

RCS

Depósito legal ppi 201502ZU4662

Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 197402ZU789
ISSN: 1315-9518

Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Vol. XXVI. Número especial 2

Número especial 2020

Revista de Ciencias Sociales

Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa
Depósito Legal: pp 197402ZU789
ISSN: 1315-9518



Revista de Ciencias Sociales (RCS). FCES - LUZ
Vol. XXVI, Número especial 2, 2020, pp. 243-259
● ISSN: 1315-9518 ● ISSN-E: 2477-9431

Como citar APA: Ramón, M., Longoria, M. y Olalde, A.
(2020). Conflictos escolares en la ciudad de
Machala, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*
(Ve), XXVI(Número especial 2), 243-259.

Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador

Ramón Pineda, Miguel Ángel*
Longoria Serrano, María Paz García**
Olalde Altarejos, Alberto José***

Resumen

Los conflictos escolares son percibidos como elementos negativos cuyo abordaje produce desazón y miedo, cuestionando el sentido de la escuela. Por tanto, el objetivo del presente estudio consiste en diagnosticar éstos problemas en los colegios de la ciudad de Machala en Ecuador durante el período académico 2018-2019; el cual se fundamentó en los métodos de observación científica, analítico-sintético, inductivo-deductivo, estadístico y triangulación de datos; así como en las técnicas de entrevista en profundidad y encuesta. Los resultados muestran que la vida en los centros escolares se ha convertido en un tema de debate en las últimas décadas, por su parte los cambios realizados en el currículum, la organización y los valores de equidad y ciudadanía han provocado en muchos profesores un sentimiento ambiguo sobre el sentido de la educación. La violencia en diversas manifestaciones y un amplio abanico de conflictos están presentes en el día a día escolar, encontrándose que los conflictos más frecuentes son insultos y violencia física entre pares; así como el incumplimiento de normas establecidas para la convivencia escolar. Se concluye en la necesidad de establecer lineamientos institucionales que les permita a los estudiantes y presentantes, condiciones para minimizar los conflictos escolares en Ecuador.

Palabras clave: Diagnóstico; conflictos escolares; resolución; factores exógenos; factores endógenos.

* Docente de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. E-mail: ramon@utmachla.edu.ec  ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4044-7718>

** Docente de la Universidad de Murcia, España. E-mail: glongori@um.es  ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4578-190X>

*** Doctor en Intervención Social y Mediación. Master en Mediación. Profesor Colaborador de la Universidad del País Vasco, España. E-mail: alberto.olalde@gmail.com  ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8899-4166>

Recibido: 2020-03-23 • Aceptado: 2020-06-10

School conflicts in the city of Machala, Ecuador

Abstract

School conflicts are perceived as negative elements whose approach produces unease and fear, questioning the meaning of school. Therefore, the objective of this study is to diagnose these problems in the schools of the city of Machala in Ecuador during the academic period 2018-2019; which was based on the methods of scientific observation, analytical-synthetic, inductive-deductive, statistical and data triangulation; as well as in-depth interview and survey techniques. The results show that life in schools has become a topic of debate in recent decades, while the changes made in the curriculum, the organization and the values of equity and citizenship have caused an ambiguous feeling in many teachers on the meaning of education. Violence in various manifestations and a wide range of conflicts are present in the school day, finding that the most frequent conflicts are insults and physical violence between peers; as well as the breach of established rules for school coexistence. It concludes on the need to establish institutional guidelines that allow students and presenters, conditions to minimize school conflicts in Ecuador.

Keywords: Diagnosis; school conflicts; resolution; exogenous factors; endogenous factors.

Introducción

La vida en los centros escolares se ha convertido en un tema de debate en las últimas décadas. Por un lado, los cambios realizados en el currículum, la organización y los valores de equidad y ciudadanía han provocado en muchos profesores un sentimiento ambiguo sobre el sentido de la educación (Guamán, Espinoza y Herrera, 2020). La violencia en diversas manifestaciones y un amplio abanico de conflictos están presentes en el día a día escolar. La complejidad de la sociedad se refleja directamente en la escuela, quien, a modo de espejo, observa cómo los cimientos de conocimiento y sabiduría tienen que compartir espacios ideológicos con aspectos prácticos y conflictos sociales (Rodríguez, Martínez y Medina, 2017).

Los conflictos escolares tales como la discusión en el aula, interrupciones de las clases, manifestaciones de indisciplinas que no permiten el desarrollo normal del proceso, la falta de motivación del alumnado, falta de estudio y realización de las tareas, flexibilización organizativa ante la avalancha

de población estudiantil diversa, el maltrato entre iguales, las relaciones distantes con las familias, los destrozos y vandalismo del material e instalaciones, ensuciar y echar papeles y desperdicios en lugares no destinados para ello, garabatear las paredes, la crisis de autoridad del profesorado, entre otros, son temas de reflexión presente en los claustros de los centros escolares.

En Ecuador, en muchas escuelas los conflictos son percibidos como elementos negativos cuyo abordaje produce desazón y miedo, que cuestionan el sentido de la escuela. Esto supone que a menudo se evite la confrontación, o bien se intente suprimir o cambiar de colegio al culpable y en el mejor de los casos se busque su prevención para que no aparezca el problema (Turpo-Gebera, et al., 2019). Por ende, desde una perspectiva tradicional de la disciplina basada en la autoridad del profesor, se sostiene la idea de que éste debe ser el responsable de atajar, solventar y actuar como guía correctora de las dificultades y conductas indebidas de los alumnos. Por esta razón, la vida escolar está salpicada de palabras tales como indisciplina,

castigos, correcciones, entre otros.

Por otro lado, las estrategias implementadas en los centros educacionales no siempre logran mejorar la dinámica de las relaciones interpersonales de los miembros de la comunidad educativa. En este sentido, Ortiz-Colón, Ortega-Tudela y Román (2019) sostienen que “los medios y redes digitales constituyen un espacio de vital importancia tanto dentro como fuera del aula, para la mejora de la capacidad comunicativa del alumnado” (p.13), que les permite obtener herramientas necesarias para enfrentar situaciones de comunicación que ocurren en su vida diaria y escolar.

Asimismo, se observa que en el contexto escolar no siempre lo más adecuado para la resolución del conflicto suelen ser las prácticas retributivas con la aplicación de medidas como el castigo, pues no ejercen todo el poder educativo para el infractor y el resto de la comunidad escolar, se necesita más que eso. Desde una perspectiva pedagógica el interés de las acciones correctivas gira en torno a una concepción del conflicto como elemento educativo, en cuanto que, tanto los alumnos como los miembros adultos de la comunidad educativa tienen la posibilidad de resolver y negociar posibles problemas (Malgesini y Giménez, 2000).

Estas acciones mediadoras, además de buscar solución a los conflictos escolares, deben estar orientadas a su prevención sobre la base de la realidad de los centros educativos, información que señala los espacios en que tendría impacto la intervención mediadora. De aquí la pertinencia del diagnóstico de los conflictos escolares en los colegios de la ciudad de Machala en Ecuador, durante el período académico 2018-2019, objetivo del presente estudio.

1. Conflictos escolares: Una alternativa para la conceptualización desde la equidad

Entre las alternativas para conceptualizar los conflictos escolares se

encuentra la equidad, tratada esta como una vía que busca un espacio de construcción, donde las acciones de estrategias restaurativas entran a jugar un papel formativo; sobre la base del diálogo respetuoso entre las partes en conflicto; se analiza no solo la posible solución sino además se establece el reconocimiento del error y la búsqueda de la reconciliación; de esta forma el agresor restituye al agraviado, reconoce y asume su culpa. Por otra parte, la víctima además de recibir la restitución libera al transgresor de culpa; de esta manera se favorece la formación de valores tales como la crítica, la autocrítica, el respeto al derecho ajeno, el amor al prójimo, la responsabilidad, la vida social pacífica, entre otros (Ramón, et al., 2019). Asimismo, la autoridad educativa refrenda lo acordado o lo complementa con medidas disciplinarias.

De esta forma el conflicto es, pues, asumido como un elemento consustancial al proceso escolar y sin menospreciar la necesidad de una mejora de las relaciones, el énfasis se centra no sólo en la resolución de este, sino también desde la perspectiva axiológica en la educación de los estudiantes, así se puede llegar a acuerdos en la solución eficaz y efectiva de los mismos de forma instantánea y contribuir a desarrollar personalidades más justas y equilibradas. Se debe tener en cuenta que en la mayoría de los incidentes de discusión o indisciplinas en el aula y de maltrato entre iguales, las relaciones interpersonales son parte del problema y por lo tanto la intervención educativa ha de buscar la creación de nexos justos entre alumnos y profesores así como de alumnos entre sí.

En este marco, la mediación escolar se concibe como una herramienta que contribuye a prevenir la escalada hacia situaciones de violencia y, al mismo tiempo, constituye una oportunidad para formar a los adolescentes y jóvenes para la vida en democracia, paz y derechos humanos.

2. Metodología

La investigación responde a un estudio

descriptivo con enfoque cuanti-cualitativo, sistematizado mediante los métodos: Observación científica, analítico-sintético y estadístico; además fueron empleadas las técnicas de entrevista en profundidad y encuesta para recolectar la información. La observación científica directa al proceso de enseñanza-aprendizaje, permitió la vivencia de las manifestaciones de conflictos escolares; el método estadístico, fue utilizado en la planificación, recolección, procesamiento y análisis de la información. Mediante el método analítico-sintético, fue posible el estudio de

los resultados y su fundamentación teórica. La inducción deducción, facilitó la generalización de los resultados a la población. Finalmente, la triangulación de datos permitió el cotejo de los resultados y su fiabilidad.

La entrevista en profundidad se aplicó a los directivos de los colegios seleccionados, mientras que las encuestas fueron realizadas a los alumnos, docentes y padres de esos colegios. Estos instrumentos estuvieron orientados a la obtención de información sobre las variables que se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1
VARIABLES Y DIMENSIONES DEL ESTUDIO

VARIABLES	DIMENSIONES
Conflictos escolares	Absentismo
	Violencia corporal e insultos entre pares
	Respeto a la figura del docente
	Cumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar
Factores escolares exógenos (familiares y socioculturales)	Vandalismo (Maltrato a la infraestructura y medios escolares)
	Composición de la familia
	Relaciones con los miembros de la familia
Factores endógenos escolares	Relaciones con los vecinos y amigos
	Favoritismo
Resolución de conflictos escolares	Comunicación alumno-alumno, docente-alumno, padre-docente
	Procedimientos utilizados por los docentes y directivos escolares para resolver los conflictos escolares
	Percepción sobre la forma de resolución de conflictos en el centro

Fuente: Elaboración propia, 2020.

De igual manera, la población del estudio estuvo constituida por los alumnos, docentes, padres y directivos de los 50 colegios de la ciudad de Machala, tal como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 2
COLEGIOS CON BACHILLERATO DE LA CIUDAD DE MACHALA. PERÍODO ACADÉMICO 2018-2019

Colegios	Cantidad	Matrícula	Cantidad de docentes	Cantidad de padres	Cantidad de directivos
Fiscales	30	15.000	1.250	10.237	60
Particulares	18	7.000	420	6.203	32
Fiscomisionales	2	800	62	696	4
Total	50	22.800	1.732	17.136	96

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Para garantizar la representatividad en la muestra de cada uno de los tipos de colegios (fiscales, privados y fisco-misionales) y disminuir el posible sesgo, se aplicó el muestreo probabilístico estratificado; donde cada estrato estuvo representado por los diferentes tipos de colegios, puesto que las muestras probabilísticas tienen entre sus ventajas la reducción al mínimo del error (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Partiendo de la determinación del tamaño de la muestra de 6 colegios de la ciudad de Machala, que representan el 34% de esos centros, se determinó la cantidad de escuelas a seleccionar según tipo.

En cada estrato se aplicó el muestreo aleatorio para la selección de la cantidad de escuelas respectivas; mediante una tabla de números aleatorios se escogió la cantidad de números según el cálculo para cada estrato, cada uno de estos números indicó la escuela a escoger, las que estaban contenidas previamente en listas según tipo de colegio (tres listas). De esta forma la muestra quedó constituida por los miembros de la comunidad educativa seleccionados en cada uno de los seis colegios, tal como se expresa en la Tabla 3.

Tabla 3
Colegios seleccionados con bachillerato de la ciudad de Machala. Período Académico 2018-2019

Tipos de colegios	Total	Selección	Nombres	Cantidad			
				Alumnos	Docentes	Padres	Directivos
Fiscales	30	3	9 de Octubre	1800	145	1120	3
			Simón Bolívar	580	46	320	2
			Kleber Franco	900	92	620	2
Particulares	18	2	Juana de Dios	450	52	298	2
			Eloy Alfaro	600	54	420	2
Fisco-misionales	2	1	La Inmaculada	520	54	122	2
Total	50	6		4.850	443	2.900	13

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Aplicando el muestreo probabilístico en cada una de estas escuelas se seleccionaron los alumnos y docentes. El padre o madre escogido(a) corresponde a cada estudiante de

la muestra. Respecto a los directivos, se trabajó con todo el equipo de dirección de los centros seleccionados, de esta forma la muestra quedó constituida tal como se observa en la Tabla 4.

Tabla 4
Muestra

Tipo de colegios	Selección	Nombres	Cantidad			
			Alumnos	Docentes	Padres	Directivos
Fiscales	3	9 de octubre	60	43	60	3
		Simón Bolívar	80	12	80	2
		Kleber Franco	80	25	80	2
Particulares	2	Juana de Dios	40	10	40	2
		Eloy Alfaro	80	15	80	2
Fiscomisionales	1	La Inmaculada	20	15	20	2
Total	6		360	120	360	13

Fuente: Elaboración propia, 2020.

3. Los conflictos escolares, criterios y áreas de las manifestaciones de los mismos

Los resultados de las encuestas aplicadas a los alumnos, padres y docentes, así como de la entrevista en profundidad a los directivos seleccionados, se resumen en las siguientes tablas y gráficos, atendiendo a las variables objeto de estudio. En ese sentido, como se puede apreciar, los datos de la Tabla

5 revelan que los alumnos consideran que el nivel de ocurrencia de los insultos entre pares y la violencia corporal es alto; en el caso del incumplimiento de las normas existen criterios encontrados, mientras unos consideran que su ocurrencia es media, otros la estiman baja. La tendencia de las conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores, el vandalismo y el absentismo es considerada baja; además entre otras manifestaciones señalan el *bullying* y el mal uso del uniforme.

Tabla 5
Criterios de los alumnos, padres y docentes sobre las manifestaciones de los conflictos escolares

Conflictos	Nivel de ocurrencia de los conflictos								
	Alto	%	Medio	%	Bajo	%	Nunca	%	
Alumnos	Violencia corporal entre alumnos	120	33,3	89	24,7	131	36,4	20	5,6
	Insultos entre alumnos	132	36,7	113	31,4	97	26,9	18	5,0
	Incumplimiento de las normas de convivencia escolar	39	10,8	138	38,3	140	38,9	43	11,9
	Las conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores	36	10,0	109	30,3	183	50,8	32	8,9
	El vandalismo	72	20,0	58	16,1	145	40,3	85	23,6
	El absentismo	65	18,1	74	20,6	132	36,7	89	24,7
	Otras (Bullying y mal uso del uniforme)	59	16,4	87	24,2	40	11,1	174	48,3
Padres	Violencia corporal entre alumnos	141	39,2	114	31,7	54	15,0	51	14,2
	Insultos entre alumnos	120	33,3	111	30,8	81	22,5	48	13,3
	Incumplimiento de las normas de convivencia escolar	116	32,2	99	27,5	94	26,1	51	14,2
	Las conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores	6	1,7	33	9,2	168	46,7	153	42,5
	El vandalismo	60	16,7	138	38,3	126	35,0	36	10,0
	El absentismo	60	16,7	123	34,2	72	20,0	105	29,2
	Otras (Bullying)	132	36,7	131	36,4	54	15,0	43	11,9
Docentes	Violencia corporal entre alumnos	42	35,0	33	27,5	28	23,3	17	14,2
	Insultos entre alumnos	40	33,3	37	30,8	27	22,5	16	13,3
	Incumplimiento de las normas de convivencia escolar	42	35,0	33	27,5	28	23,3	17	14,2
	Las conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores	2	1,7	11	9,2	56	46,7	51	42,5
	El vandalismo	20	16,7	58	48,3	42	35,0	12	10,0
	El absentismo	15	12,5	46	38,3	24	20,0	35	29,2
	Otras (Bullying)	64	53,3	43	35,8	13	10,8	0	0,0

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Por su parte, los padres significan como los conflictos de más alta ocurrencia, la violencia corporal, los insultos entre pares y el incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar. El absentismo

y el vandalismo contra la infraestructura y medios escolares, presenta tendencia a una frecuencia media de ocurrencia; las conductas inapropiadas de los alumnos hacia sus profesores son las menos observadas.

Coinciden con los alumnos al considerar entre otras manifestaciones el *bullying*.

La percepción de los docentes sobre la frecuencia de las manifestaciones de los conflictos escolares, revelan como los de más alta frecuencia, el incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar, la violencia corporal e insultos entre pares. La frecuencia de las conductas inapropiadas del alumnado a profesores, son reportados como baja o que nunca ocurren. En el caso del vandalismo contra la infraestructura y medios escolares, así como en el absentismo, se observa una tendencia media de ocurrencia.

A través del cotejo de estos resultados se aprecia que los conflictos con un mayor nivel de ocurrencia son la violencia corporal e insultos entre pares, así como el incumplimiento de las normas establecidas en los centros educacionales.

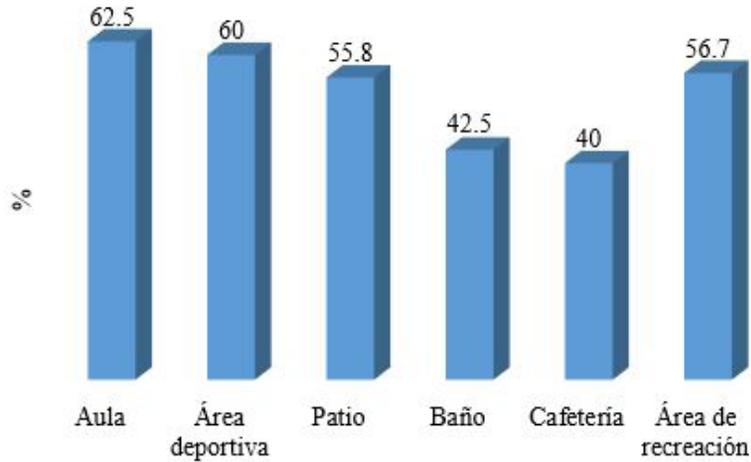
Al comparar los resultados entre colegios, se evidencia una disminución de la frecuencia de las manifestaciones de conflictos escolares en los privados, siendo los colegios fiscales donde existe un mayor número de éstos. El *bullying* tiene incidencia en el colegio "Kleber Franco" en un 45% y en el "Simón Bolívar" en un 33%. Por otro lado, en el colegio "9 de octubre" el mal uso del uniforme (34%) es otra de las manifestaciones de conducta inapropiada por parte de los alumnos con un nivel más alto.

Los resultados del estudio realizado en los colegios de la ciudad de Machala se corresponden con los encontrados por Torrego (2006); Silva (2015); y Urbina, Hernández y Gamboa (2018); quienes de una manera u otra aluden a conductas disruptivas, actuaciones inapropiadas del alumnado a profesores, absentismo, vandalismo e insultos y violencia entre iguales, como los más recurrentes. Por otro lado, Martín, et al. (2006) reportan como los de mayor frecuencia el absentismo, considerado por algunos docentes como un conflicto de convivencia, que suele ser el reflejo de las malas relaciones interpersonales en el entorno áulico, en particular entre alumno y profesor, convirtiéndose en un elemento negativo para el cumplimiento de los objetivos del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Por su parte, Pinto (2017) en su estudio determinó que el 39,1% de los alumnos de la muestra estudiada resuelven sus diferencias mediante la agresión verbal o física. De igual forma, Andrés, et al. (2015); Ramírez (2016) y Brandoni (2017); en sus respectivas investigaciones, determinaron que los insultos y la violencia física, son conflictos escolares que se presentan frecuentemente entre los alumnos. Andrés, et al. (2015), enfatiza en que el 38% de los adolescentes de la muestra de su estudio han sido insultados en algún momento de su vida escolar, de igual forma el 11% ha sufrido de maltrato físico a mano de uno de sus pares.

En la investigación de Ramírez (2016), que involucran estudiantes de Argentina, Puerto Rico, México y España, se reportaron además de las agresiones físicas y verbales entre pares, el incumplimiento de las normas de convivencia escolar; lo que también fue determinado por Brandoni (2017), quien encontró que el 75% de los conflictos escolares estudiados responden a la violencia, agresiones, insultos, gritos, peleas y riñas, y el 33,3% al incumplimiento de normas de la institución, en ocasiones por falta de autoridad (50%) y establecimiento de límites claros (70%). También en los estudios de McClanahan, McCoy y Jacobsen (2015), realizados en quince países de América Latina y el Caribe, determinaron que entre el 17% y el 39% de los estudiantes latinoamericanos han sido víctima de agresión y/o acoso escolar.

De igual manera, al analizar las entrevistas a los directivos de los colegios escogidos de la ciudad de Machala en Ecuador, se pudo determinar la coincidencia que existe en la percepción de éstos sobre la ocurrencia de los conflictos escolares; destacando los insultos y la violencia corporal entre los pares, así como el absentismo; también, señalan como los lugares donde se presentan con mayor regularidad, los salones de clase, el patio y el área de recreación, en ese orden. Asimismo, mediante las encuestas a los alumnos, padres y docentes se pudieron determinar los lugares donde se manifiestan con mayor frecuencia los conflictos, tal como se indica en el Gráfico 1.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Gráfico I: Áreas de manifestaciones de los conflictos escolares

La información contenida en el Gráfico I, devela que los lugares de mayor ocurrencia de los conflictos escolares son el aula, el patio, el área de recreación y área deportiva, seguidos por el baño y la cafetería en menor frecuencia. Estos resultados coinciden con los de la investigación “Violencia entre pares en el sistema educativo: Una mirada en profundidad al acoso escolar en el Ecuador”, auspiciada por el Ministerio de Educación, Visión Mundial y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) realizada en el 2015, dirigida por Andrés, et al. (2015) donde se determinó que los lugares donde se presentan los conflictos escolares entre los pares, son por orden de importancia: a) En las aulas, b) en el patio o las canchas deportivas de la institución educativa, c) en los exteriores del centro educativo, y d) último lugar, los pasillos, los baños, el bar escolar y en el transporte.

Asimismo, los hallazgos de la presente investigación corroboran los de Ortí (2003); y Vizcarra-Morales, Rekalde-Rodríguez y

Macazaga-López (2018), quienes determinaron que el patio y el área deportiva son los lugares de la escuela en los que se producen más conflictos escolares, debido a una menor vigilancia y a la necesidad de los alumnos por descargar las tensiones acumuladas.

3.1. Factores escolares exógenos: Una mirada desde la orientación familiar y sociocultural

Mediante la observación directa y el cotejo de la información obtenida de las encuestas a los alumnos, padres y docentes, se llegó a la determinación de las características de las familias de los 64 estudiantes, que en el último cuatrimestre han sido reportados en los colegios por estar implicados en conflictos escolares, las cuales se pueden observar en la Tabla 6.

Tabla 6
Características de las familias de los alumnos implicados en conflictos escolares

Característica	Cantidad	%
Ausencia del padre	29	45,31
Ausencia de la madre	12	18,75
Ausencia de ambos padres	8	12,50
Familias disfuncionales	41	64,06
Familias numerosas	33	51,56
Bajos recursos económicos	31	48,44
Bajo nivel escolar de los padres	28	43,75

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Las familias de estos alumnos se singularizan a saber por existir relaciones disfuncionales, ser numerosas, bajos recursos económicos, ausencia del padre, bajo nivel escolar de los padres, ausencia de la madre y de ambos progenitores, en este orden. Criterios

compartidos por los directivos escolares entrevistados. Al respecto, la Tabla 7 resume los criterios de los alumnos, padres y docentes sobre las relaciones del alumnado con sus familias, vecinos y amigos.

Tabla 7
Relaciones del alumno

Relaciones	Alumnos		Padres		Docentes	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Con los miembros de la familia						
Muy Buenas	45	37,5	41	34,2	35	3,1
Buenas	56	46,7	57	47,5	60	5,4
Regulares	14	11,7	16	13,3	19	1,7
Malas	5	4,2	6	5,0	6	0,5
Muy Malas	0	0	0	0,0	0	0,0
Con los vecinos y amigos						
Muy Buenas	41	34,2	38	31,7	31	2,8
Buenas	55	45,8	50	41,7	53	4,7
Regulares	23	19,2	29	24,2	32	2,9
Malas	1	0,8	3	2,5	4	0,4
Muy Malas	0	0	0	0,0	0	0,0

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Como se aprecia las opiniones de los alumnos, padres y docentes denotan la tendencia a considerar como buenas o muy buenas las relaciones de los alumnos con la familia, aunque existen casos de apreciaciones

de éstas entre regular y malas; similar situación se observa en las relaciones con los vecinos y amigos, aunque existe un 24,2% de padres y un 19,2% de los propios alumnos, que estiman son regulares. Al respecto, los directivos

consideran que las relaciones de los alumnos con la familia, vecinos y amigos suelen ser generalmente buenas, aunque existen algunos casos que son atendidos por los especialistas de los colegios para mejorarlas.

Estos hallazgos coinciden con los de Duche, et al. (2020) quienes en su investigación han evidenciado la importancia que juega el entorno familiar y social del estudiante, en su comportamiento y en la forma como enfrenta las dificultades que se le presentan en su vida diaria. Al respecto, Brandoni (2017) estima que los conflictos escolares son ocasionados en un 50% por los problemas exógenos sociales y familiares; criterio compartido con Leiva (2009) quien enfatiza en que los factores exógenos están relacionados con los contextos familiares y socioculturales.

En tal sentido, Amaya (2017); Neut (2017); y Guerra (2018); explican que, en las familias signadas por la ausencia de control por parte de los adultos, la inadecuada comunicación con los padres y las relaciones disfuncionales son factores de suma importancia en la aparición de los conflictos escolares.

Por otro lado, Chuquitoma (2017) trata sobre la necesidad del adolescente por pertenecer a un grupo social, para así relacionarse y compartir intereses con sus pares; la propia dinámica de la convivencia en el grupo le ayuda a establecer límites personales, relación que cuando se fractura puede desencadenar en un acontecimiento negativo y ser causa de conflictos; la poca aceptación o rechazo puede provocar sentimientos de frustración que pueden acarrear trastornos en el desarrollo de la personalidad. En ese sentido, las investigaciones de Torrego (2013); y de Silva (2015), han demostrado que las características negativas psicosociales y familiares contribuyen a la generación de los conflictos que presentan los adolescentes en las escuelas.

3.2. Factores escolares endógenos

Los investigadores Gómez (2014);

Ramón, Zambrano y Espinoza (2016); Amaya (2017); Neut (2017); y Guerra (2018); coinciden al estimar que los conflictos escolares responden a múltiples causas internas; entre los factores endógenos están las estructuras organizacionales desordenadas, poco flexibles y poco democráticas, así como la inadecuada comunicación entre los miembros de la comunidad educativa, caracterizada por la insuficiente empatía entre estudiantes y profesores, las relaciones autoritarias de los docentes y autoridades, y la pérdida de autoridad. En tal sentido, Funes (2000), estima que el diálogo es un factor vital para una adecuada convivencia y solución de un conflicto, para ello es necesario aprender a expresarse y comprender.

Tal es la importancia que Soares (1996) le confiere a la comunicación, que considera que la mediación, como proceso para lograr una convivencia armónica, debe dotar a las partes de recursos comunicativos para que puedan solventar sus diferencias. Una adecuada comunicación, es una poderosa herramienta para poder determinar el origen y las causas del conflicto, así como para encontrar soluciones que satisfagan a las partes; sin embargo, una inadecuada relación puede en sí misma ser la causa generadora de un conflicto; criterio compartido con De Armas (2003), cuando expresa que en “la raíz de gran parte de los conflictos podemos encontrar una mala comunicación” (p.127).

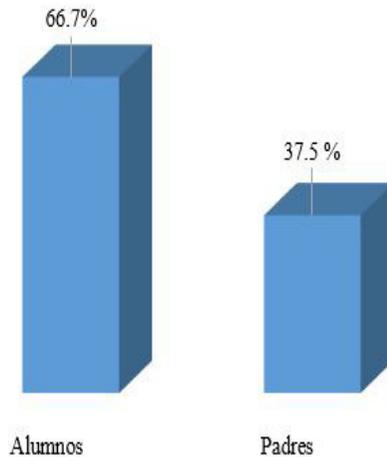
En los datos arrojados en la investigación llevada a cabo por Brandoni (2017), se aprecia que la mitad de los docentes que participaron en el estudio consideraron que las causas de los conflictos escolares están dadas en gran medida por problemas entre pares o propios de la edad y problemas endógenos de la institución escolar; el 30% de los docentes consideran que los estudiantes no saben resolver los conflictos a través del diálogo, no saben comunicarse y emplean maneras poco civilizadas. Asimismo, el 80% de los docentes tiene una percepción negativa acerca del modo en que sus alumnos gestionan sus conflictos, y eso refleja una imagen igualmente negativa.

De igual manera, en las indagaciones

realizadas por Ramírez (2016), se reveló que entre los factores internos que provocan los conflictos en las instalaciones educativas, están la falta de rigor en el tratamiento a los alumnos que provocan los problemas, así como manifestaciones de favoritismo de algunos docentes hacia un grupo de alumnos. Por su parte, los estudios de Torrego (2013); y Jumbo, Vélez y De Haz (2017), confirman que las características desfavorecidas de la dinámica de la vida escolar contribuyen a la

aparición de los conflictos.

En este sentido, los datos del Gráfico II revelan un considerable porcentaje de estudiantes que observan favoritismo por parte de los docentes hacia algunos de sus pares; también un grupo de padres así lo estiman. Los directivos son del criterio que algunos docentes de manera inconsciente muestran preferencia por los alumnos con mejores resultados académicos, lo que ocasiona sentimientos negativos en el resto del alumnado.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Gráfico II: Factores endógenos escolares: Favoritismo

Asimismo, los criterios relativos a la comunicación entre alumnos, padres y docentes se sintetizan en la Tabla 8, en la cual se aprecia una tendencia a considerar la comunicación entre alumnos-padres-docentes como buenas o regulares; no obstante, existe apreciación por parte de un considerable

grupo de padres y docentes a considerar las relaciones alumnos-alumnos de malas. Por su parte, los directivos escolares consideran que la comunicación docente-alumno y docente-padres es buena, no así en todos los casos entre los alumnos.

Tabla 8
Comunicación alumno-alumno, alumno-docente y padre-docente

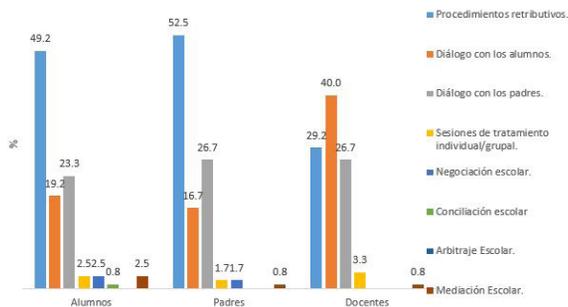
Comunicación	Buenas	%	Regulares	%	Malas	%
Alumnos-alumnos						
Alumnos	68	56,7	35	29,2	17	14,2
Padres	50	41,7	43	35,8	27	22,5
Docente	45	37,5	43	35,8	32	26,7
Docentes-alumnos						
Alumnos	45	37,5	58	48,3	17	14,2
Padres	67	55,8	43	35,8	10	8,3
Docente	84	70,0	36	30,0	0	0,0
Docentes-padres						
Alumnos	78	65,0	42	35,0	0	0,0
Padres	89	74,2	29	24,2	2	1,7
Docente	95	79,2	25	20,8	0	0,0

Fuente: Elaboración propia, 2020.

3.3. Resolución de conflictos escolares

El Gráfico III, sintetiza los criterios de los alumnos, padres y docentes sobre los procedimientos empleados por los docentes y directivos para resolver los conflictos escolares. Diversos estudios entre ellos los desarrollados

por Sinchi (2014); Correa-Requena (2016); y Luna (2019); han demostrado que los métodos alternativos de resolución de conflictos se han convertido en valiosas herramientas en el ámbito escolar, donde tienen un marcado carácter educativo.



Fuente: Elaboración propia, 2020.

Gráfico III: Procedimientos de resolución de los conflictos utilizados por los docentes y directivos escolares

A través de estos métodos, de acuerdo con los autores precitados, se resuelven los conflictos mediante el diálogo contribuyendo así a una cultura de paz; además tienen carácter preventivo a través de la aclaración de las posibles circunstancias objeto de la disputa y de la persuasión de las partes; sin embargo, aún su uso es limitado, subsistiendo los procedimientos punitivos y en el mejor de los casos el diálogo con los padres, desaprovechando las potencialidades educativas de estos métodos; resultados que se corresponden con los del presente estudio.

La observación de los datos contenidos en el Gráfico III, denotan que los alumnos y padres perciben que los docentes y directivos de los colegios resuelven generalmente los conflictos escolares, mediante procedimientos retributivos, y en segundo lugar, a través del diálogo con los padres; por su parte, los docentes estiman que son resueltos a través del diálogo con los alumnos y en segundo lugar,

con el empleo de procedimientos retributivos y diálogo con los padres. Por su parte, los directivos consideran que el procedimiento más utilizado para resolver los conflictos escolares son el diálogo con los alumnos y padres.

Al respecto, la Tabla 9 recoge la evaluación de los procedimientos de la resolución de los conflictos, por parte de los alumnos, padres y docentes. En ese sentido, los padres y alumnos tienden a considerar la resolución de los conflictos en los colegios como regulares; no obstante, existe aproximadamente un 21% de alumnos que estima es mala o muy mala; mientras que los docentes tienden a considerar ésta como buena. Por su parte, los directivos escolares estiman que los conflictos escolares son resueltos de forma adecuada; aunque consideran pueden ser perfeccionados mediante proceso de mediación, para a través de la educación de los alumnos prevenir los conflictos.

Tabla 9
Percepción de los procedimientos de resolución de conflictos

Resolución de los conflictos escolares	Muy Buenos		Buenos		Regulares		Malas		Muy Malas	
		%		%		%		%		%
Alumnos	0	0	37	30,8	58	48,3	23	19,2	2	1,7
Padres	0	0	45	37,5	67	55,8	6	5,0	2	1,7
Docentes	15	12,5	80	66,7	24	20,0	1	0,8	0	0,0

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Conclusión

Las averiguaciones realizadas permiten caracterizar los conflictos en adolescentes de los colegios de la ciudad de Machala en Ecuador, por frecuencia alta de insultos y violencia física entre pares, así como por el incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar; aunque existen otras manifestaciones como el vandalismo contra la infraestructura y medios escolares

así como el absentismo con una tendencia media de ocurrencia. Además, se significan el *bullying*, el mal uso del uniforme y las conductas inapropiadas por parte del alumnado. Los colegios fiscales son los que reportan mayor incidencia de estos conflictos.

Los lugares de mayor ocurrencia de los conflictos escolares son el aula, el patio, el área de recreación y área deportiva, seguidos por el baño y la cafetería en menor frecuencia, existe tendencia a considerar como buenas o muy

buenas las relaciones de los alumnos con la familia, aunque existen casos de apreciaciones de éstas entre regular y malas; similar situación se observa en las relaciones con los vecinos y amigos. Asimismo, las familias de los alumnos involucrados en conflictos, se caracterizan generalmente a saber por existencia de relaciones disfuncionales, familias numerosas, bajos recursos económicos, ausencia del padre, bajo nivel escolar de los padres, ausencia de la madre y de ambos progenitores, en este orden.

De igual manera, dentro de los factores endógenos se significa el favoritismo por parte de algunos docentes hacia los alumnos con mejores resultados académicos, lo que ocasiona sentimientos negativos en el resto de los alumnos. La comunicación entre alumnos-alumnos, alumnos-docentes y padres-docentes tienden a ser consideradas como buenas o regulares. No obstante, un considerable grupo de directivos, docentes y padres, perciben que las relaciones alumnos-alumnos son malas. Además, se evidenció que los colegios resuelven generalmente los conflictos mediante procedimientos retributivos y en segundo lugar, a través del diálogo con los alumnos y padres.

Finalmente, existen opiniones encontradas respecto a la satisfacción sobre los procedimientos utilizados en los colegios, la tendencia de los docentes es a considerarlos de buenos; mientras que los padres y alumnos tienden a percibirlos como regulares, y un grupo de alumnos los estiman de malos o muy malos. Por su parte, los directivos escolares consideran son adecuados, aunque pueden ser perfeccionados mediante procesos de mediación, con la finalidad de que a través de la educación de los alumnos se puedan prevenir los conflictos.

Referencias bibliográficas

Amaya, M. C. (2017). *Alternativas no violentas generadas por la comunidad educativa ante el acoso escolar que afecta a los estudiantes en su*

diversidad (Tesis doctoral). UNED. Universidad Nacional de Educación a Distancia, España.

Andrés, L., Carrasco, F., Oña, A., Pérez, S., Sandoval, E., y Sandoval-Vizcaino, M. (2015). *Una mirada en profundidad al acoso escolar en el Ecuador: Violencia entre pares en el sistema educativo*. UNICEF. https://www.unicef.org/ecuador/acoso_escolar_final002.pdf

Brandoni, F. (2017). *Conflictos en la escuela: Manual de negociación y mediación para docentes*. Editorial de la Universidad Nacional de Tres de Febrero.

Chuquitoma, L. G. (2017). *Redes sociales y su influencia en la autoestima de adolescentes del nivel secundaria en la Institución Educativa Manuel Muñoz Najar, Arequipa – 2016*. CONCYTEC. Acceso Libre a Información Científica para la Innovación (ALICIA). http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UAPI_4b250d9faf9c01a3102aa013e3e9ad/Details

Correa-Requena, J. (2016). *El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio en el Cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro, durante los periodos lectivos 2011-2013* (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Ecuador.

De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, (32), 125-136. <https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/view/20783>

Duche, A., Paredes, F., Gutiérrez, O. y Carcausto, L. (2020). Transición secundaria-universidad y la adaptación a la vida universitaria. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(3), 244-258.

Funes, S. (2000). Resolución de Conflictos

- en la Escuela: Una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos*, (3), 91-106.
- Gómez, A. (2014). La violencia de alumnos hacia maestros en escuelas secundarias de Colima, México. *Pensamiento Educativo. Revista de Investigación Educativa Latinoamericana*, 51(2), 19-34. <https://doi.org/10.7764/PEL.51.2.2014.2>
- Guamán, V. J., Espinoza, E., y Herrera, L. (2020). Fundamentos psicológicos de la actividad pedagógica. *Conrado*, 16(73), 303-311.
- Guerra, P. S. (2018). *La violencia contra los profesores: aspectos teóricos y prácticos*. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmTIPO=DOCUMENTOCOMUNICACIONCUENTA&prmID=75748>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Jumbo, D. G., Vélez, O., y De Haz, Y. (2017). La mediación prevista en el Art. 190 de la Constitución ecuatoriana, como medio alternativo de solución de conflictos familiares, aplicada a través del centro nacional de mediación de la función judicial. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 5(2), 98-105. <http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v5i2.180>
- Leiva, J. J. (2009). El profesorado ante la concepción de los conflictos en contextos de educación intercultural. *Aula Abierta*, 37(2), 93-110.
- Luna, M. (2 de abril de 2019). Medios alternativos de resolución de controversias. *El Universal*. <https://www.eluniversal.com.mx/articulo/margarita-luna-ramos/nacion/medios-alternativos-de-solucion-de-controversias>
- Malgesini, G., y Giménez, C. (2000). *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Catarata.
- McClanahan, M., McCoy, S. y Jacobsen, K. (2015). Forms of bullying reported by middle-school students in Latin America and the Caribbean. *Advances in School Mental Health Promotion*, 8(1). 42-54. <https://doi.org/10.1080/1754730X.2014.978118>
- Martín, E., Mújica, J. F., Santiago, K., Marchesi, A., Pérez, E. M., Martín, A., y Álvarez, N. (2006). *Convivencia y conflictos en los centros educativos. Informe sobre la situación en los centros de Educación Secundaria de Comunidad Autónoma del país Vasco (CAPI)*. Ararteko, Instituto de Evaluación y Asesoramiento Educativo (IDEA).
- Neut, P. (2017). Las violencias escolares en el escenario educativo chileno. Análisis crítico del estado del arte. *Calidad en la Educación* (46), 222-247. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652017000100222>
- Ortí, J. (2003). La resolución de conflictos en la educación física. *Tándem: Didáctica de la Educación Física*, (13), 40-50.
- Ortiz-Colón, A. M., Ortega-Tudela, J. M., y Román, S. (2019). Percepciones del profesorado ante la alfabetización mediática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(1), 11-20.
- Pinto, E. (2017). *Mediación escolar: Un estudio de caso en Portugal*. <https://fmm2017.openum.ca/files/sites/89/2017/06/Maria-Elisabete-GUEDES-PINTO-DA-COSTA-Pdf.pdf>
- Ramírez, J. J. (2016). *Convivencia escolar en Instituciones de Educación Secundaria: Un estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.

- Ramón, M. A., Lalangui, J. H., Guachichullca, L. A., y Espinoza, E. E. (2019). Competencias específicas del profesional de trabajo social en el contexto educativo ecuatoriano. *Conrado*, 15(66), 219-229.
- Ramón, M. A., Zambrano, J. A., y Espinoza, E. E. (2016). El trabajo social desde la orientación de género, una mediación educativa. *Atenas*, 4(36), 169-183.
- Rodríguez, B. P., Martínez, R. D., y Medina, C. P. (2017). Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como recurso didáctico promotor de convivencia escolar. *Revista Espacios*, 38(30), 24-34.
- Silva, I. (2015). *La mediación como herramienta para resolver conflictos. Impacto sobre las habilidades sociales de los alumnos mediadores en un centro de educación secundaria* (Tesis doctoral). Universidad de Alcalá, España.
- Sinchi, C. Y. (2014). *Mediación escolar dirigida a docentes para prevenir el acoso escolar* (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca Ecuador.
- Suares, M. (1996). *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós.
- Torrego, J. C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia, estrategias de mediación y tratamiento de conflictos*. Graó.
- Torrego, J. C. (2013). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar: Manual para la formación de alumnos/as ayudantes*. Narcea Ediciones.
- Turpo-Gebera, O., Tapia, K., Núñez, M., Manchego, R., y Begazo, C. (2019). Percepciones de estudiantes de la modalidad blended learning sobre la responsabilidad social universitaria. *RISTI, Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de la Información*, (E21), 368-381.
- Urbina, J. E., Hernández, C. A., y Gamboa, A. A. (2018). Prevención, intervención y manifestaciones de violencia en contextos escolares: Percepciones de estudiantes en centros educativos de Cúcuta (Colombia). *Revista Espacios*, 39(52), 17-34.
- Vizcarra-Morales, M. T., Rekalde-Rodríguez, I., y Macazaga-López, A. M. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 10(21), 95-108. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m10-21.pceca>