf-iin/RH/Las-transiciones-en-la-primera-infancia-Resumen-Ejecutivo.pdf>

Offe, C. (1985). Disorganized Capitalism. Berlin. Polity Press

Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. (2016). Manual Sobre  
Programas de Justicia Restaurativa; Serie Manuales. Naciones Unidas. Estados  
Unidos de América.

Olweus, D. (1998). Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Madrid: Ediciones  
Morata.

Onwuegbuzie, A., y Johnson, B. (2004). Mixed Methods Research: A research paradigm  
whose time has come. Educational Researcher, 33(7), recuperado, de  
<http://www.aera.net>

Onwuegbuzie, A. J., y Leech, N. L. (2006, septiembre). Linking Research Questions to Mixed Methods Data Analysis Procedures. *Qual Report*; 11(3), 474-498. Recuperado de <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR11-3/onwuegbuzie.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2003). *Cultura de paz en la escuela: mejores prácticas en la prevención y tratamiento de la violencia escolar*. Santiago, Chile: Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe.

Organización Mundial de la Salud (2003). *Informe sobre la salud en el mundo 2003 - forjemos el futuro*. Recuperado <https://www.who.int/whr/2003/es/>

Organización Panamericana de la Salud (2001). *Enfoque de habilidades para la vida para un desarrollo saludable de niños y adolescentes*. Washington: DC.

Ortega Ruiz, R. (2000). *Educación para la convivencia para prevenir la violencia*. Madrid. Antonio Machado Libros.

Ortega, R., y Mora, M. (1997). *Violencia entre escolares. Conceptos y etiquetas verbales que definen el fenómeno del maltrato entre iguales*. *Revista Interuniversitaria de*

Formación del Profesorado, núm. 41, agosto, 2001, pp. 95-113. Universidad de Zaragoza. España. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404107.pdf>

Ovalles, A., y Macuare, M. (2009). ¿Puede El Ambiente Escolar Ser Un Espacio Generador De Violencia En Los Adolescentes? Capítulo Criminológico Vol. 37, N° 2,

Palacios, J. (2012). La educación en el siglo XX. Caracas. Laboratorio Educativo.

Palella, S., y Martins, F. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa. (3ª ed.). Caracas: Fedupel.

Pardo, A. (2014). Conflictos escolares. Sorkari. Atención Integral al desarrollo de la persona. Disponible: [http://www.sorkari.com/pdf/Conflictos\\_Bulling.pdf](http://www.sorkari.com/pdf/Conflictos_Bulling.pdf)

Padrón, J. (1992). Los estilos de Pensamiento, Los Enfoques Epistemológicos Y Los Paradigmas: Algunos Aspectos Teóricos Para Su Comprensión En La Formación Docente. Caracas. Universidad Simón Rodríguez.

Pérez, C. (2016). Educación en valores para la ciudadanía. Estrategias y técnicas de aprendizaje. Bilbao, Desclée.

Pérez, G. (1994). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. Madrid. La Muralla.

Pineda, B., Alvarado, E., y De Canales, F. (1994). metodología de la investigación, Organización panamericana de la salud, Washington, Sanjuan N. L y Fàbregues F.S

(2022) Introducción a la metodología cualitativa de investigación en psicología. Barcelona. , Fundació Universitat Oberta de Catalunya (FUOC).

Pizzo, M. E. (2009). El desarrollo de los niños en edad escolar. Ficha de estudio de la Facultad de Psicología. UBA. Argentina.

PNUD Colombia (2018). Paz Sostenible. Recuperado: <https://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/projects/paz-sostenible.html>

Puente, A. (1995). Psicología cognoscitiva. Desarrollo y perspectivas. México: Mc Graw Hill

Ramírez (2016), de la Facultad de Educación, Centro de Formación del Profesorado, Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad Complutense de Madrid, España.

Ramírez, S., y Justicia, F. (2006). El maltrato entre escolares y otras conductas-problema para la convivencia. Electronic Journal of Research in Educational Psychology, vol. 4, núm. 2, September, 2006, pp. 265-289. Universidad de Almería España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293122821007.pdf>

Ramos, C. (2008). *Violencia y Victimización en Adolescentes*. Tesis Doctoral. Universidad Pablo de Olavide. Facultad de Ciencias Sociales. Área de Psicología Social. Sevilla. España.

Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment. *American Journal of Community Psychology*

Ritzer, G. (1993). "Teoría sociológica contemporánea". México: McGraw-Hill/Interamericana de España. Capítulo 5. Interaccionismo simbólico.

Ritzer, G. (1993). "Teoría sociológica contemporánea". México: McGraw-Hill/Interamericana de España. Capítulo 5. Interaccionismo simbólico.

Rizo, M. (2006). "La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. Breve exploración teórica." *Análisi: Quaderns de comunicació i cultura*. Número 33. Recuperado de: <https://ddd.uab.cat/pub/analisi/02112175n33/02112175n33/02112175n33p45.pdf>

Robertazzi, M. (2005). *Representaciones Sociales e imaginario social*. Barcelona. Editorial Paídos.

Rocha, C. (2003). La comunicación en el conflicto escolar: El caso de la escuela en Bogotá. Revista. Mediaciones. Recuperado <http://biblioteca.uniminuto.edu/ojs/index.php/med/article/viewFile/254/253>

Rodríguez, O. R., y Martínez, J. G. (2009). Cinco instrumentos objetivos para medir el maltrato por abuso de poder entre pares. Avances en Medición. Recuperado de: [https://www.academia.edu/18474862/Cinco\\_instrumentos\\_objetivos\\_para\\_medir\\_el\\_maltrato\\_por\\_abuso\\_de\\_poder\\_entre\\_pares](https://www.academia.edu/18474862/Cinco_instrumentos_objetivos_para_medir_el_maltrato_por_abuso_de_poder_entre_pares)

Rojas, E. (1999). Asesoría psicológica. Taller de habilidades sociales (asertividad). México.

Rojas, M. (1995). Violencia escolar, un punto de vista global. Recuperado de: [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org)

Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. Psychological Monographs, 80.

Ruiz, O. J. (2012). metodología de la investigación Cualitativa. España. Universidad de Deusto.

Ruiz, R. (2017). La Convivencia Escolar: clave en la predicción del Bullying. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/258873233\\_La\\_Convivencia\\_Escolar](https://www.researchgate.net/publication/258873233_La_Convivencia_Escolar)

Rusque, A. (1999). De la Diversidad a la Unidad en la Investigación Cualitativa. Caracas. Edit. Vadel Hermanos.

Sacristán, J. (1990). En Busca Del Sentido De La Educación. España. Morata.

Sanín, V. (1998). Convivencia Escolar. Enfoques y Experiencias. Medellín: Corporación Paise Joven para el Fomento de la Educación Superior.

Sarup, M. (1978). Marxism and Education. Boston, MA: Routledge & Kegan Paul., C. A. (1995): "State and Education Revisited: Why Educational Researchers Should Think Politically About Education". En: M. APPLE (Ed.): Review of Research in Education, Washington, D.C.: American Educational Research Association.

Schütz, A. (1963). El Problema de la Realidad Social. Buenos Aires. Amorrotu.

Schwandt, T. (1994). Constructivist, interpretivist approach to human inquiry. En Denzyn LinconIn handbook qualitative Research in education. Londres. Sage.

Sheptulín, A. P. (1983). El método dialéctico del conocimiento. Moscú, Editorial Politizdat.

Sierra, C. (2004). Estrategias Para La Elaboración De Un Proyecto De Investigación. Revista Ciencias De La Educación Julio - Diciembre, Vol 26.

Smith, M. (1987). Publishing qualitative research. American Educational Research Journal.

Sprecher, R. (2009). Teorías sociológicas. Introducción a lo contemporáneo. Argentina. Brujas.

Stonner. J. (1995). Administration. Modelo de desarrollo organizacional, La Habana, Cuba: Edición revolucionaria.

Terre des hommes Lausanne no Brasil (2012). Guia de orientação so-bre fluxo de atendimento aos adolescentes com práticas restaura-tivas. Núcleo de Mediação

Comunitária do Bom Jardim Fortaleza– Ceará – Brasil. Fortaleza: Terre des hommes  
Laussane no Brasi.

Timoner, G. (2013). ORGANIZACIÓN y gestión educativa. En revista del fórum europeo  
de administradores de la educación. Vol 21. N° 5. España.

Torrego, J. C. (2003). Convivencia y disciplina en la escuela: el aprendizaje de la  
democracia. Madrid. Alianza.

Touraine, A. (2000). Podremos vivir juntos. México. Fondo de cultura Económica.

Trujillo, F. (2017). Convivencia escolar y valores en estudiantes de grado octavo y noveno  
de la institución educativa Policarpa Salavarrieta del Municipio de Quimbaya (Quindío).

Lima.

Perú.

Recuperado.

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1730/DOCTOR%20-  
%20Trujillo%20D%C3%ADaz%2C%20Diego%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllow  
ed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1730/DOCTOR%20-%20Trujillo%20D%C3%ADaz%2C%20Diego%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

UNESCO (2005). Declaración Universal sobre Bioética y Derechos humanos.

UNESCO (2008). Los aprendizajes de los estudiantes de América Latina y el Caribe. (Primer reporte del Segundo Estudio Regional Comparativo y Educativo, SERCE). Santiago de Chile.

UNESCO (2013). El Informe Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015 para Todos. [En red]. Disponible en: <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/SITIED-espanol.pdf>

UNICEF (6 de septiembre de 2018). Violencia en las escuelas: una lección diaria. Recuperado de: [unicef.org/es/comunicados-prensa/la-mitad-de-los-adolescentes-del-mundo-sufre-violencia-en-la-escuela](http://unicef.org/es/comunicados-prensa/la-mitad-de-los-adolescentes-del-mundo-sufre-violencia-en-la-escuela)

Vargas, A. D. (2019). Educación para la convivencia y la cultura de la paz a través de las Tac: Departamento de Pedagogía aplicada. Doctorado en educación Universidad Autónoma de Barcelona. España

Vinyamata, E. (2003). Tratamiento y transformación del conflicto. Métodos y recursos en conflictología.. Barcelona. Ariel.

Weber, M. (1996). Escritos políticos. España, Alianza Editorial.

Vygotski, L. (1979). El Desarrollo de los Procesos Psicológicos Superiores. Barcelona: Crítica.

Winnicott, D. W. (1995). Interrelating apart from instinctual drive and in terms of cross-identifications. In *Playing and re-ality*. London: Routledge Classics.

Zabala, I., y Oñate, C. A. (2005). *Violencia y Acoso escolar en España*. Madrid. Instituto de Innovación educativa y desarrollo directivo.

Zizek, S. (2009). *Sobre la Violencia*. Editorial Paidós. Argentina.

Zysman, M. (2016). Hablemos de violencia y bullying. Recuperado de:  
[https://www.clarin.com/suplementos/educacion/maria-zysman-habla-violencia-bullying-gentileza-fundacion-sociedades-complejas\\_3\\_ByIGHVvhgM.html](https://www.clarin.com/suplementos/educacion/maria-zysman-habla-violencia-bullying-gentileza-fundacion-sociedades-complejas_3_ByIGHVvhgM.html)

Zysman, M. (2021). "Estábamos jugando": las excusas más frecuentes de los chicos a la hora de hacer bullying. Recuperado de.

<https://www.lanacion.com.ar/comunidad/estabamos-jugando-las-excusas-mas-frecuentes-de-los-chicos-a-la-hora-de-hacer-bullying-nid02052021/>

## Referencias Legales

Constitución política de Colombia (1991) Gaceta Constitucional No. 127 de 3 de octubre de 1991.

Congreso de la república de Colombia. Ley general de educación (1994) Ley 115 de febrero 8 de 1994.

Congreso de la República Bogotá Colombia: Ley 12 del 22 de enero de 1991, Convención sobre los Derechos Del Niño adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989.

Congreso de la República, Bogotá Colombia Ley 1098 código de la infancia y la adolescencia del 08 de noviembre del 2006.

Congreso de la República, Bogotá Colombia Ley 1620 de 2013 Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Congreso de la República, Bogotá Colombia Ley 446 de (1998) coloca a la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos.

Congreso de la República, Bogotá Colombia ley 1732 del año (2014) por la cual se establece la Cátedra de la Paz en todas las instituciones educativas del país.

Congreso de la República, Bogotá Colombia decreto reglamento 1038 (2015) Reglamento sobre la cátedra de paz.

Congreso de la República, Bogotá Colombia Ley 1563 (2012), Estatuto de Arbitraje  
Nacional e Internacional.

## Anexos

### Anexo 1

#### CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada uno de los aspectos que se te presentan y responde con precisión.
- Seguidamente se presentan una serie de ítems, lee con atención cada uno de ellos, y marca con una equis (X) en el cuadro correspondiente a su elección. Ejemplo

Contenido	Opciones de respuesta				
	Nu nca	Algu nas veces	Much as veces	Casi siempre	Siem pre
¿Has visitado Bogotá?		X			

- Se agradece responder todos los ítems.

I Parte: Datos personales

Sexo:	Edad:	Grado de estudio:	Jornada. Mañana _____ Tarde _____
-------	-------	-------------------	-----------------------------------

II Parte

Contenido	Opciones de Respuesta				
	Nu nca	Algu nas veces	Much as veces	Casi siempre	Siem pre

1. ¿Te han puesto apodos en la escuela?					
2. ¿Te han ofendido verbalmente en la escuela?					
3. ¿Has presenciado actos de amenaza contra algún compañero?					
4. ¿Has recibido algún tipo de amenaza en la escuela?					
5. ¿Has sido hostigado en la escuela?					
6. ¿Has visto protagonizar peleas entre compañeros en la escuela?					
7. ¿Has visto cometer abuso sexual contra algún compañero(a) en la escuela?					
8. ¿Has agredido físicamente a algún compañero en el colegio?					
9. ¿Has sufrido algún tipo de agresión física en la escuela?					
10. ¿Algún compañero te ha obligado a hacer algo que no quieres?					
11. ¿Has presenciado que algunos estudiantes rompen o deterioran a propósito material de la escuela?					
12. ¿Has visto a algún estudiante esconder las pertenencias de otros compañeros?					

13. ¿Has visto si algún compañero le ha arrebatado la merienda de otro en la escuela?					
14. ¿Has sabido de algún compañero tuyo al que le hayan dañado cuaderno o la mochila a propósito?					
15. ¿Has grabado alguna agresión contra algún compañero?					
16. ¿Has sido víctima de humillación en el espacio virtual					
17. ¿Algún amigo o amiga ha sido víctima de humillación en las redes sociales?					
18. ¿Has presenciado abuso de poder de los alumnos para chantajear al profesor en el aula de clase?					
19. ¿Alguna vez has oído o visto un alumno faltándole el respeto al profesor en el aula?					
20. ¿Has visto que algún compañero del colegio haya sido objeto de burlas por presentar algún impedimento físico, por parte de otros compañeros?					
21. ¿Te han excluido de algún grupo de estudio o de juego?					
22. ¿Has visto discriminar a otro compañero en razón del sexo, raza o credo?					

23. ¿Has observado que algún alumno acostumbra a interrumpir la clase sin motivo alguno?					
24. ¿Has observado algún compañero que no le gusta trabajar en clase ni deja que los demás trabajen?					
25. ¿Los profesores atemorizan con bajar notas a algún alumno o alumna?					
26. ¿Los profesores le hablan en mala forma a los alumnos?					
27. ¿Has visto a algún profesor tuyo pegando o empujando a un alumno?					
28. ¿Has visto a los adultos que trabajan en tu colegio agrediéndose verbalmente?					
29. ¿Has presenciado buena relación entre los Directivos, Profesores, ¿personal de aseo de tu colegio?					
30. ¿Has visto muestras de buena relación entre alumnos, profesores, padres y los demás miembros de tu colegio?					

**Anexo 2****Consentimiento informado para estudiantes****INSTITUCION EDUCATIVA MUNICIPAL PITALITO, HUILA****ORIENTACION ESCOLAR**

**Autorización y consentimiento informado padres, madres y/o cuidadores para la aplicación de un cuestionario sobre acoso escolar, con motivos de investigación.**

Nosotros (Yo), \_\_\_\_\_ identificado(a) con documento de identidad No. \_\_\_\_\_ expedido en \_\_\_\_\_, y \_\_\_\_\_ Identificado(a) con documento de identidad No. \_\_\_\_\_ expedido en \_\_\_\_\_, en nuestra (mi) calidad de madre ( ), padre ( ), cuidador(a) ( ) o representante legal ( ) de (la) estudiante \_\_\_\_\_ Identificado(a) con número de documento R.C. ( ) T.I. ( ) No. \_\_\_\_\_ expedido en \_\_\_\_\_ y quien cursa el grado \_\_\_\_\_, en la Sede principal manifestamos (manifiesto) que hemos (he) recibido información clara y suficiente con relación a la aplicación de un cuestionario sobre acoso escolar en la Institución Educativa.

Luego de haber sido informados (informado) y habiendo resuelto todas las inquietudes, autorizo para que nuestro hijo/a participe en la aplicación de dicho cuestionario relacionados con el Sistema Nacional de Convivencia Escolar.

Entiendo que toda la información recolectada y concerniente a la aplicación de dicho cuestionario a mi hijo(a) es confidencial y no será divulgada ni entregada a ninguna otra institución o individuo sin mi consentimiento expreso, excepto cuando la orden de entrega provenga de una autoridad judicial competente. También entiendo y por lo tanto estoy de acuerdo con la necesidad de realizar investigaciones que ayuden a mitigar esta problemática escolar.

Por lo anterior, certificamos (certifico) que, luego de evaluar la información suministrada por la Institución Educativa, tenemos (tengo) los elementos necesarios para dar nuestro (mi) consentimiento informado para la aplicación del cuestionario en mención desde el servicio de orientación escolar.

Para los efectos legales pertinentes, suscribimos (suscribo) el presente documento de forma consciente y voluntaria, hoy día / mes / 2021 en la ciudad de Pitalito - Huila.

Atentamente,

Firma del padre, madre o cuidador: \_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

### Anexo 3

#### Entrevistas para los Docentes

**Instrucciones:**

- Conteste las siguientes preguntas de acuerdo con sus conocimientos y vivencias relacionadas con el conflicto escolar generadas por el acoso en la institución
- Todas las respuestas deben ser razonadas, explicadas o argumentadas.

1. ¿Cómo se establecen las relaciones interpersonales entre los alumnos?
2. Considera usted que en la institución existen relaciones conflictivas, entre los estudiantes de séptimo y octavo grado o año
3. Desde de su percepción existen conductas violentas de acoso de los alumnos hacia sus pares
4. La ocurrencia de los hechos violentos de acoso en la escuela son realizados por los estudiantes en forma frecuente.
5. Como determina usted cuando uno o varios estudiantes sufren de acoso escolar y si eso ocurre que tipo de acoso sucede en la escuela
6. Alguna vez en conversaciones con los estudiantes algunos de ellos ha manifestado que los están agrediendo constantemente. Razone su respuesta.
7. Considera usted que las actitudes del estudiante de la escuela son proclives al conflicto.
8. ¿Considera usted que el comportamiento conflictivo de los estudiantes tiene mayor probabilidad de ejecutar o llevar a cabo conductas agresivas?
9. ¿Para usted cuales son las concepciones que los estudiantes tienen de conflicto?

10. Considera usted que se hace necesario la construcción de una estrategia de mediación escolar para la resolución de los conflictos que en la escuela
11. ¿Cuál es para usted la principal conducta del acosador en la escuela?
12. ¿Cuáles son las medidas correctivas que existen en la escuela para evitar el acoso escolar?
13. ¿Según su opinión entre los alumnos existen patrones de comunicación y sus pares en función de la edad, sexo, clase social y nivel educativo, que pudieran contribuir a la resolución de conflictos en la escuela?
14. ¿Considera usted que el aprendizaje de las habilidades sociales aumenta cuando los estudiantes aprenden juntos, se ayudan mutuamente? ¿Cree usted que esto contribuye a la solución de problemas o conflictos en la escuela?
15. ¿Usted considera que la convivencia en la escuela es producto del respeto, la solidaridad, y de las interrelaciones significativas entre los miembros de la comunidad educativa?
16. ¿La convivencia escolar que busca un clima propicio para el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de los estudiantes? ¿Cree usted que ésta se ve afectada cuando los estudiantes manifiestan que están siendo acosado?
17. ¿Cómo reaccionan los estudiantes cuando tienen un desacuerdo, problema o conflicto con otros compañeros?
18. Indique de qué manera las estudiantes resuelven los conflictos o problemas (personales, familiares y académicos)

19. ¿Cuáles son los mecanismos que utilizan los estudiantes para comunicarse dentro y fuera de clase entre ellas?
20. ¿Qué significado tiene para usted las prácticas restaurativas en la solución de conflictos en la escuela? ¿La han aplicado alguna vez en la escuela?

## Anexo 4

### Modelo de validación de instrumento:

“Mediación escolar basada en habilidades sociales como estrategia para disminuir el acoso escolar”

### Tipo de Aplicación

- Presencial

### Instrucciones

En las siguientes dimensiones, encontrará una serie de ítems, de los cuales le pedimos por favor nos indique si considera que éstos cumplen con los criterios de:

- **Claridad en la redacción:** La frase contiene palabras transparentes y frases breves escritas con sintaxis y léxico entendibles.
- **Pertinencia:** La pregunta pretende obtener información de importancia para entender o resolver una problemática relacionada con el tema de investigación.
- **Objetividad:** El ítem está escrito de forma que no guía ni hacia una respuesta afirmativa ni hacia una negativa.
- **Lenguaje adecuado al nivel del informante:** El vocabulario que contiene el enunciado es entendible para docentes de básica primaria.
- **Validez:** La pregunta se relaciona con el objeto de estudio.

Por favor incluya una “x” debajo de las opciones de respuesta “Si” o “No”. Además, puede incluir observaciones generales de cada ítem.

## Instrumento

Ítems	Criterios a Evaluar									
	Claridad en la redacción		Pertinencia		Objetividad		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende (validez)	
1°. ¿Cómo se establecen las relaciones interpersonales entre los alumnos?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									
2°. Considera usted que en la institución existen relaciones conflictivas, entre los estudiantes de séptimo y octavo grado o año.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									
3°. ¿Desde su percepción existen conductas violentas de acoso de los alumnos hacia sus pares?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									

4°. ¿La ocurrencia de los hechos violentos de acoso en la escuela son realizados por los estudiantes en forma frecuente?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									

5°. ¿Cómo determina usted cuando uno o varios estudiantes sufren de acoso escolar y si eso ocurre que tipo de acoso sucede en la escuela?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									

6°. ¿Alguna vez en conversaciones con los estudiantes algunos de ellos ha manifestado que los están agrediendo constantemente? ¿Razone su respuesta?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									

7°. ¿Considera usted que las actitudes del estudiante de la	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									

escuela son proclives al conflicto?										
8°. ¿Considera usted que el comportamiento conflictivo de los estudiantes tiene mayor probabilidad de ejecutar o llevar a cabo conductas agresivas?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									

9°. ¿Para usted cuales son las concepciones que los estudiantes tienen de conflicto?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									
10°. ¿Considera usted que se hace necesario la construcción de una estrategia de mediación escolar para la resolución de los conflictos que en la escuela?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									
11°. ¿Cuál es para usted la principal conducta	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									

del acosador en la escuela?	
-----------------------------	--

12°. ¿Cuáles son las medidas correctivas que existen en la escuela para evitar el acoso escolar?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									
13°. ¿Según su opinión entre los alumnos existen patrones de comunicación y sus pares en función de la edad, sexo, clase social y nivel educativo, que pudieran contribuir a la resolución de conflictos en la escuela?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									
14°. ¿Considera usted que el aprendizaje de las habilidades sociales aumenta cuando los estudiantes aprenden juntos, se ayudan mutuamente? ¿Cree usted que esto contribuye a la solución de problemas o	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									

conflictos en la escuela?										
15°. ¿Usted considera que la convivencia en la escuela es producto del respeto, la solidaridad, y de las interrelaciones significativas entre los miembros de la comunidad educativa?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									
16°. ¿La convivencia escolar que busca un clima propicio para el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de los estudiantes? ¿Cree usted que ésta se ve afectada cuando los estudiantes manifiestan que están siendo acosados?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									
17°. ¿Cómo reaccionan los estudiantes cuando tienen un desacuerdo, problema o conflicto con otros compañeros?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									

18°. Indique de qué manera las estudiantes resuelven los conflictos o problemas (personales, familiares y académicos).	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									
19°. ¿Cuáles son los mecanismos que utilizan los estudiantes para comunicarse dentro y fuera de clase entre ellas?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									
20°. ¿Qué significado tiene para usted las prácticas restaurativas en la solución de conflictos en la escuela. ¿La han aplicado alguna vez en la escuela?	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Observaciones</b>									

## Aspectos generales del instrumento

Aspectos Generales	Sí	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder la entrevista semiestructurada.			
Los ítems permiten el logro del objetivo del instrumento.			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir			

## Validez

Validez			
Aplicable		No aplicable	
Observaciones:			

<b>Validado por:</b> Número de identificación: Correo:  Celular:
<b>Experiencia docente:</b>  <b>Experiencia Laboral:</b>
<b>Nivel Académico:</b>
<b>Fecha:</b>
<b>Observaciones en general:</b>
<b>Firma</b>

## Glosarios

**Escuela:** es una institución que recrea y reproduce en los estudiantes ciertos valores y bienes culturales, que tiene como función primordial el acceso al conocimiento social y al ámbito de saberes y conocimientos que, mediante la consolidación y trasmisión de valores, consolidados y legitimados socialmente, hacen que la misma se prolongue en el tiempo (Cullen,1997).

**Violencia Escolar:** son los conflictos ocasionales, poco frecuentes entre el alumnado, y entre personas de fuerza física o mental similar, la cual es pluralizada y se evidencia en diversas manifestaciones (Olweus, 1998; Acevedo, 2012; Blanco y García, 2006).

**Convivencia Escolar:** es un instrumento para el aprendizaje, dentro de clima afectivo y emocional en la escuela y en el aula, y es una condición importante para que los alumnos aprendan y participen plenamente en el aula de clase, donde se logra el desempeño académico de los estudiantes de enseñanza primaria y secundaria en países de la región (Unesco, 2008).

**Acoso escolar:** es la conducta asociada al seguimiento, en el cual se pretende afectar a una persona desde la parte conceptual, psicológica y emocional, al generar efectos negativos contra uno o varios de estos, característico del sentir placer por el sufrimiento del otro (Pérez, 2016).

**La Mediación Escolar:** es un método válido para la resolución de conflictos en la escuela, por cuanto la misma tiene como finalidad educar y socializar a los individuos que forman parte del contexto educativo, y representa una estrategia de solución y resolución dialogada y colaborativa de conflictos (Lozano, 2014).

**Estrategia:** Es el arte de coordinar acciones y maniobras para alcanzar un objetivo, mediante habilidades, talento, destrezas, disposición, creatividad, disciplina y técnica para hacer algo (Davini, 2015).

**Estrategia de Mediación Escolar:** la estrategia de mediación es aquella donde se busca incrementar la vinculación de todos sus miembros a la instrucción escolar, estableciendo como objetivo la resolución de un conflicto en base a los intereses y necesidades de las personas involucradas y atención de los conflictos entre los miembros de la comunidad escolar, que no hayan sido resueltos por los propios protagonistas, por lo que se considera necesario intervenir con un proceso formal que permita la participación de todos los miembros de la comunidad educativa, mediante la enseñanza de habilidades sociales de resolución de conflictos, asociado al alto índice de acoso escolar, con el fin de mejorar la convivencia en la escuela (Gorbeña y Romera, 2016).

**Habilidades sociales:** son un conjunto de cogniciones, emociones y conductas que permiten relacionarse y convivir con otras personas de forma satisfactoria y eficaz, lo que hace, dice, piensa, siente y aprende una persona en relación con las otras, que le

permiten desenvolverse en cualquier aspecto de la vida y en situaciones adversas que dificultan el aprendizaje (Monjas, 2014).

**Bullying:** es toda conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado (Ley 1620, 2013).

**Ciberacoso escolar o Cyberbullying:** Es toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información como Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y videojuegos online para ejercer maltrato psicológico y continuado (Ley 1620, 2013).

**Conflicto en la Escuela:** son aquellos que obedecen a una serie de factores como son los factores culturales que representan los mitos, símbolos, valores e ideas que sirven para justificar la violencia o la paz, que tienden a legitimar la violencia en la escuela como por ejemplo el machismo, xenofobia y la competitividad que forman parte de la violencia cultural de la sociedad (Galtung, 1998).

**Prácticas de justicia restaurativa:** es el abordaje de los conflictos desde lo social, afectivo, pedagógico y derechos, como forma de proteger a los estudiantes, implicando que el modelo de gestión educativa para la resolución de conflictos, debe estar

enmarcado en reducir a su mínima expresión el comportamiento negativo de los estudiantes en forma efectiva, válida y legítima, donde se expresa correctamente la restauración de relaciones entre las personas implicadas en conflictos, desarrollando en ellos un sentimiento de pertenencia a la comunidad, favoreciendo la reparación de los posibles daños causados al grupo de estudiantes víctimas, contribuyendo en la resolución del conflicto y a lograr mayor satisfacción en las personas involucradas (ONU, 2016).