

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN-MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA  
FAREM, MATAGALPA**



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

**Para optar al título de Licenciados en Ciencias de la Educación con  
Mención en Lengua y Literatura Hispánicas**

**Tema**

Incidencia de la Mediación Escolar en estudiantes de educación secundaria,  
disciplina Lengua y Literatura, departamentos Jinotega y Matagalpa segundo semestre

2015

**Subtema**

Incidencia de la Mediación Escolar en el Rendimiento Académico de los estudiantes  
de 9no Grado, Instituto Nacional Benjamín Zeledón, Departamento de Jinotega,  
Jinotega, Segundo Semestre 2015

**Autores**

Bra. Blanca Emilia Castro Reyes

Br. José David Chavarría

**Tutora**

**MSc. Karla Patricia Dávila Castillo**

**Enero, 2016**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN-MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA  
FAREM, MATAGALPA**



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

**Para optar al título de Licenciados en Ciencias de la Educación con  
Mención en Lengua y Literatura Hispánicas**

**Tema**

Incidencia de la Mediación Escolar en estudiantes de educación secundaria,  
disciplina Lengua y Literatura, departamentos Jinotega y Matagalpa segundo semestre

2015

**Subtema**

Incidencia de la Mediación Escolar en el Rendimiento Académico de los estudiantes  
de 9no Grado, Instituto Nacional Benjamín Zeledón, Departamento de Jinotega,  
Jinotega, Segundo Semestre 2015

**Autores**

Bra. Blanca Emilia Castro Reyes

Br. José David Chavarría

**Tutora**

**MSc. Karla Patricia Dávila Castillo**

**Enero, 2016**

**INDICE**

<b>Dedicatoria.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Valoración de la tutora.....</b>	<b>iv</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>v</b>
<b>I- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>III- JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>V- OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>IV-DESARROLLO.....</b>	<b>5</b>
4.1.- Mediación Escolar.....	5
4.1.1- La Mediación y arbitraje.....	5
4.1.2- Mediación.....	5
4.1.2.1- Concepto.....	5
4.1.3- Ámbitos de la mediación.....	7
4.1.4- Arbitraje.....	7
4.1.4.1- Concepto.....	7
4.1.5- Diferencias entre mediación y arbitraje.....	8
4.1.6- Mediación escolar.....	8
4.1.6.1-Concepto.....	9
4.1.6.2- Importancia de la mediación escolar.....	13
4.1.6.3-Características de la mediación escolar.....	14
4.1.6.4- Ventajas de la mediación escolar.....	18
4.1.6.5- Enfoques de la mediación escolar.....	21
4.1.6.5.1- Enfoque global.....	22
4.1.6.5.2- Enfoque transformador.....	24
4.1.6.5.3- Enfoque conductista.....	25
4.1.6.5.4- Enfoque constructivista.....	25
4.1.6.6- Funciones de la mediación escolar.....	27
4.1.6.7- Técnicas de la mediación escolar.....	30
4.1.6.7.1- El discurso.....	31
4.1.6.7.2- El parafraseo.....	31
4.1.6.7.3- Preguntas.....	32
4.1.6.7.4- Escucha activa.....	33
4.1.6.7.5- Torbellino de ideas.....	33
4.1.6.8 – Tipos de mediación escolar.....	35
4.1.6.8.1- Mediación Espontánea.....	36
4.1.6.8.2- Mediación Institucionalizada.....	37
4.1.6.8.3- Mediación realizada por los iguales.....	37
4.1.6.8.4- Mediación Externa.....	38
4.1.6.8.5- Mediación Realizada por los Adultos.....	38
4.1.6.8.6- Comediación.....	39
4.1.6.9 -Principios de la mediación escolar.....	40
4.1.6.10- Fases o etapas de la mediación escolar.....	43
4.1.6.10.1- Pre mediación.....	44
4.1.6.10.2- Entrada.....	44

4.1.6.10.3- Cuéntame.....	44
4.1.6.10.4- Situar el Conflicto .....	44
4.1.6.10.5- Buscar Soluciones.....	44
4.1.6.10.6- El Acuerdo.....	45
4.1.6.11- Ámbitos de Acción de la Mediación Escolar.....	47
4.1.6.12- Claves y recursos de la mediación escolar .....	48
4.2- Rendimiento Académico .....	49
4.2.1- Concepto.....	49
<b>4.2.2- Características del Rendimiento Académico.....</b>	<b>55</b>
4.2.3- Factores del rendimiento académico.....	58
4.2.3.1- Factores endógenos:.....	58
4.2.3.2- Factores exógenos.....	59
<b>4.2.3.3- Factores contextuales .....</b>	<b>59</b>
<b>4.2.4- Variables del rendimiento académico .....</b>	<b>61</b>
<b>4.2.4.1- Variables socioculturales.....</b>	<b>61</b>
<b>4.2.4.2- Variables institucionales .....</b>	<b>61</b>
<b>4.2.4.3- Las políticas educativas del centro .....</b>	<b>62</b>
<b>4.2.4.3- Variables cognoscitivas .....</b>	<b>63</b>
4.2.4.4- Variables actitudinales .....	63
4.2.3.4.1- La motivación escolar.....	67
4.2.3.4.2- Rendimiento académico y el clima escolar .....	70
4.2.3.4.3- Rendimiento académico y el contexto familiar .....	72
4.2.3.4.4- Estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico .....	73
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>VI. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>1</b>

## **AGRADECIMIENTO**

Infinitamente a Dios, por regalarnos el don de la vida, por depositar en nosotros la semilla del conocimiento, por otorgarnos la libertad de elegir entre lo que es bueno y lo que está mal, por permitir que tomáramos la opción de estudiar la carrera más linda del mundo y por rodearnos de personas que edificaron nuestro conocimiento.

No existen palabras para expresar la inmensa gratitud que sentimos por el excepcional equipo de docentes que nos acompañaron en estos cinco años, en cada momento de nuestra preparación, con su fe, su ayuda, y su inestimable generosidad.

Nos gustaría expresar nuestro reconocimiento a todos las que con su apoyo colaboraron con nuestro trabajo, estudiantes y docentes del INBZ.

A nuestra tutora MSc Karla patricia Dávila Castillo, por la forma tan especial de llevar el proceso y la gentileza para compartir cada momento desde nuestros inicios.

Para tres mujeres muy especiales, cada una con un don diferente, cada parte de él para formar un profesional con una visión enorme de lo que se necesita para ser consecuente con el título que llevaremos; a la MSc. Martha del Socorro González, MSc. Janeth Rizo Madariaga, a nuestra entrañable amiga, Licenciada Maritza Guerrero Téllez, sin ellas, el sentido del amor por la enseñanza sería otra cosa.

Gracias por ser como son.

## **Dedicatoria**

Por todo lo que significan para mí y porque no podría perdonarme nunca olvidarlos hoy.

Con mucho cariño, a la mujer que se esmeró en traerme al mundo y enseñarme que el milagro de la vida se paga con amor; mi madre, Nery Chavarría.

A Eloísa Centeno Irigoyen, mi esposa, el mejor motivo para sentir que hoy en día puedo lograr la mejor meta que me he propuesto, por acompañarme y sufrir conmigo las penas de estar abandonados, y por gozar la fortuna de ser docentes.

A mis hijos, Ana, David y Sarita por supuesto, por ellos me he convertido en alguien que no conocía y que aprendió a amar.

José David Chavarría

## DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi esposo, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

De igual forma dedico este trabajo a mi familia porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.

Blanca Emilia Castro Reyes

## RESUMEN

La mediación escolar, implica reflexión, confianza y autoestima de los estudiantes. Como respuesta constructiva ante los conflictos, utiliza la transformación tangible de los miembros de una comunidad educativa, también, supone, promover el respeto y prevención de la violencia.

Por tanto, la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico de Lengua y Literatura, debe capitalizarlos y educarlos. Esto significa, que todos los actores deben esforzarse por abandonar la connotación negativa y tradicional del problema, solo así, la educación para la paz y la vida será posible.

Por tales razones , este estudio fue creado con el propósito de analizar la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico, por encontrar allí, un espacio ideal para la cohesión, la integración y la confianza, donde todos los que viven inmersos tengan en ella un método alternativo para resolver sus diferencias.

Resulta importante, por que representa una opción pedagógica para superar las deficiencias que generan el problema educativo. Pues, es un elemento que fortalece la búsqueda de la excelencia académica.

Definitivamente, se ha llegado a la conclusión, de que los involucrados en los conflictos escolares aplican la mediación escolar de forma espontánea y empírica pues, no existe aún en las escuelas un programa institucionalizado para la búsqueda de solución.

Por otra parte, se ha determinado que el nivel de logros alcanzados en esta disciplina es apenas satisfactorio, debido a que influye la falta de motivación y la voluntad como factor determinante para cambiar las relaciones docente-estudiante, deteriorando así la calidad en los resultados.

Sin embargo, se puede valorar la mediación escolar, como una herramienta eficaz, que influye positivamente cuando se aplican sus procesos dentro del aula, en beneficio de todos. Por eso, sus estrategias para mejorar, deben enfocarse en las necesidades de los estudiantes y promover una educación de calidad.

## I- INTRODUCCIÓN

“La institución escolar forma parte de la sociedad y en parte es el reflejo de ella”.  
(Serafín Antúnez, cubano)

La mediación escolar es un tema muy conocido en el ámbito académico y social de nuestro país, que vive una época en el que el deterioro de las relaciones interpersonales es común en todas las áreas sociales y la escuela no es la excepción, esto no justifica que su consecuencia natural sea la violencia y la agresión o la ruptura de éstas.

Sin embargo, el rendimiento académico se torna una problemática de interés debido a las bajas calificaciones y altos porcentajes de deserción escolar, que emanan de los conflictos, transformándose en un factor que interviene en el nivel de logros alcanzados por los estudiantes.

Por tal razón, se asume en este estudio el tema de la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico, para analizar y proponer alternativas que mejoren la situación actual.

En este sentido, cuando la escuela muestra el reflejo de lo que ocurre en la sociedad, se debe responder acertadamente al siguiente planteamiento ¿incide la mediación escolar en el alcance de los logros académicos?

Ante tal inquietud, se deben estudiar cada uno de los trabajos realizados a nivel latinoamericano, los estudios en Argentina, Chile y México y sobretodo los del proyecto Garnica de España de autores de la talla de Mary Carmen Boqué entre otros. Igualmente a este trabajo anteceden, algunos estudios a nivel nacional como los realizados por el MSc Franklin René Rizo Fuentes, docente de la UNAN Managua sobre la mediación escolar y la investigación de sobre la incidencia de las estrategias para mejorar el rendimiento académico desarrollada en la UNAN León por la MSc María José Mántica y Josefina Vigil en 2009. Así mismo María Ester Pereira con su obra Principales rasgos de la nueva estrategia de educación y Gerencia educativa.

Ante estos planteamientos, era necesario conocer la concepción real de las variables en estudio, por un lado mediación escolar y por otro rendimiento académico, para definir los objetivos que tomaría esta investigación, cuyo propósito fue mencionado anteriormente.

No obstante, para su desarrollo, se analizaron e interpretaron las teorías sobre mediación escolar y rendimiento académico para determinar los factores que inciden sobre estas variables.

Debe señalarse que el tipo de enfoque es cuantitativo con elementos cualitativo ya que se aplicaron encuestas a estudiantes permitiendo cuantificar datos porcentuales que nos acercaran al conocimiento del fenómeno en estudio.

Es decir, tiene implicancias cualitativas por que se aplicó entrevistas a docentes y observaciones al desarrollo de la clase, su tipo de estudio es descriptivo por establecer la relación existente entre las variables abordadas en este trabajo y los factores que influyen el cada caso, la su población fueron 360 individuos y una muestra de 25 estudiantes del Instituto Benjamín Zeledón, de Jinotega donde se utilizaron los métodos empírico y científico, aplicando técnicas de entrevista y grupo focal con docente y padres de familia respectivamente.

Además se trabajó con un procedimiento de análisis de la información en el programa Excel de Microsoft, para obtener una imagen gráfica de los resultados porcentuales producto de la encuesta aplicada, lo que permitió el manejo estadístico de los datos que permitieran una interpretación real de los hechos y comparar los datos obtenidos con la opinión de los demás involucrados en el acto educativo.

## I- JUSTIFICACIÓN

Se seleccionó el tema, Mediación Escolar en el Rendimiento Académico de los estudiantes de 9no Grado, por la estrecha relación que existe entre estas variables del aprendizaje y encontrar aquí, a los protagonistas activos que deberán convertirse en los gestores directos del problema del éxito o fracaso escolar, hechos que dan relevancia y vigencia actual a la temática abordada en este estudio.

Igualmente, fue concebido para proponer alternativas de soluciones al problema actual de nivel de logros alcanzados en los centros educativos y responder a la responsabilidad concurrída de educar para la caridad y la paz, cuando se emplea el elemento de base que representa el Programa Escolar de Mediación el cual, manifiesta la importancia de la aplicación de medidas eficaces y efectivas mediante el diálogo, entendimiento y motivación.

Por lo tanto la importancia que tiene este trabajo es significativa, porque, representa la opción pedagógica como herramienta que ayude a superar las deficiencias en ambos factores del conflicto educativo. Básicamente, es un elemento que fortalece la búsqueda de la ruta hacia la excelencia al permitir proponer una estrategia que conduzca al mejoramiento de los niveles de conocimiento alcanzados por medio del análisis de las incidencias de la mediación escolar en el rendimiento académico.

Asimismo, el impacto que se espera es, cambiar la percepción social de la realidad escolar, también, fortalecer la democracia y la convivencia en el aula al promover la búsqueda de soluciones a problemas de esta índole.

Por último, queda claro que, beneficiará a toda la comunidad educativa de secundaria, de forma similar, a estudiantes de ciencias de la educación, al encontrar aquí, además de un marco referencial una fuente de información que fortalezca la exploración de estrategias, para mejorar el nivel de resultados académicos.

## **V- OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Analizar la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico de los estudiantes de 9no grado “A” del Instituto Nacional Benjamín Zeledón de Jinotega en el II semestre 2015.

### **Objetivos específicos**

- 1- Identificar la aplicación de la mediación escolar de los estudiantes de 9no grado, Instituto Nacional Benjamín Zeledón de Jinotega, II semestre, 2015.
  
- 2- Determinar el rendimiento académico de los estudiantes de 9no grado del Instituto Nacional Benjamín Zeledón de Jinotega, II semestre, 2015.
  
- 3- Valorar la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico de los estudiantes de 9no grado, Instituto Nacional Benjamín Zeledón de Jinotega, II semestre, 2015.
  
- 4- Proponer estrategias de mediación para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes de 9no grado del Instituto Nacional Benjamín Zeledón de Jinotega. II semestre, 2015

## **IV-DESARROLLO**

### **4.1.- Mediación Escolar**

#### **4.1.1- La Mediación y arbitraje**

Desde que hay personas en la Tierra hay conflictos y desde que existen conflictos hay mediación. A veces las partes de una disputa no son capaces de resolver un conflicto entre ellas; el sentimiento generalizado del fracaso ante los intentos por lograr un clima de convivencia positiva promueve hoy en día tantas alternativas para gestionar el conflicto, promoviendo la reflexión y las estrategias empleadas a la hora de darle respuesta, la gama de estos procesos incluye la mediación, que se presenta dentro del desarrollo de una cultura de paz y de diálogo forjada desde la cotidianidad basada en la posibilidad de hablar cara a cara y enfocada a no dañar al contrario .

#### **4.1.2- Mediación**

##### **4.1.2.1- Concepto**

Según Sánchez (2012), es un método para resolver conflictos que supone un tercer neutral que puede ayudar a los disputantes de forma cooperativa de manera tal que puedan resolver el problema.

Es decir, la mediación es la vía para encontrar una solución en donde las partes aceptan la intervención de otras personas que ayuden a poner fin al conflicto de tal manera, que nadie salga perdiendo, sino con la certeza de haber abonado al mejoramiento del clima de convivencia.

Ante los conflictos la mediación será la alternativa de búsqueda de soluciones, en la que actúen terceras personas que aporten sus ideas para encontrar la manera de erradicarlo.

Sánchez García (2013), asume, que es un procedimiento en el que las partes de un conflicto son asistidas a través de técnicas adecuadas para normalizar la comunicación en la búsqueda de soluciones.

Esto significa que en sí, son los pasos a seguir por los involucrados para ser atendidos por medio de un sistema apropiado de medidas que mejoren el diálogo para encontrar la solución a sus conflictos.

Entonces, la mediación será la vía a través de la cual se resolverán de manera apropiada los conflictos al aplicar técnicas establecidas en su desarrollo.

Uranga (1998) establece que es una extensión de la negociación en donde un tercero facilita el proceso a través de técnicas más productivas dejando a las partes la responsabilidad de definir el conflicto y acordar la solución.

La mediación es consecuencia de la negociación pero, con mejor resultado al permitir que los involucrados asuman su papel de gestionar el conflicto y encontrar la solución. Ofrece más técnicas y soluciones más eficaces al permitir que las partes enfrenten de manera productiva su compromiso.

De igual forma Rosemblun (2007), expone que es una negociación y no un arbitraje, pues no tiene el poder de imponer un resultado a las partes en conflicto.

Esto permite vislumbrar que la mediación no es impositiva, si no cooperativa porque deja que sean los actores del conflicto quienes ofrezcan las alternativas de solución.

Por lo tanto, la mediación nunca será una negociación, pues su carácter no impone, sino todo lo contrario contribuye de forma constructiva la búsqueda de solución.

Al estudiar cada concepto de la mediación, queda evidente que es una alternativa que implica procesos, técnicas, con procedimientos cooperativos y voluntarios llevados a cabo por alguien imparcial y ajeno al conflicto que contribuya en la búsqueda de soluciones nada impositivas.

### **4.1.3- Ámbitos de la mediación**

Para Sánchez (2009), la mediación está presente en todos los ámbitos de la vida social y ha demostrado ser una alternativa eficaz en la búsqueda de soluciones no violentas.

- ❖ Ámbito escolar
- ❖ Ámbito familiar
- ❖ Ámbito penal
- ❖ Ámbito penitenciario
- ❖ Ámbito comunitario
- ❖ Ámbito vecinal.
- ❖ Ámbito intercultural
- ❖ Ámbito laboral

La sociedad constantemente está cambiando lo que genera situaciones de adaptación provocando conflictos en aquellos sectores que están vulnerables a las consecuencias de los cambios y es la mediación quien tiene que estar presente para evitar llegar al caos, siendo una alternativa eficaz y constructiva en el desarrollo de una cultura de paz.

### **4.1.4- Arbitraje**

#### **4.1.4.1- Concepto**

Para Dorino (2010), es un procedimiento por el cual las personas pueden someterse, previo convenio, a la decisión de uno o varios mediadores, expresando su voluntad inequívoca de aceptar cualquier tipo de solución.

Sin lugar a dudas, el arbitraje conlleva la aceptación impuesta por una persona previamente establecida por un sistema de negociación quien define que solución tomar.

En otras palabras el arbitraje es la imposición de una solución que se acordó aceptar guste o no.

#### **4.1.5- Diferencias entre mediación y arbitraje.**

Rosemblun (1998), establece que, en el arbitraje tras escuchar a las partes el árbitro toma una decisión que ambas deben cumplir; mientras que en la mediación, son las personas involucradas en el conflicto quienes deben tomarla.

La diferencia entre estos dos procesos es la forma en que llegamos a la solución; por una parte el arbitraje limita la acción de los involucrados sin permitir que sean ellos los responsables de encontrarla, mientras la mediación se extiende en el marco de acciones que las partes puedan ejercer para mejorar la comunicación y llegar por acuerdos propios de una solución constructiva.

El arbitraje será la acción que tome una persona para establecer de manera impositiva una solución al conflicto diferenciándose de la mediación que será el proceso de búsqueda de una solución consensuada.

#### **4.1.6- Mediación escolar**

La mediación en el ámbito escolar es una realidad relativamente reciente, con un gran porvenir precisamente por su potencial educativo.

Precisamente, en este ámbito, como en todas las instituciones sociales, se observan en las relaciones interpersonales disputas, diferencias, agresividad, incomunicación, hostilidad. Esto genera malestar y desencuentros entre las personas. Por eso se dice que, el conflicto es inherente al acontecer humano y se responde mejor abordándolo que evitándolo.

Por tal razón, la escuela se ha definido como una “micro sociedad”, donde se reproducen todos los roles sociales a pequeña escala y quizá, más simple. Por eso, hay también espacios para el enfrentamiento, para la cooperación y por supuesto, personas que aún sin saberlo, han ejercido y ejercen de mediadoras naturales porque les importa el bienestar de los demás.

También, se puede decir que el desarrollo de la mediación escolar como herramienta de la institución escolar, implica el desarrollo de procesos educativos en valores y a la vez asegura el establecimiento de una sociedad pacífica.

En consecuencia, la mediación escolar, representará una oportunidad de crecimiento que posibilita el aprendizaje en los contextos donde los involucrados en ella, mantienen un vínculo continuo como lo tienen en la escuela, es necesario entonces, encontrar los sistemas más apropiados que preserven las relaciones en un clima de paz.

Por esta razón, en la escuela muchos miembros funcionan espontáneamente como mediadores en situaciones conflictivas, ya que por aptitudes personales están predispuestos a ocupar este rol. Por lo tanto, para establecer este mecanismo es necesaria la formación de mediadores competentes y viables para generar efectos. No se puede olvidar que el uso de la mediación escolar como método de resolución de conflictos, permite desarrollar en todos los miembros de la comunidad educativa competencias de diálogo necesarias para la vida cotidiana, el pensamiento crítico, la autoestima, la comprensión de sí mismo y de los demás, aceptación de la diversidad, habilidades para identificar, comprender y analizar las situaciones de conflicto, la capacidad transformadora de la realidad, el ejercicio de la ciudadanía y de los valores.

Es por todo eso que se convierte en una herramienta básica para la educación en una cultura democrática como la nuestra.

#### **4.1.6.1-Concepto**

Tener un concepto definitivo de lo que es la mediación escolar, es una tarea compleja, por lo tanto, se debe considerar cada punto de vista según la necesidad y el enfoque que ésta tenga.

Por esta razón, en este estudio, se ve como varios autores definen Mediación Escolar desde una perspectiva individual, porque la mediación, más que una técnica de regulación de conflictos, es un auténtico proceso educativo para las personas que intervienen en ella, pues, constituye una oportunidad de desarrollo personal para quienes la protagonizan y representa una posibilidad de mejorar la convivencia en todo el centro escolar, para quienes la promueven.

Freire (2003), define mediación escolar, como una herramienta educativa que se lleva a cabo en los centros de estudios y persigue con su aplicación mejorar la convivencia en el aula.

Según Uranga (2000), la mediación escolar no solo es una herramienta de solución de conflictos, sino que conlleva a una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de paz y consolida las formas de actuación participativa y democrática en la gestión de conflictos.

Para Pulido (2007), es una herramienta que permite la regulación de conflictos como estrategia preventiva que favorece el aprendizaje de habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia de modo cooperativo.

Mientras tanto, Narejo (2006), dice que, es una estrategia pedagógica que permite dar solución a conflictos que presentan los estudiantes en su ámbito escolar y social.

Burget (2003), establece que, es una estrategia de grupo que permite socializar y formar equipos de trabajo en el que las partes en conflicto ponen en común sus opiniones para encontrar una solución eficiente.

Por su parte, Johnson (1994), manifiesta que, es una estrategia de colaboración eficaz que permite trabajar juntos para alcanzar objetivos comunes y maximizar el aprendizaje.

Para Buitrago (2003), es un proceso de intervención en el aula aplicado a la solución de conflictos, que permite ayudar al estudiante a desenvolverse en su contexto social.

Igualmente, Dorino (2010), expresa que es un procedimiento de solución cuya función es establecer la comunicación para contribuir con la preservación de las buenas relaciones escolares.

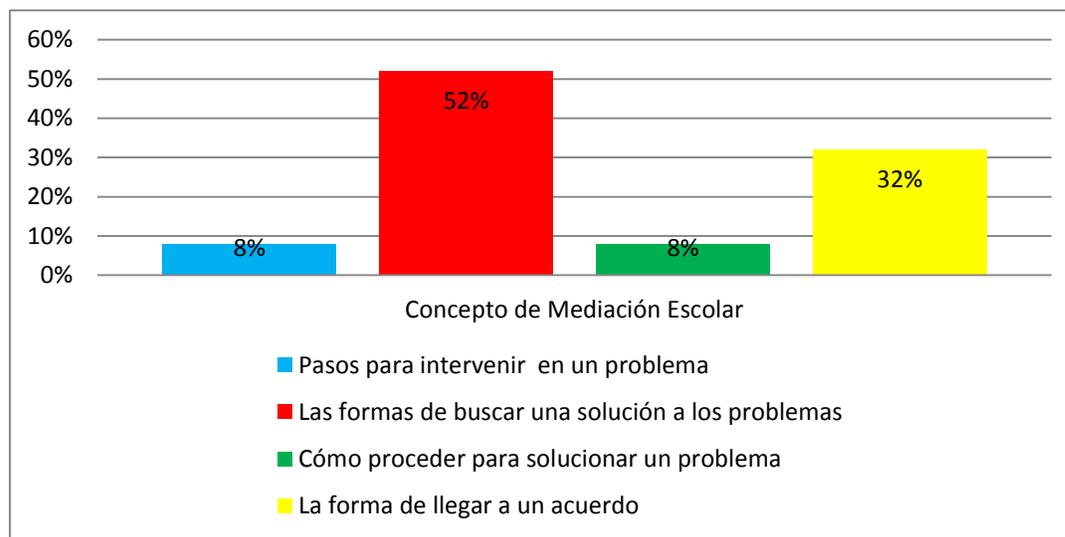
En síntesis, los conceptos anteriores de mediación escolar pueden definirla, como una herramienta que establece procedimientos y estrategias preventivas, también, puede considerarse como un proceso de colaboración eficaz, cuyo objetivo es trabajar juntos para alcanzar metas comunes como el diálogo y la comunicación, que fundamenten las bases para establecer un cultura de paz y democracia, en la que los agentes que actúen y contribuyan a la optimización de un clima de desarrollo escolar puedan potencializar el buen aprendizaje.

Así mismo, se sabe que establecida, esta herramienta pedagógica en el sistema educativo, fortalecería el desarrollo de la enseñanza desde una perspectiva de formación en valores, en donde todos sus elementos se involucren directa o indirectamente para alcanzar un alto índice de calidad, sin embargo falta saber cómo lo concibe la comunidad educativa de este centro.

En consecuencia, lo que se aprecia en las concepciones anteriores, la encuesta realizada a estudiantes de noveno grado, incluye la pregunta: ¿De los siguientes aspectos cuál consideras que define las acciones para solucionar los conflictos en la disciplina de Lengua y Literatura?

Con respecto a esta pregunta, de 25 estudiantes encuestados, 13 de ellos que equivale al 52%, respondieron que eran las formas de buscar la solución a los problemas escolares, 8 alumnos que corresponden al 32%, expresaron que era la forma de llegar a un acuerdo, 2 que representan el 8% contestaron que era pasos

para intervenir en un problema así cómo proceder para solucionarlo. (Ver gráfico N° 1).



**Gráfico N° 1 ¿De los siguientes aspectos cuál consideras que define las acciones para solucionar los conflictos en la disciplina de Lengua y Literatura?**

**Fuente: Encuesta 2015, realizada a estudiantes del Instituto Nacional Benjamín Zeledón**

En esta misma línea de acción, al entrevistar al docente, éste también dice que es un proceso de intervención para solucionar formalmente un problema de índole escolar, por su parte, en la entrevista, el jefe de área expresó, que mediación escolar se refiere a una forma de resolver los conflictos que surgen en el ámbito educativo, al respecto el director expresó, que la mediación en la escuela, es un método que deberían utilizar los involucrados para resolver sus desacuerdos, también, el consejero escolar manifiesta en su entrevista, que la mediación escolar es un medio pedagógico para encontrar la solución a problemas de intereses individuales entre estudiantes y maestros.

Mientras tanto al consultar a padres y madres de familias sobre la concepción del término antes mencionado, también expresan que es un procedimiento necesario para solucionar los problemas escolares de sus hijos, para evitar la sobrecarga en la tarea del docente.

Así, en correspondencia con lo dicho por maestros y estudiantes, la observación de la clase que se realizó en el Instituto Benjamín Zeledón demuestra que los estudiantes demandaban oportunamente los oficios de otro docente para resolver la dificultad que atravesaba el grupo con el docente de la clase de Lengua y Literatura, constatando que la mediación de los conflictos escolares era un proceso oportuno para lograr el clima de convivencia en el aula.

Luego de analizar y comparar la teoría con las opiniones de los estudiantes y docentes investigados, se logra apreciar que, ese 52% de aceptación del término mediación escolar, como una forma de buscar solución a los problemas, refleja una misma idea de lo que esta variable en estudio, es para todos los miembros de la comunidad educativa que carece de ella.

Pareciera por todo lo expresado anteriormente sobre la mediación escolar, que son necesarias las formas de resolver los problemas que surjan en el ambiente educativo, y que, no solo es una herramienta pedagógica ocasional si no que, es un proceso indispensable para establecer el clima de paz para la buena enseñanza y el aprendizaje significativo.

Definitivamente, llamar la herramienta, proceso, método, estrategia o técnica a la mediación escolar, no cambia la demanda de intervención en los conflictos de este ámbito.

#### **4.1.6.2- Importancia de la mediación escolar**

Significativamente la mediación escolar es la respuesta más constructiva, pues contribuye al entendimiento y la comprensión del conflicto, ayudando a que los problemas se aclaren y propicie acuerdos satisfactorios en la búsqueda de mejorar el clima y la seguridad escolar, desarrollando en los estudiantes la capacidad de crear soluciones integradoras.

Rosemblun, (1998), expresa que, ésta, busca que los estudiantes puedan extrapolar sus conocimientos adquiridos, a la vida cotidiana.

En este sentido, connota la promoción de condiciones que favorezcan o creen relaciones cooperativas que permitan reducir el riesgo de recurrir a la violencia.

Según Burget, (2000), con ella se promueve y se desarrollan habilidades importantes como el diálogo, el respeto a la opinión de otros y por último apacigua el ambiente pesado en la escuela.

Mientras tanto, Eliot, (1991), asegura que reduce la violencia y mejora las relaciones interpersonales.

Sin embargo, Robayo, A (2006), dice que promueve la responsabilidad de las partes para tomar decisiones y le confiere autoridad a cada participante en el conflicto.

*Al respecto conviene decir que la importancia de la mediación escolar radica en la ayuda que da a los estudiantes para aplicar sus habilidades más allá del ambiente escolar y pueda resolver problemas de la vida diaria, promoviendo así, las condiciones para reducir la violencia, creando un estado de diálogo.*

*Por estas razones, parece lógico pensar que desde el ámbito educativo, los profesores intenten dotar a los estudiantes de formas de gestión de conflictos, adaptadas a las nuevas dinámicas de convivencia actuales, que exigen no sólo obtener los objetivos deseados, sino, mantener las relaciones interpersonales como base de una convivencia pacífica y respetuosa con los demás, para entender completamente el sentido de la enseñanza.*

#### **4.1.6.3- Características de la mediación escolar**

Si se tiene en cuenta el concepto y la importancia de mediación escolar, se han de abordar sus características, de la misma manera que ya se hizo con los aspectos anteriores, tomando en cuenta el punto de vista individual.

Por su parte, Dorino, (2010), dice que, las características de la mediación escolar hacen de ella una estrategia ideal para trabajar en el aula, donde se

exponen motivos propios y ajenos en la búsqueda de soluciones viables como respuesta constructivas al problema.

“El proceso de la Mediación Escolar se caracteriza por ser un proceso educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes” (Munné, 2006).

*Es decir, por las características que ofrece la mediación escolar como proceso educativo, se convierte en la magnífica forma para solucionar los conflictos en la escuela, de una modo constructivo y eficaz, que descansa en la forma voluntaria y también necesaria para establecer la cultura de la paz, las cuales están determinadas a dar respuestas a los conflictos en el aula y fuera de ellas, con eficiencia y eficacia.*

En cuanto a características de la mediación escolar se determinan:

- ❖ Voluntariedad
- ❖ Flexibilidad
- ❖ Medio ágil
- ❖ Produce acuerdos
- ❖ Propicia para el diálogo
- ❖ Confidencialidad
- ❖ Actitud colaborativa
- ❖ Protagonismo de las partes
- ❖ Participación democrática
- ❖ Implica y produce cambios positivos
- ❖ Fomenta el proceso de decisión
- ❖ Es un proceso informal en tanto no tiene procedimiento rigurosamente establecidos
- ❖ Es un procesos estructurado pues tiene una secuencia flexible, recursos y técnicas específicas
- ❖ Es voluntaria, tanto para las parte como para el mediador

- ❖ Es confidencial: los asuntos tratados no pueden ser divulgados por las partes ni por el mediador
- ❖ Es cooperativa: como negociación asistida, las partes deben cooperar en la resolución de su conflicto
- ❖ Confiere protagonismo a las partes: el acuerdo a través del cual se resuelva el conflicto o la disputa depende exclusivamente de la voluntad de las partes, el mediador no está autorizado para imponerla.

Todo esto, trata desde luego, de una gama de particularidades que se puede encontrar en la realización del proceso necesario para llegar a la solución de un conflicto educativo, y es a partir de ellos que encontramos la relación entre la teoría y la realidad escolar actual.

Además, si se toma en cuenta que para entender esta situación se debe contrastar lo que opinan los investigados, con lo que expone esta teoría, se determinará claramente el sentido de esas particularidades de la medición escolar en el contexto real.

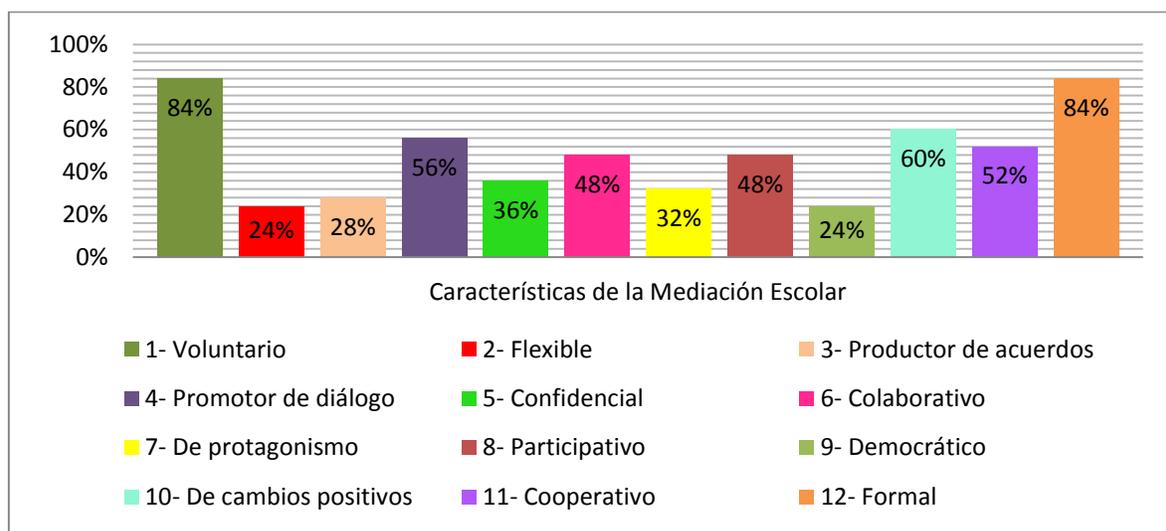
Es por esta razón, que se realizó el estudio de campo y se tomó como muestra a 25 estudiantes del noveno grado "A" del Instituto Nacional Benjamín Zeledón.

Ciertamente, en la encuesta aplicada, se les preguntó: ¿Qué características considera deba tener un proceso de solución de los conflictos escolares en la disciplina de Lengua y Literatura?

De los 25 educandos abordados, 21 de ellos, que representan el 84%, respondieron que es un proceso voluntario y formal, otros 15 participantes que equivalen al 60%, expresaron que es de cambios positivos, además 14 de ellos que corresponde a un 56%, contestaron que es promotor del diálogo, similarmente 13 del total de encuestados que son el 52% de ellos, respondieron que es un proceso cooperativo.

En cambio, 12 alumnos de estos 25 conforman un 48% de los consultados, coinciden en que también es colaborativo y participativo, también, 9 o sea el 36% de la muestra, dijeron que es de carácter confidencial, 8 más que vienen a ser el 32% de estudiantes sondeados acepta que es un proceso protagónico, así mismo 7 de los 25 investigados que vienen siendo un 28% de los estudiantes, afirman que es productor de acuerdos.

Finalmente 6 o el 24% del total de los encuestados, aceptan que es democrático y flexible, demostrándose en el siguiente gráfico: (Ver gráfico N° 2)



**Gráfico N°2- ¿Qué características consideras, deba tener un proceso de solución de los conflictos escolares en la disciplina de lengua y literatura?**

**Fuente: Encuesta 2015, realizada a estudiantes del Instituto Nacional Benjamín Zeledón**

En correspondencia con estos resultados, la entrevista, muestra que para el docente, la mediación escolar es un proceso voluntario y participativo que debe generar el diálogo y los acuerdos, así mismo, el jefe de área, el director y el concejero coinciden al mencionar que estas mismas características definen en sí la manera como se manifiesta la mediación escolar, de la misma forma, los padres señalan además de los aspectos ya mencionados, está la confidencialidad como uno de más importantes de este proceso.

Igualmente, se observó en el desarrollo de la clase de Lengua y Literatura que, los estudiantes y la docente demandaban esas condiciones para lograr un

acuerdo aun cuando no existiera un programa de atención a los conflictos; esto era notorio sin embargo el proceso desarrollado presentaba las características necesarias para hacer de él un método de solución idóneo para poner fin a las diferencias existentes en el grupo.

Esto permite concluir, que tanto los estudiantes como docentes identifican en su proceso de mediación características necesarias como la voluntad, la flexibilidad y el diálogo como procedimiento formal para resolver conflictos de orden escolar.

En definitiva, la mediación escolar esta revestida del acto volitivo y la capacidad comunicativa de quienes intervienen en el proceso para resolverlo, por otra parte, está la tolerancia de cada uno de los protagonistas, pero, son ellos quienes deben identificar esas características para hacer de ellas un insumo para fortalecer los pasos que llevan a encontrar la solución de sus conflictos

#### **4.1.6.4- Ventajas de la mediación escolar**

Por otra parte, se puede decir que la repercusión de la mediación escolar en la transformación del sistema educativo, la implicación en los diferentes sectores de la comunidad, la comprensión y aceptación de nuestra diversidad y el impulso a la participación ciudadana que traspasa los límites de la escuela son algunas de las ventajas que ofrece el proceso formal de búsqueda de solución a los problemas que surgen en la escuela.

Varón (2001), opina que la incorporación de la mediación al ámbito educativo en la resolución de conflictos, supone un cambio de cultura cuya base esencial se manifiesta en la voluntariedad.

En consecuencia el cambio experimentado con la mediación escolar basado en la voluntad de los miembros de la comunidad educativa, ofrece las ventajas de trabajar no solo en la resolución de conflicto, si no en la búsqueda de elementos que

transformen el ambiente en un estado donde se pueda convivir en mejores condiciones, estas pueden ser:

- ❖ Despertar la motivación entre el profesorado
- ❖ Mejorar la convivencia del centro
- ❖ Transformar el ambiente en uno más práctico
- ❖ Mejorar el aprendizaje
- ❖ Aumentar el autoestima
- ❖ Promover la adquisición de habilidades que repercuten en otras actividades y relaciones
- ❖ Permitir implementar programas de solución de conflictos
- ❖ Propiciar la permanencia en el centro

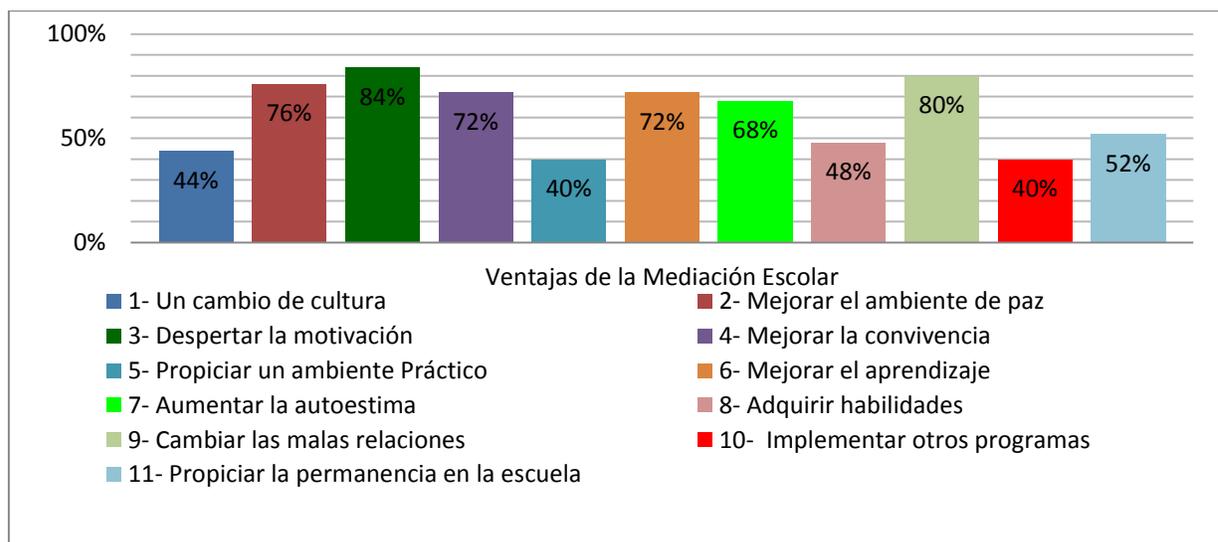
Por lo descrito hasta ahora, se puede decir que, la mediación en la escuela constituye una de las herramientas institucionales que permite abordar esta situación con una estrategia preventiva, porque, las diferentes acciones que pone en marcha pueden favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, en tanto provee mecanismos e instancias para abordar los conflictos de un modo cooperativo, previniendo la escalada hacia situaciones de violencia.

Para observar la convergencia entre el criterio de los autores citados y la opinión de los investigados en este estudio, se debe considerar los resultados expuestos en la encuesta aplicada, cuando preguntó a los estudiantes ¿Crees que los cambios promovidos por la búsqueda de solución a los conflictos en Lengua y Literatura den a los estudiantes las siguientes ventajas?

En este sentido de los 25 estudiantes encuestados 21 de ellos que representan el 84% de la muestra seleccionada, expresa que, la principal ventaja es que despierta la motivación del profesor, así mismo, 20 de estos alumnos que son el 80% de los encuestados, asienten que cambia las malas relaciones, también, 19 del total que equivalen al 76% de jóvenes consultados afirman que, mejora el ambiente

de paz, otros 18 escolares de esta misma muestra que equivalen al 72% de los consultados, dicen que mejora la convivencia y el aprendizaje.

Igualmente 17 de los 25 alumnos o sea el 68% de la misma muestra consideran que, aumenta la autoestima, mientras que 13 o el 52% de estos, mencionan que, propicia la permanencia en el centro, pero, otros 12 de este campo muestral que representan 48% de él expresan que le da ventaja de adquirir más habilidades, así mismo, otro 44% de ellos afirman que favorece al cambio de cultura y finalmente, 10 de los 25 consultados que son el 40% de la muestra dicen que, permite tener un ambiente más práctico. (Ver gráfico N° 3)



**Gráfico N°3 ¿Crees que los cambios promovidos por la búsqueda de solución a los conflictos en Lengua y Literatura den a los estudiantes las siguientes ventajas?**

**Fuente: Encuesta 2015, realizada a estudiantes del Instituto Nacional Benjamín Zeledón**

Ahora bien, cuando se entrevistó al docente este expresó que, la principales ventajas eran cambiar las malas relaciones entre los estudiantes para obtener un ambiente pacífico y en armonía con todos, para crear una cultura de paz; de forma similar se expresó el jefe de área diciendo que una de las mayores ventajas era cambiar la mala convivencia entre docentes y estudiantes, así mismo, el director dice que la ventaja más considerable es que mejora el aprendizaje mientras tanto,

consejero y padres concuerdan en que realmente la ventaja está en un cambio de cultura.

Cabe señalar que, en la observación realizada se pudo constatar que el haber intervenido en el conflicto mejoró la convivencia entre los involucrados, al integrar de forma más activa al estudiante que no socializaba por tener intereses opuestos a los planteados por el docente.

De forma general se puede decir que, la mediación escolar propicia una serie de cambios que transforman el ámbito escolar en un ambiente de permanencia para que el estudiante pueda desarrollarse en convivencia social con sus semejantes.

Como se puede observar, al final, las ventajas de la mediación escolar, más que ser transformativas, vienen a ser elementos constitutivos de una sociedad escolar que vive y demanda la convivencia de sus miembros como se manifiesta en los resultados de este estudio.

#### **4.1.6.5- Enfoques de la mediación escolar**

Si bien es cierto, la inclusión en la escuela, de acciones necesarias, orientadas al aprendizaje y desarrollo de las “habilidades para la vida”, para abordar de manera cooperativa los conflictos, también, puede realizarse a partir de la diversidad de iniciativas que lleven al estudiante a reconocer su rol de formador en la sociedad educativa actual.

Como señala Bonafé (2003), la mediación escolar favorece la comunicación y las relaciones, tiene como objetivo crear o recrear un círculo de comunicación entre las personas para establecer o restablecer lazos sociales.

Es decir, favorecer la autonomía de las personas y hacerlas protagonistas de su propio destino conlleva a tomar en consideración la idea que se le dé al proceso de búsqueda de solución a problemas escolares.

Por ello, representa una alternativa al modelo disciplinario tradicional, que está basado en la aplicación de sanciones, según un conjunto de normas de convivencia previamente establecidas, que excluyen y estigmatizan al alumnado implicado en el acto enjuiciado.

Por tal razón son muchos los enfoques utilizados en los programas de mediación escolar, que van desde aquellos orientados a la eliminación de conductas violentas, hasta propuestas más integradoras que se unifican a programas curriculares de mediación en el centro educativo con actuaciones como la organización de espacios individuales para realizar el seguimiento de los alumnos más difíciles, el trabajo a nivel del grupo de clase, recogida de información por parte del profesorado sobre los conflictos más frecuentes y significativos, y la celebración de reuniones de profesores que atienden una misma aula, (aprendizaje y comprensión teórica del conflicto y su gestión).

Además están los programas de mediación entre compañeros, sumados a programas con implicación directa de familias y profesorado y programas de resolución de conflictos con participación de otras personas del entorno más cercano al centro, hacen de la mediación escolar la herramienta necesaria para el desarrollo de las relaciones basadas en estos enfoques, los cuales pueden ser:

#### **4.1.6.5.1- Enfoque global**

Es importante saber que este modelo proviene de la psicología y trata de mejorar la información y comunicación entre las partes para producir procesos de reflexión que modifiquen la percepción de la realidad y del propio conflicto, reparando las relaciones. Implica tener una perspectiva del centro, estructuras reales de participación, Currículum oculto y explícito, coherente con la filosofía que subyace a la mediación, disciplina positiva o educativa.

Robayo A (2006) expresa que, requiere la capacitación del conjunto de los docentes, no docentes y directivos de la escuela en las técnicas y habilidades

propias de la mediación, muchas de las cuales están comprendidas dentro de las habilidades sociales o habilidades para la vida.

En consecuencia, esto permite a los adultos de la escuela, en la medida en que ponen en juego las diversas situaciones de interacción, ofrecen a los estudiantes modelos de comportamiento y marcos de interacción más saludables.

Puesto que, es altamente recomendable que la enseñanza de las técnicas y habilidades implicadas en el abordaje cooperativo de conflictos al conjunto de estudiantes así como la formación de alumnos mediadores, es importante que sean diseñadas y conducidas por los propios docentes con el apoyo, eventualmente, de un equipo técnico externo a la institución.

Por consiguiente, en la conducción del proceso, el mediador debe poner en juego una serie de técnicas y procedimientos que tienden a facilitar a las partes el logro de una comunicación eficaz, basada en una actitud asertiva.

A fin de que les permita, escuchar y comprender el punto de vista del otro, determinar sus expectativas, necesidades e intereses, intentar coordinarlos con los propios recursos, elaborar opciones creativas que puedan resultar mutuamente beneficiosas o satisfactorias, evaluarlas y tomar decisiones con respecto a ellas, fijar las pautas del acuerdo que dará por resuelto o solucionado el conflicto.

*Respecto de este último paso o momento, es importante destacar que el mediador debe promover un proceso en el cual efectivamente las partes puedan ser dueñas de sus propias decisiones, incluida la de no acordar, para evitar influir en el logro de “los arreglos ilusorios (que no satisfacen a nadie) y los arreglos injustos (que satisfacen a uno a expensas del otro). Estos terminan legitimando una injusticia y convierten el método de la mediación en un proceso contraproducente respecto a los objetivos que, en el contexto de la escuela, se busca alcanzar.*

#### 4.1.6.5.2- Enfoque transformador

Sumando otro aspecto de los enfoques, se puede decir que, la escuela transformativa proviene de la sociología y tiene por objetivo transformar el conflicto, las relaciones y a las personas, en base a la cooperación y la reconciliación. En síntesis, busca el cambio social.

Bush y Folger (1994), establecen que, lo más importante, de la mediación, no es el acuerdo sino el cambio de las personas esto tiene mucho que ver con el momento del desprendimiento del grupo.

De igual manera expresa que la autoconciencia, y saber contener los juicios de valor de los mediadores, son la mejor prueba de que se está ejerciendo la práctica transformadora.

También dice que la marca distintiva de una práctica transformadora, es que las acciones del tercero son una respuesta adecuada a los pasos que van tomando los disputantes.

*En síntesis se puede decir que, transformar no consiste en resolver el problema, sino en ayudar a evolucionar a los individuos, comprometidos en el crecimiento moral y si los mediadores están poniendo en práctica el enfoque transformador, se evidencian en su trabajo no solamente algunos hábitos en la práctica, sino en la forma de relacionarse en la vida cotidiana.*

*En otras palabras, si aquí el mediador da el voto de confianza y credibilidad a las partes en disputa sobre la aptitud o buena disposición que ambas partes tienen, lo hace brindando las oportunidades de reconocimiento, de otra manera consideraría inútil ofrecerla, si como mediador (a), cree en la aptitud y buena fe de las partes experimentará la no necesidad y la no dependencia del tercero.*

*Entonces, es conveniente manifestar que es indispensable que el pensamiento del mediador(a) no se circunscriba a pensar que el mal carácter de los*

*disputantes, los lleva a la dificultad de superar el conflicto, más bien debemos pensar que tanto la conducta de débil, desagradable, gritón agresivo, se debe a los efectos circunstanciales de la experiencia del mismo conflicto que se disputa*

#### **4.1.6.5.3- Enfoque conductista**

Otro de los enfoques es el conductista, que trabaja la información para cambiar los puntos de vista, modifica las narraciones para cambiar la percepción de la realidad y promover la reflexión de las partes con la finalidad de alterar un proceso negativo en positivo, al pasar de la comunicación controversial a la comunicación cooperativa y dejar a un lado los procesos mentales que llevan al conflicto para volver a construir otros que cambien la visión y aporten soluciones.

Torrego (2000), expresa que, la mediación escolar basada en la comunicación permite mediar y transformar los conflictos que existen en los contextos educativos; es una forma de resolverlos a través de un estudiante imparcial que colabora con los implicados para que ellos mismos lleguen a establecer por sí solos acuerdos de solución o convivencia conjuntamente y sin imposición

*En pocas palabras, el conflicto sirve para cambiar procesos mentales. Los acuerdos son tácticos únicamente circunstanciales. Lo importante es la mejora de las relaciones.*

#### **4.1.6.5.4- Enfoque constructivista**

En lo que respecta a este enfoque que el constructivismo propone el diseño y puesta en marcha de un programa de mediación entre pares (el mediador es un par de las partes en conflicto), focalizado en los alumnos.

Por lo tanto es una propuesta que permite a la institución educativa, actuar ante situaciones emergentes de conflicto y ofrecer una instancia formativa para su

tratamiento, de un modo constructivo y no violento, basado en el diálogo y la cooperación poniendo como artífice de su propia formación al estudiante.

Dorino (2010), expone que en un proyecto de mediación entre pares las acciones se desarrollan a partir de un elemento en particular y luego se expanden incluyendo otros, cuya articulación contribuye a profundizar la educación para la democracia, la paz y los derechos humanos.

Robayo (2006), dice que la mediación en la escuela constituye una de las herramientas institucionales que permite abordar esta situación con una estrategia preventiva, ya que las diferentes acciones que pone en marcha pueden favorecer el aprendizaje de las habilidades sociales necesarias para mejorar la convivencia, en tanto provee mecanismos e instancias para abordar los conflictos de un modo cooperativo, previniendo su escalada hacia situaciones de violencia.

Las evidencias muestran que la mayor cantidad de episodios relacionados con la violencia en la escuela tienen a los estudiantes como sus principales protagonistas (como víctimas o agresores).

*Indudablemente, este enfoque establece que la mediación escolar también conlleva acciones que favorecen el aprendizaje de hábitos de buena convivencia y formación de una vida sin violencia.*

Sin embargo, no todos los conflictos entre alumnos son susceptibles de tratarse a través de la mediación entre pares. Esta puede utilizarse para el abordaje de conflictos vinculados con faltas de respeto, ofensas verbales, burlas, cuestiones de celos, malentendidos, prejuicios, otros. No se aplica a cuestiones de drogas, armas o abusos de diferente índole.

Cabe destacar que, la mediación entre pares no suspende los marcos normativos de la escuela, más bien, añade una instancia de abordaje constructivo de

ciertos conflictos que, en caso de no resultar exitosa, deberán tratarse de acuerdo a las pautas y normas vigentes en la institución.

*En definitiva, la implementación de un proyecto de esta naturaleza implica transitar un proceso en cuyo inicio es muy importante promover la participación de los diferentes actores institucionales en la definición de sus aspectos principales, su modalidad y alcance.*

*Por tal razón la construcción de este consenso institucional es fundamental para garantizar la viabilidad y perdurabilidad de las acciones que se emprendan, así como su potencialidad para aportar al logro de los objetivos, mejorar la convivencia, prevenir la violencia y educar en democracia, la paz, los derechos humanos y sobre todo aprender para la vida.*

#### **4.1.6.6- Funciones de la mediación escolar**

Hasta ahora, se ha abordado la mediación escolar, sus características, enfoques, ventajas y su importancia, resulta también atractivo, conocer cuáles son sus funciones. Necesariamente, se debe estudiar de la misma forma que ya se realizó con los otros tópicos ya mencionados.

En este sentido, hablar de las funciones de la mediación escolar, es referirse al resultado de la acción conciliadora del proceso que promueve más actividades de integración y Cooperatividad de los protagonistas de un conflicto escolar.

Boque (2003), expresa que la mediación desarrolla lo que se podría denominar competencias culturales en el sentido que promueve actitudes de apertura hacia otras maneras de entender la existencia o lo que es lo mismo, la capacidad de empatizar con significaciones socioculturales diversas.

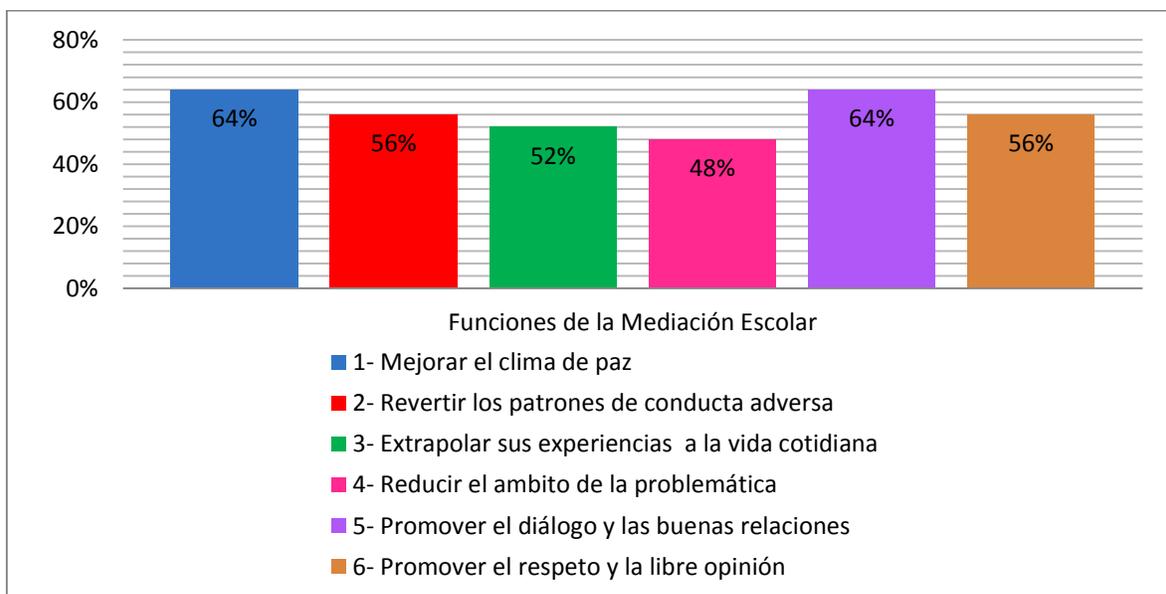
*Esto quiere decir que, la mediación escolar es una experiencia de aprendizaje para quienes participan de en ella, conectando así a las personas con sus valores, sentimientos, el respeto por el otro, la generación y evaluación de opciones alternativas a la disputa o la violencia.*

- ❖ Busca mejorar el clima y la seguridad escolar y académica
- ❖ Revertir los patrones de conducta adversa
- ❖ Buscar que los estudiantes puedan extrapolar los conocimientos adquiridos sobre esta estrategia a la vida cotidiana y solucionar los conflictos en otras esferas
- ❖ Promueve y desarrolla habilidades que permiten reducir el ámbito de la problemática
- ❖ Hacer que las partes involucradas se comuniquen de forma adecuada de manera que contribuyan a la preservación de las buenas relaciones
- ❖ Generar una escuela diferente a la que están acostumbrados donde los estudiantes medien sus propios conflictos
- ❖ Promover condiciones que favorezcan las relaciones cooperativas
- ❖ Apaciguar el ambiente hostil, promoviendo el diálogo el respeto y la libre opinión

Una relación importante es contrastar los aspectos que la teoría expone con los resultados del estudio en la institución educativa investigada, por eso cuando en la encuesta realizada a los 25 estudiantes de 9no grado se les preguntó: ¿Cuáles crees que sean las funciones de la Mediación Escolar?

Atendiendo a la pregunta, 16 de los 25 estudiantes que representan al 64% de los encuestados expresan que, las principales funciones son mejorar el clima de convivencia, promover el diálogo y las buenas relaciones, asimismo 14 de ellos que equivalen al 56% de la muestra en estudio, dicen que, son revertir los patrones de conducta adversa y promover el respeto y la libre opinión, de igual manera otros 13 o sea el 52% de los jóvenes en este sondeo, expresan que es extrapolar sus

experiencias a la vida diaria y por último 12 más de ellos que son el 48% del total, indican que es reducir el ámbito de la problemática escolar. (Ver gráfico N°4)



**Gráfico N° 4 ¿Cuáles crees que sean las funciones de la Mediación Escolar?**

**Fuente: Encuesta 2015, realizada a estudiantes del Instituto Nacional Benjamín Zeledón**

Igualmente, cuando se entrevistó al docente de Lengua y Literatura, éste expresó que las funciones de la mediación escolar son promover un ambiente pacífico que pueda promover el diálogo y la convivencia, en ese mismo sentido, opinó su jefe de área al responder que es la búsqueda de la convivencia y las buenas relaciones, así mismo el director expresa que es promover la convivencia y el diálogo para tener buenas relaciones de paz y armonía, por su parte el consejero y los padres de familia concuerdan en que la función de la mediación escolar, es resolver los problemas a través de la exposición de sus intereses, que debe generar la búsqueda de la solución.

Por otra parte en la observación realizada en el aula durante la clase de Lengua y Literatura se pudo confirmar que al intervenir en el conflicto, el ambiente de paz y convivencia mejoraba sin embargo el respeto cambiaba pero no al nivel de la convivencia y la conducta adversa.

De manera general, se puede decir que, la mediación escolar tiene la función de propiciar un cambio en la manera de vivir dentro del centro escolar y que para garantizar el respeto y el derecho de los demás, se debe convivir en paz y armonía para tener un cambio en nuestra cultura de vida fuera del centro de estudios.

#### **4.1.6.7- Técnicas de la mediación escolar**

En cuanto a la eficacia de las conductas de mediación, se observa la importancia de determinadas técnicas que favorece la creación de un clima que permite suavizar las diferencias entre las partes.

Por esa razón la verdadera fuerza de la mediación en el ámbito educativo consiste en desarrollar un proceso de aprendizajes que favorezcan al buen clima de las relaciones internas del centro. En el lapso de tiempo de este proceso los protagonistas del conflicto aprenden vivencialmente estrategias positivas y efectivas de relación interpersonal, de regulación y expresión de emociones y sentimientos, de comunicación, cooperación, pensamiento reflexivo creativo y crítico que permite auto gestionar la mayoría de dificultades que enfrenta dentro y fuera del centro educativo.

Por su parte, Torrego (2000) dice que, el mediador utiliza las técnicas para lograr un clima de confianza, obtener información sobre la postura de los participantes, reconocer las posiciones, detectar sus verdaderos intereses y trabajar para el acuerdo.

- ❖ Discurso.
- ❖ Parafraseo.
- ❖ Preguntas.
- ❖ Escucha activa.
- ❖ Abogado del diablo.
- ❖ Torbellino de ideas

#### **4.1.6.7.1- El discurso**

Torrego (2000) también, expresa que es todo aquello que el mediador dice o hace en el transcurso de la mediación. Debe ser ágil para no aburrir; claro, para que todos lo comprendan y neutro, para no influir ni en el ánimo ni en las decisiones de los involucrados.

Sánchez (2007) también lo define como el vehículo por medio del cual los participantes deciden las pautas que mantendrán a lo largo del proceso. Este acuerdo inicial favorece el compromiso de respetar las conclusiones que se desprendan

En suma, estas técnicas sirven para que el mediador se presente, dé a conocer su rol y sus funciones y enuncie las características de la mediación. Además explica a los involucrados que su tarea consiste en orientarlos para que dialoguen sobre el conflicto suscitado, pero, que él no aportará soluciones ya que el objetivo de su tarea es lograr que ellos mismos encuentren la solución.

Por lo tanto, agregará que se espera que lleguen a un acuerdo con el que ambos se beneficien. Al concluir la presentación, el mediador preguntará si se comprendió lo explicado. De no ser así, indagará qué es lo que no se entendió y lo volverá a explicar, con utilización de otras palabras.

#### **4.1.6.7.2- El parafraseo**

Torrego, (2000), establece que en la mediación escolar es preciso repetir lo que cada uno de los involucrados dice pero limpiando el mensaje de la carga afectiva (elogios, insultos, etc.)

Sánchez (2007), menciona que, el mediador como tercero imparcial que parafrasea, aclara el discurso. Repite casi textualmente la frase de uno de los involucrados pero no menciona las palabras ofensivas. Así se asegura que los presentes (incluido el mismo mediador) comprendan por igual lo que se dijo.

*En otras palabras, por medio del parafraseo el mediador permite a los involucrados escuchar lo que el otro y él mismo dijeron ("el mensaje verdadero") expurgado de insultos y elementos emocionales, y despojado de connotaciones. De esta manera los participantes logran comunicarse sin la carga emocional que enturbia el mensaje.*

#### **4.1.6.7.3- Preguntas**

Con el fin de esclarecer las ideas de los involucrados, durante el desarrollo del proceso de mediación, se debe plantear una serie de cuestionamientos, para desarrollar la siguiente etapa del proceso de mediación escolar.

Por tal razón, Fraire (2003), dice que el mediador usa como principal herramienta las preguntas. Se expresa sólo por medio de ellas. Son indispensables para conocer e indagar los hechos que cada alumno expone, los intereses que los mueven, así como las posibles soluciones para acordar.

Por su parte, Sánchez (2007), establece que el modo de participación de un mediador se limita a la interrogación, dado que no le es posible opinar.

Indudablemente, preguntar de forma correcta, es una técnica que se aprende, puede caracterizarse de modos diferentes. Se abordará, en un principio, tres tipos de preguntas: las abiertas, las cerradas y las que tienen la respuesta incluida.

*Es decir que, para no tomar parte en el problema, la mejor herramienta que tiene el mediador para conocer los hechos es la pregunta y ese será su única acción*

#### **4.1.6.7.4- Escucha activa**

Indiscutiblemente saber escuchar es un arte, pues no todos saben hacerlo, pero, de lograrlo es una habilidad importante a la hora de abordar un conflicto entre escolares.

Varón (2001) cuando se refiere al perfil del mediador destaca que escuchar es la prioridad número uno y que en la escucha activa se pone en funcionamiento más de un sentido.

*La escucha como técnica de mediación debe estar en primer lugar dentro de todo procedimiento, con ella se le da el verdadero sentido a la búsqueda de una solución.*

Por tal motivo “Abogado del diablo” como técnica logra que cada uno de los actores se ponga en el lugar del otro y reflexione acerca de cómo se sentiría y qué pensaría si él fuera ese otro. De esta manera, logra apreciar el efecto que su conducta ocasionó en alguien distinto de él cuando se escucha.

#### **4.1.6.7.5- Torbellino de ideas**

El mediador advierte cuando los protagonistas intentan dar soluciones para resolver el conflicto. Observa que comienzan a aportar ideas que ponen a consideración del otro, con el fin de llegar a un acuerdo. En ocasiones, algunas de esas ideas de resolución resultan inverosímiles, impracticables y/o fuera de lugar. Sin embargo, es importante que cada uno de los involucrados las dé a conocer, porque lo inverosímil, impracticable y/o fuera de lugar puede transformarse en la idea base de un acuerdo.

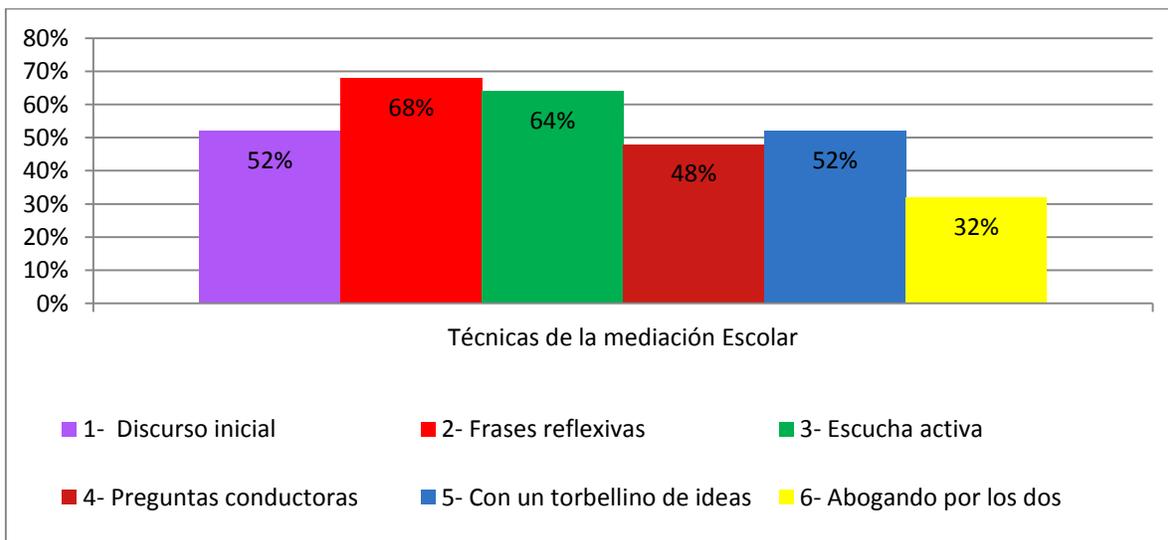
Burget (1999) indica que, debe estimularse a cada uno para que haga sus propuestas con absoluta libertad, a la manera de "torbellino de ideas", por más descabelladas que parezcan.

A renglón seguido, los orientará a "rescatar" las ideas coincidentes con los intereses de ambos. Puede suceder que las propuestas se trabajen en más de una entrevista.

Falta saber, si al comparar esta teoría será congruente con la opinión de los involucrados en este trabajo

Para comprobarlo, se debe analizar la relación de los conceptos descritos anteriormente junto a las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los estudiantes de noveno grado, a quienes se les preguntó: ¿Con qué criterios consideras importante, empezar a abordar un conflicto de Lengua y Literatura?

Ahora bien, de 25 encuestados 17 de ellos que son 68% de la muestra indican que iniciaría con frases reflexivas así mismo, 16 o el 64% de los estudiantes, expresan que darían inicio con la escucha activa, otros 13 que equivalen al 52% iniciarían con lluvias de ideas, pero 12 que representan un 48% de todos, consideran que es mejor con preguntas y por último 8 alumnos que son el 32% de los abordados, dicen que es mejor abogando por los dos. (Ver gráfico N° 5)



**Gráfico N° 5** ¿Con qué criterios consideras importante, empezar a abordar un conflicto de Lengua y Literatura?

**Fuente:** Encuesta aplicada a estudiantes del instituto Nacional Benjamín Zeledón – Jinotega

Similarmente, al entrevistar al docente, éste reconoce que, se debe iniciar a abordar un problema dentro del aula, con frases reflexivas que lleven a comprender la situación, para reconocer cuál es el interés mayor, en este sentido, el jefe de área expone que, debe iniciarse con la reflexión sobre el daño que provocan las diferencias entre los involucrados y que esto debe llevar a una respuesta rápida, por su parte el director expresa que se debe escuchar a ambas partes y demostrar interés en encontrar una verdadera solución, por su parte el consejero expresa que, siempre que se enfoque bien el problema todo debe iniciar por expresar cuál es el problema sin que afecte el interés personal y debe tratarse a los dos por igual, de la misma manera los padres expresan que, la técnica más adecuada es la de escuchar a las partes de forma imparcial.

Finalmente se puede decir, que cada una de las técnicas descritas aquí se vuelve necesaria a pesar de su rango de importancia; eso se pudo comprobar en la observación realizada durante la clase de Lengua y Literatura, donde los estudiantes procedieron con una reflexión al iniciar la intervención en el conflicto.

Por tanto, queda claro que las técnicas de mediación deben ser encabezadas por un discurso de reflexión para que los involucrados puedan dilucidar sus verdaderos intereses.

#### **4.1.6.8 – Tipos de mediación escolar**

La introducción en la escuela, de acciones orientadas al aprendizaje y desarrollo de las “habilidades para la vida”, necesarias para un abordaje cooperativo de los conflictos, puede realizarse a partir de iniciativas muy diversas, a fines a este trabajo, por tal motivo se agrupan en dos grandes categorías:

- ✓ Aquellas que se incluyen como parte de los procesos de enseñanza y aprendizaje en el aula, algunas de las cuales se describieron anteriormente.

- ✓ Aquellas que contemplan instancias o mecanismos específicos como los Consejos de aula y de convivencia o los proyectos de mediación en la escuela.

Varón (2001), plantea que la incorporación de la mediación escolar a la resolución de conflictos, supone un cambio de cultura cuya base esencial destaca el aprendizaje en el aula y las instancias educativas involucradas

La incorporación de un sistema de Mediación en un centro educativo deberá adaptarse a las posibilidades contextuales de cada realidad escolar. El sistema descrito es una de las formas de incorporación de esta estrategia de resolución pacífica.

#### **4.1.6.8.1- Mediación Espontánea**

Una persona ve un conflicto e inmediatamente se ofrece para mediar entre las personas que lo han tenido.

Bonafé (2003), establece que la mediación del conflicto no debe estar sujeta a la voluntad expresa de una de las partes, por el contrario debe surgir espontáneamente

*La mediación escolar es un proceso que surge de forma no deliberada lo que aporta una visión de un proceso que debe ser a voluntad de las dos partes del problema.*

*Surge así porque nadie está obligado a aceptar la decisión sin antes no haber dialogado con alguien imparcial.*

*Como consecuencia resultará más productiva la solución que brinde el mediador con aportes de las partes.*

#### **4.1.6.8.2- Mediación Institucionalizada**

Las personas que han tenido un conflicto recurren voluntariamente al Servicio de Mediación que tiene cada Centro. Eligen a los mediadores e intentan buscar un acuerdo para solucionar el problema. Esta mediación requiere la existencia de personas formadas en mediación.

Sánchez (2013), opina que la mediación reduce la violencia cuando ésta es ejercida por personas que han sido preparadas en la solución de conflictos desde el seno de la institución.

*Como parte de la escuela, el mediador obtendrá mejores resultados si se prepara para esta tarea que ha sido encomendada precisamente para la solución de conflictos.*

*En este caso se implementa así porque resulta necesario que cada escuela disponga de un colegiado de personas capacitadas en solución de conflictos y como consecuencia de esto la reducción de ellos y la convivencia se verán beneficiados.*

*En otras palabras se necesita de la mediación institucionalizada en las escuelas para fortalecer el avance hacia una sociedad libre de violencia, que sea capaz de convivir en paz.*

#### **4.1.6.8.3- Mediación realizada por los iguales**

Una parte del alumnado del centro se ha formado para resolver los conflictos a través de la mediación; cuando surge un problema entre dos alumnos, los mediadores se ofrecen para intentar resolver el conflicto de forma dialogada.

Rosemblun (1998) expresa que la mediación realizada por los estudiantes favorece y crea relaciones cooperativas que permiten la reducción del riesgo de apelar a la violencia en la búsqueda de soluciones.

*Es decir la mediación realizada por estudiantes le permite comunicar de mejor manera y sin cohibirse al estar frente a extraños a su ambiente social.*

*Surge así porque son ellos los que están más cercanos al ambiente y su problemática permitiendo actuar espontáneamente entre iguales lo que provocará que la solución violenta no sea un argumento para buscar la solución.*

#### **4.1.6.8.4- Mediación Externa**

Sánchez (2013), Cuando existe un conflicto en el Centro y no hay personas que puedan solucionarlo se recurre a alguna persona experta, de fuera del Centro, para intentar solucionarlo.

*En otras palabras, si el centro no tiene la capacidad de brindar la solución se debe recurrir a personal externo que pueda encontrar la solución.*

*Es así, porque la necesidad primaria es la búsqueda de soluciones a conflictos de un centro no siempre estará en manos de los recursos dispuestos para eso y por consiguiente está obligado a auxiliarse de otras instancias que satisfagan esa demanda.*

*La mediación externa será la opción correcta cuando se agoten las posibilidades del centro*

#### **4.1.6.8.5- Mediación Realizada por los Adultos**

Torrego (2000) expresa que las personas adultas que forman parte de la Comunidad Educativa (padres, madres, profesorado y personal no docente) se forman en Mediación Escolar y se responsabilizan de intentar una solución pacífica de los conflictos que se generan en el espacio escolar

*Es decir la mediación también es responsabilidad de los adultos de un centro, es así porque el compromiso de solucionar los conflictos resulta más un trabajo para adultos por el efecto que toma el desarrollo de este proceso cuyo resultado debe ser la solución pacífica y cooperativa.*

#### **4.1.6.8.6- Comediación**

La Comediación Contiene aspectos de la mediación institucionalizada.

Sánchez (2013), expresa que son dos personas puestas por el sistema de diferentes grupos las que realizan el proceso de mediación (un profesor y un alumno, un padre y un profesor)

Desde el punto de vista de trabajo de convivencia, son mucho más efectivas aquellas formas que puedan involucrar a la mayor parte, o a todos los miembros de la comunidad escolar.

Si bien podría ser necesario iniciar la incorporación de la mediación a partir de alguna de las formas que implican a un menor número de personas, pero siempre con la idea de llegar a todos y a todas, ya que en caso contrario los beneficios que puede llegar a reportar esta estrategia se verían reducidos, así como su papel de la convivencia escolar.

*En este sentido, si además ésta formación la realizamos conjuntamente con todos los sectores de la comunidad educativa habremos dado un gran paso en la mejora de la convivencia escolar, ya que desde un primer momento hacemos partícipes a todos y a todas en la gestión esa convivencia, y en la apuesta por un sistema de resolución no violenta de los conflictos, con base en el diálogo y la colaboración. Estos dos elementos deberán constituirse como parte de los principios de la mediación.*

#### **4.1.6.9 -Principios de la mediación escolar**

La mediación escolar constituye una forma de intervención en un conflicto, que se rige por los criterios de búsqueda de una solución, se realiza con la presencia de una tercera persona, que no ejerce ningún poder y que actúa como facilitador de la comunicación, de modo que se restablezcan los vínculos entre las partes, a través de una metodología precisa.

Martínez (2000), expresa que la mediación se rige por los principios de búsqueda de solución imparcial, comunicativa y dirigida.

Añádase a esto, que el proceso mediador se basa en las prácticas comunicativas y en la negociación colaboradora o razonada, exigiendo una posición neutral al menos en las cuestiones éticas. Adviértase, que son las partes involucradas directamente en el conflicto las que se obligan a encontrar una respuesta pacífica a sus diferencias, renunciando, por tanto, a un arbitraje o a la imposición de una solución externa.

De acuerdo con estos criterios la mediación se basa en los siguientes principios:

- ❖ Protagonismo: es un procedimiento absolutamente basado en el protagonismo de las partes.
- ❖ Imparcialidad: el mediador/a deberá observar permanente y rigurosa imparcialidad.
- ❖ Confidencialidad: se realiza bajo estricta confidencialidad de las partes.
- ❖ Igualdad de condiciones de las partes involucradas en el conflicto
- ❖ Se trata de un acto cooperativo, no competitivo
- ❖ Está orientado hacia el futuro ya que su fin es mejorar las relaciones
- ❖ No se da el “yo gano, tu pierdes” si no que debe haber dos ganadores
- ❖ Es un proceso voluntario que requiere que ambas partes estén motivadas

- ❖ Se preocupa por las necesidades e intereses, en lugar de por el estatus
- ❖ Intenta igualar el poder no a acrecentarlo
- ❖ No es amenazante ni punitivo
- ❖ Es un proceso totalmente confidencial
- ❖ Es creativo, requiere la aportación de nuevas ideas y enfoques para la resolución funcional del conflicto

De esta manera, la mediación es un procedimiento absolutamente creativo basado en el protagonismo de las partes, en la que el mediador deberá observar permanente y rigurosa la imparcialidad. Por eso, se realiza bajo estricta confidencialidad de las partes en igualdad de condiciones de los involucrados en el conflicto.

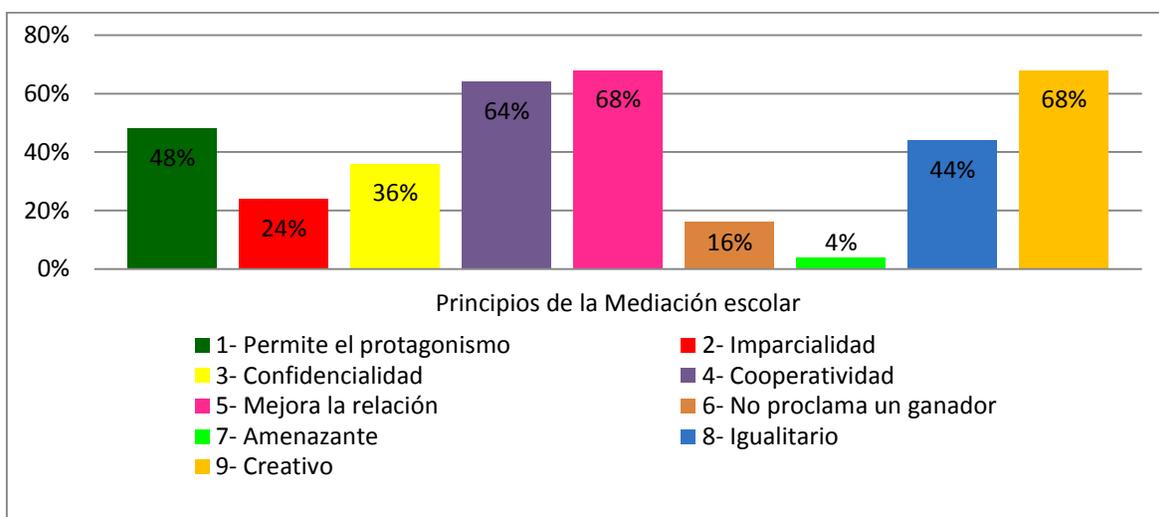
Por tal razón, requiere de los preceptos ya descritos porque, en el ámbito escolar cada uno de ellos se vuelve indispensable para mantener la convivencia pacífica que genera una cultura de paz. En consecuencia la aplicación de éstos en la búsqueda de solución de un conflicto, además, promoverá las condiciones para que los protagonistas asuman la responsabilidad de abandonar la violencia como forma de solucionar los problemas que enfrentan.

Esto conduce a realizar una comparación entre lo que expresa la teoría y lo que opinan estudiantes docentes y padres de familia en este estudio.

En relación con los elementos que fundamentan la mediación escolar, en la encuesta aplicada se incluyó la pregunta: ¿Consideras que los principios del proceso de solución de conflictos en Lengua y Literatura sean los siguientes?

En este sentido de 25 estudiantes abordados 17 de ellos que equivalen al 68% contestaron que los más importantes eran orientación para mejorar la relación y el principio de ser creativo, de igual manera otros 16 es decir un 64% de la muestra contestaron que otro principio es la Cooperatividad, mientras, un grupo de 12

alumnos que representan un 48% de este grupo, dijeron que uno de estos requerimientos, es permitir el protagonismo de las partes, así mismo, 11 jóvenes más que alcanzan ser un 44% de los encuestados, expresaron que es el hecho de ser igualitario, luego, 9 de todos los que se incluyeron en este estudio que llegan a ser el 36% , afirmaron que un principio más, era la confidencialidad, también, un numero 6 estudiantes que equivalen al 24% de la muestra, respondieron que, es la imparcialidad, otros 4 o un 16% de los 25 involucrados confirmaron que eran proclamar a un ganador y finalmente un estudiante es decir un 4% respondió, que el principio fundamental es que no es amenazante. (Ver gráfico N° 7)



**Grafico N° 6 ¿Consideras que los principios del proceso de solución de conflictos en Lengua y Literatura sean los siguientes?**

**Fuente: Encuesta 2015, realizada a estudiantes del Instituto Nacional Benjamín Zeledón**

En este punto cabe destacar, que al interpretar los datos registrados en la entrevista aplicada al docente, se puede observar que éste elige el principio de Mejorar la relación, como norma fundamental de la mediación; de igual manera lo indica el jefe de área cuando dice que, es reestablecer las buenas relaciones para encontrar equilibrio de la convivencia en el aula, por su parte el director enfoca su atención en el principio de la imparcialidad porque, el proceso no debe favorecer solamente a una de las partes, en tanto, el consejero atribuye a la acción igualitaria y al trato justo para todas los protagonistas, como principio más importante del

proceso para intervenir en un conflicto escolar, por su parte los padres expresan que debe ser la confidencialidad el principio más importante de la mediación escolar.

De este modo, todos los hechos presenciados al realizar la observación de la clase de Lengua y Literatura, convergen con estas apreciaciones lo que indica que el proceso de búsqueda de solución tiene como preceptos fundamentales mejorar las relaciones y la imparcialidad para instaurar el clima de convivencia.

En resumen, se puede decir que los principios de la mediación escolar están de cara a la búsqueda de soluciones para establecer las buenas relaciones y el ambiente social de quienes están inmersos en el proceso de desarrollo educativo además, padres, docentes y estudiantes coinciden en la percepción de cuáles son los principios más importantes.

#### **4.1.6.10- Fases o etapas de la mediación escolar**

La mediación escolar promueve y desarrolla habilidades importantes como el diálogo y el respeto a la opinión de otros apaciguando el ambiente pesado en la escuela. Por tanto, uno de los modelos de mediación que más se adapta al ámbito escolar, desde la perspectiva del trabajo de la convivencia, es el transformativo.

Según Burget (2000), las fases de la mediación no difieren de las otras técnicas de resolución de conflictos. No obstante, su singularidad reside en la creación de un marco organizativo de un sistema de comunicación y de relaciones más francas, de manera que se implante en este caso, en los centros educativos, una forma diferente de gestionar los conflictos.

Este modelo incluye, una fase previa a la mediación conjunta entre las partes y los mediadores.

Siguiendo, las fases de este modelo de mediación estas serían las siguientes:

- ❖ *Pre mediación*
- ❖ *Entrada*
- ❖ *Cuéntame*
- ❖ *Situar el conflicto*
- ❖ *Vías de solución*
- ❖ *Acuerdo*

#### **4.1.6.10.1- Pre mediación**

En esta fase se realiza una reunión por separado con cada persona en conflicto, en busca de una descarga emocional previa a la mediación conjunta. Se trata de la primera toma de contacto y conocimiento de los mediadores-as y cada parte. Se explica el mecanismo de la mediación y se hace un relato del conflicto y sus consecuencias.

#### **4.1.6.10.2- Entrada**

Se realizan las presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación.

#### **4.1.6.10.3- Cuéntame**

*Cada una de las partes en conflicto relata lo que ha sucedido.*

#### **4.1.6.10.4- Situar el Conflicto**

Se realiza un análisis del conflicto, resaltando los aspectos en común que han expuesto las partes. Se pueden pedir aclaraciones.

#### **4.1.6.10.5- Buscar Soluciones**

Léderach (2000), propone que, en la mediación escolar dentro del contexto educativo en un amplio sentido se encuentra relacionado con la formación integral del estudiante y la educación en valores

En esta etapa se intenta realizar un nuevo enfoque para avanzar hacia la solución. Se pide a las personas en conflicto, por parte de los mediadores, que realicen un torbellino de ideas sobre posibles soluciones al conflicto.

#### **4.1.6.10.6- El Acuerdo**

Se elige una solución, se analiza y se redacta un acuerdo para su firma.

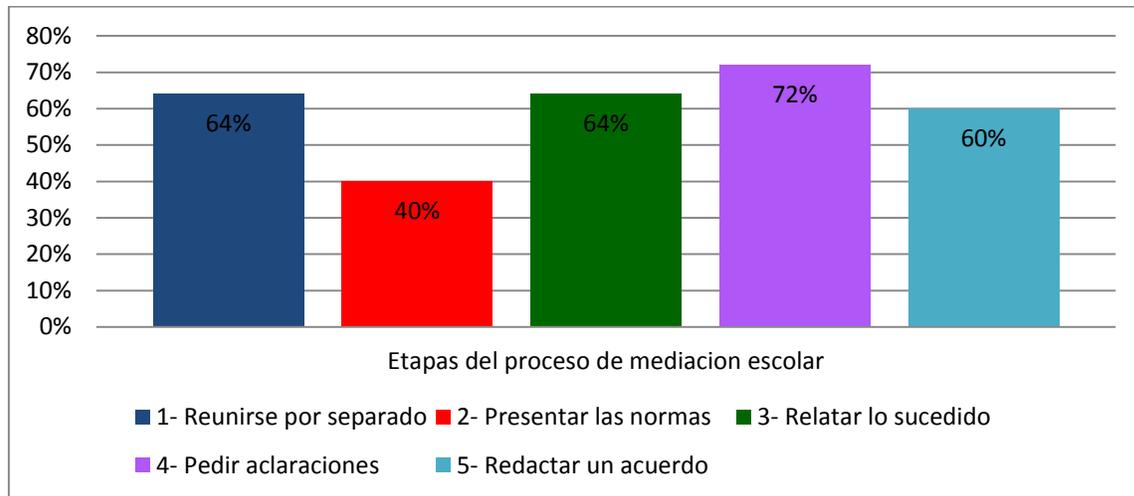
Este punto, se puede destacar observando que es evidente que si las personas en conflicto no están formadas en determinadas habilidades comunicativas como la escucha activa, mensajes, asertividad entre otras, por consiguiente, será labor de los mediadores conseguir que durante el proceso vayan utilizándolas en la medida de lo posible.

En este sentido, adquiere una enorme importancia la fase previa de pre mediación, donde las personas en conflicto tienen un primer acercamiento a estas actitudes de comunicación y de relación, que constituyen la base del proceso mediador y de la mediación como estrategia formativa, y de transformación de las personas.

Para comprender mejor, se debe interpretar la relación de la teoría de las fases antes descritas con la encuesta aplicada a los 25 estudiantes donde se les preguntó: ¿Qué etapas consideras, se debe desarrollar para resolver los conflictos de Lengua y Literatura?

Al respecto, de 25 estudiantes encuestados 18 de ellos que son el 72% de la muestra, respondieron que se debe iniciar por pedir aclaraciones, del mismo modo, 16 alumnos que equivalen al 64%, contestó que se debe reunir a las partes por separado y que relaten lo sucedido, igualmente, 15 de éstos que representan al 60% de los estudiantes, piensan que debe continuar la redacción de un acuerdo, dejando como un término menos opcional, la presentación de las normas al que solo

10 jóvenes que son 40% de los encuestados, eligió como la última opción para considerar como etapa de la mediación escolar. (Ver Gráfico N° 7)



**Gráfico N° 7 ¿Qué etapas consideras, se debe desarrollar para resolver los conflictos de Lengua y Literatura?**

**Fuente: Encuesta 2015, realizada a estudiantes del Instituto Nacional Benjamín Zeledón**

Por su parte, en su entrevista el docente manifiesta, que para desarrollar el proceso se debe iniciar por reunir a las partes por separado y pedir que aclaren y expongan la situación para finalmente se pueda llegar a un acuerdo, de igual manera se manifiesta el jefe de área y el director, al asegurar que el procedimiento debe comenzar con una reunión conciliadora en la que se exponga lo sucedido para que se pueda comprender el problema y se llegue a un acuerdo, así mismo el consejero escolar dice que la técnica más adecuada debe ser la reunión de las partes por separado para que las partes expongan sus puntos de vista y puedan llegar a un acuerdo satisfactorio, sin embargo los padres expresan que se debe empezar por presentar las normas que regirán el proceso de mediación.

Por lo antes expuesto, se puede determinar que, las técnicas de la mediación indican que es un proceso en el que el diálogo y el entendimiento entre las partes, conllevan a exponer la situación para comprender el problema y abordarlo adecuadamente sin que se llegue a la imposición de voluntades particulares, tal como lo expresa la teoría y la opinión de los involucrados en este estudio.

#### **4.1.6.11- Ámbitos de Acción de la Mediación Escolar**

Para ilustrar mejor este caso, se puede decir que en la escuela, el conflicto puede ocurrir en el baño, en el patio, en el aula, durante una excursión, etc. En consecuencia, es oportuno e indispensable abordarlo en el lugar donde se originó, para luego convenir futuras entrevistas, con las cuales se iniciará la mediación escolar.

Para Jares (2001), esto encierra una experiencia educativa también en otros ámbitos, ya que las partes se preparan al participar en el proceso colaborativo cuando se escuchan los fundamentos mutuamente.

Sin embargo Sánchez. (2007) menciona que debe ser implementada como un instrumento institucional donde ocurren, se deben implicar los padres, maestros y estudiantes y limitarse a una clase concreta de conflictos.

Asimismo Elizondo (2005) establece que es eficaz y depende de los factores como la escucha y la comunicación asertiva, como un servicio educativo para prevenir la violencia en el lugar donde ocurrió.

Léderach (2000) también, dice que dentro del contexto educativo en un amplio sentido se encuentra relacionada con la formación integral y en valores en los ámbitos como:

- ❖ Formación para la Convivencia
- ❖ Prevención de la Violencia
- ❖ Intervención frente al Conflicto
- ❖ Reparación y Reconciliación

Según Boqué (2005), la Mediación Escolar no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que conlleva una serie de valores y procedimientos que

educan en la cultura de la paz y consolida formas de actuación y gestión de los conflictos profundamente participativos y democráticos.

Como ya fue mencionado, estos elementos de carácter actitudinal le confieren unas peculiaridades muy interesantes para ser una excelente «locomotora» que haga moverse todo un tren de iniciativas, para la mejora del ambiente en un centro educativo, es decir, puede dar la fuerza y el poder de consolidación necesarios a todo un proyecto de convivencia escolar en la institución.

En consecuencia, este tipo de proyecto o plan de convivencia, se compondrá de muchos procesos y actuaciones en diferentes aspectos de la vida del centro, pero deberá poseer algún elemento identificador que haga que todo el plan marche hacia adelante. Así la creación de Equipos de Mediación Escolar, formados por miembros de todos los sectores de la comunidad educativa, puede ser el elemento dinamizador de la convivencia escolar.

#### **4.1.6.12- Claves y recursos de la mediación escolar**

La mediación escolar favorece los vínculos afectivos del alumnado con la escuela, al establecer cauces participativos, interés en las relaciones interpersonales, proyectos comunes entre profesores y estudiantes, atendiendo la diversidad y facilitando la gestión de las normas de disciplina. En este particular, el proceso de búsqueda de solución, se asocia a marcos de convivencia que generan formas positivas de sentir, pensar y actuar.

Dorino (2010), expresa que la mediación escolar es un procedimiento que contribuye a generar una escuela diferente donde el estudiante se involucra a través de la búsqueda de solución del conflicto.

Precisamente, en un momento en el que la atención al clima escolar ha pasado a considerarse importante en la prevención de conductas violentas y de

problemas de disciplina en las escuelas incluso de conductas equivocadas de profesores como el síndrome del profesor quemado, aparecen las claves y los recursos de la mediación escolar tales como:

- ❖ No juzgar: Los mediadores son imparciales. No toman partido por ninguno de los disputantes, aunque piensen que uno esté equivocado y el otro esté en lo correcto.
- ❖ No dar consejos: muchas veces los mediadores pueden imaginar algunas soluciones para los problemas de los otros, pero no deben sugerirlas. El conflicto es de quienes están involucrados, hay que permitir que ellos lo resuelvan de la forma que deseen hacerlo, así se sentirán responsables de la solución que decidan.
- ❖ Ser empático con ambas partes: Un mediador empático es aquel que intenta comprender como se sienten las partes, imaginando como sería estar en su lugar, o sea, puede experimentar el conflicto desde la perspectiva de cada uno.
- ❖ Mantener la confidencialidad: las partes se sienten más cómodas para expresarse honestamente acerca de sus problemas cuando saben que los mediadores no le dirán a nadie lo que ellos les comunican.
- ❖ Mostrarles preocupación: los mediadores se preocupan del proceso de mediación y de las personas en conflicto. Se esfuerzan lo más que pueden para que las personas puedan comprenderse y resolver su conflicto.

## **4.2- Rendimiento Académico**

### **4.2.1- Concepto**

Como lo establece Benítez (2000) en su obra, “Las asignaturas pendientes y el rendimiento académico”. Probablemente una de las dimensiones más importantes en el proceso de enseñanza aprendizaje la constituye esta variable del presente estudio.

Por lo tanto, cuando se trata de evaluar y cómo mejorarlo, se analizan en mayor o menor grado los factores que pueden influir en él, generalmente se

consideran, entre otros, factores socioeconómicos, la amplitud de los programas de estudio, las metodologías de enseñanza utilizadas, la dificultad de emplear una enseñanza personalizada, los conceptos previos que tienen los alumnos, así como el nivel de pensamiento formal de los mismos.

Sin embargo, Jiménez (2000) refiere que “se puede tener una buena capacidad intelectual y una buenas aptitudes y sin embargo no estar obteniendo un rendimiento adecuado”, ante la disyuntiva y con la perspectiva de que el rendimiento académico es un fenómeno multifactorial es como iniciamos su abordaje.

En este sentido, la complejidad del rendimiento académico inicia desde su conceptualización, en ocasiones se le denomina como aptitud escolar, desempeño académico pero generalmente las diferencias de concepto sólo se explican por cuestiones semánticas.

Por su parte Jiménez (2000) afirma que el rendimiento escolar es un “nivel de conocimientos demostrado en un área o materia comparado con la norma de edad y nivel académico”, encontramos que el rendimiento del alumno debería ser entendido a partir de sus procesos de evaluación, sin embargo la simple medición o evaluación del rendimientos alcanzados por los alumnos no provee por sí misma todas las pautas necesarias para la acción destinada al mejoramiento de la calidad educativa.

En el mejor de los casos, si se pretende conceptualizarlo a partir de su evaluación, es necesario considerar no solamente el desempeño individual del estudiante sino la manera como es influido por el grupo de pares, el aula o el propio contexto educativo.

Al respecto Cominetti (1997) en su estudio denominado “Algunos factores del rendimiento”, refiere que se necesita conocer qué variables inciden o explican el nivel de distribución de los aprendizajes.

Por otra parte Amaya (2001) menciona que el rendimiento académico de un alumno es el resultado de un proceso complejo, en el que intervienen múltiples variables; y aun cuando no se tiene un modelo exacto que describa la problemática, las investigaciones revisadas advierten que tanto los factores escolares y familiares ejercen una fuerte influencia en la configuración del comportamiento escolar del alumno y en su modo de organizarse con respecto al mismo.

Según Alonzo (1996) es el resultado de la acción escolar que expresa el éxito alcanzado por el estudiante con el aprovechamiento del 100% de los objetivos contemplados en el programa y detectados por la evaluación a su vez condicionado por los factores sociales.

Sin embargo, García (1998) lo define como el nivel de logros que puede alcanzar un estudiante en el ambiente escolar en general o en una asignatura en particular y puede medirse con evaluación pedagógica entendido como el conjunto de procedimientos que se plantean y aplican en el proceso educativo para obtener, la información y valorar el logro.

Para García (2001) es una constructo susceptible de adoptar valores cuantitativos y cualitativo a través de la cuales existe una aproximación a la evidencia y dimensión del perfil, conocimientos, actitudes y valores desarrollados en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Tonconi (2010). Expresa que es el nivel demostrado de conocimientos es un área o materia, evidenciado a través de indicadores cuantitativos y expresados mediante calificación ponderada.

Páez. (1986).menciona que es el grado en el que cada estudiante ha alcanzado los objetivos propuestos y las condiciones bajo las cuales se produjo ese logro.

Kazincka (1986) lo define como el fin de todos los esfuerzos y todas las iniciativas escolares y se sustenta por los conocimientos adquiridos.

Para Martínez (2002) es el grado en el que cada estudiante ha alcanzado los objetivos propuestos y las condiciones bajo las cuales produjo ese logro.

Por otra parte Pizarro (2000) dice que es la medida de capacidades que manifiesta en forma estimativa lo que una persona ha aprendido como consecuencias de un proceso de instrucción.

Para Molinier (2007) sin embargo, el rendimiento académico es el producto o utilidad del sistema educativo representado por una nota o calificación cuantitativa defina como un estatuto simbólico dentro de una escuela.

Sin embargo, para Rodríguez (2006) el Rendimiento académico es el nivel de logros que puede alcanzar un estudiante en el ambiente escolar general o en una asignatura particular que puede medirse con evaluaciones pedagógicas entendidas como el conjunto de procedimientos del proceso educativo.

Por su parte, Bolívar (2006) expresa el rendimiento académico puede considerarse cómo la calificación final que el alumno han mantenido durante su trayectoria estudiantil.

Reyes (2003) establece que es el proceso que pone en juego las aptitudes del estudiante ligada a factores volitivas, afectivas y emocionales con la ejercitación para lograr los objetivos o propósitos establecidos y se objetiva en una calificación expresada cualitativamente.

Chadwick (1979) dice que es la expresión de capacidades y características psicológicas del estudiante que se actualiza a través de un proceso de aprendizaje.

Jiménez (2000) lo define como el nivel de conocimientos demostrados en un área o materia comparado con la norma de edad y nivel académico del estudiante.

Benítez (2000) establece que, rendimiento académico constituye un indicador de nivel de aprendizaje alcanzado por el estudiante y representa el nivel de eficacia en la consecución de los objetivos curriculares para las diversas asignaturas

En resumen, Rendimiento Escolar es un indicador del nivel de aprendizaje alcanzado por el alumno, por ello, el sistema educativo brinda tanta importancia a dicho indicador y después de realizar un análisis comparativo de diversas definiciones del rendimiento escolar, se concluye que hay un doble punto de vista, estático y dinámico, que atañen al sujeto de la educación como ser social.

En tal sentido, se convierte en una "tabla imaginaria de medida" para el aprendizaje logrado en el aula, que constituye el objetivo central de la educación.

En general, el rendimiento escolar en su aspecto dinámico responde al proceso de aprendizaje y como tal está ligado a la capacidad y esfuerzo del alumno.

Por otra parte, su aspecto estático comprende al producto del aprendizaje generado por el alumno y expresa una conducta de aprovechamiento, ligado a medidas de calidad y a juicios de valoración.

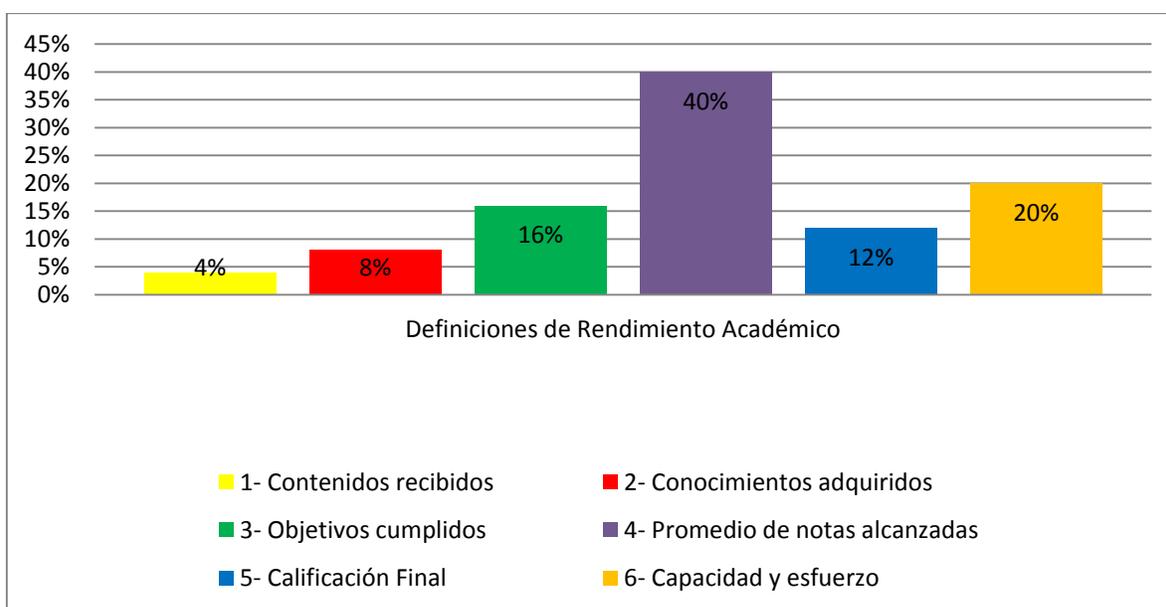
Por lo tanto es un medio y no un fin en sí mismo, relacionado a propósitos de carácter ético que incluye expectativas económicas, lo cual hace necesario un tipo de rendimiento en función al modelo social vigente.

Sin embargo, en él, intervienen muchas otras variables externas al sujeto, como la calidad del maestro, el ambiente de clase, la familia, el programa educativo y variables psicológicas o internas, como la actitud hacia la asignatura, la inteligencia, la personalidad, el auto concepto del alumno, la motivación, etc.

Para, comprender como se relaciona la teoría científica de este tópico, con la realidad escolar, es debido interpretar y contrastar las opiniones manifestadas en el presente trabajo. Por tal razón, en la encuesta aplicada, a los 25 estudiantes, se les

preguntó: ¿Cuál de estos elementos, es para ti, el que define rendimiento académico?

A esta interrogante contestaron, 10 jóvenes que representan el 40% de la muestra los que respondieron que era el promedio de notas alcanzado, otros 5 alumnos que equivalen al 20% de los encuestados, manifestaron que era la capacidad y el esfuerzo, así mismo otros 4 que son 16% de la muestra expresaron que, son los objetivos cumplidos y en similar forma 3 más o sea 12% del grupo estudiado, afirmaron que era la calificación final, de igual manera 2 (8%) respondieron que eran los conocimientos adquiridos, mientras tanto solo 1(4%) afirmó que se trataba de los contenidos recibidos. (Ver gráfico N° 8)



**Gráfico N° 8 ¿Cuál de estos elementos, es el que define rendimiento académico?**

**Fuente: Encuesta 2015, realizada a estudiantes del Instituto Nacional Benjamín Zeledón**

Mientras tanto, en la entrevista realizada al docente este manifestó que era el promedio de notas alcanzadas por los estudiantes en cada corte evaluativo, por su parte, el jefe de área expresó que rendimiento académico, se define como las

calificaciones que logra cada estudiante al ser evaluado y que corresponde con los objetivos propuestos,

De igual manera, el director manifestó que rendimiento académico es el conjunto de objetivos cumplidos en relación con los contenidos recibidos por el estudiante, que se expresa en la calificación de cada parcial, mientras tanto el consejero limita la definición como la capacidad y el esfuerzo para cumplir con los objetivos propuesto, finalmente, por su parte los padres expresan que simplemente son las calificaciones finales que logran sus hijos en cada ciclo de exámenes.

Hasta ahora, se puede apreciar que definir rendimiento académico sigue siendo un trabajo difícil, aun para quienes se involucran en la tarea docente, cada aspecto de él, puede complementarse para obtener una concepción clara de este término, sin embargo cada idea se fundamenta en los aspectos abordados para definirlo siendo el principal aquel que apunta al promedio de calificaciones alcanzados, el cual se apoya en los demás preceptos abordados en este estudio.

Así rendimiento académico podrá definirse como el nivel de logros reflejados en el promedio de calificaciones finales obtenido del proceso de plantear objetivos y programar contenidos que al finalizar serán evaluados para conseguir un perfil de la capacidad y el esfuerzo realizado por el estudiante en cada corte evaluativo.

En fin, para definirlo, hay que tomar en cuenta cada aspecto de éste, sin dejar por fuera alguno que complemente la idea del rendimiento escolar, por lo que corresponde aclarar que cada aspecto de él, es indispensable para tener la concepción clara del término.

#### **4.2.2- Características del Rendimiento Académico**

Al contrario de lo que se indicó sobre definir rendimiento académico, precisar sus características, es un poco más sencillo, basta con enfocarse en algunas circunstancias en las que se desarrolla el proceso educativo de los estudiantes.

Vildoso (2003) establece que el rendimiento está relacionado a propósitos de carácter ético que incluye expectativas económicas lo cual hace necesario un tipo de rendimiento en función al modelo.

- ✓ El rendimiento en su aspecto dinámico responde al proceso de aprendizaje, como tal está ligado a la capacidad y esfuerzo del alumno.
- ✓ En su aspecto estático comprende al producto del aprendizaje generado por el alumno y expresa una conducta de aprovechamiento.
- ✓ El rendimiento está ligado a medidas de calidad y a juicios de valoración.
- ✓ El rendimiento es un medio y no un fin en sí mismo.

Para comprender un poco más la tipología del rendimiento académico, se debe interpretar el aspecto científico de su conceptualización y la percepción que la comunidad educativa estudiada tiene del término en cuestión.

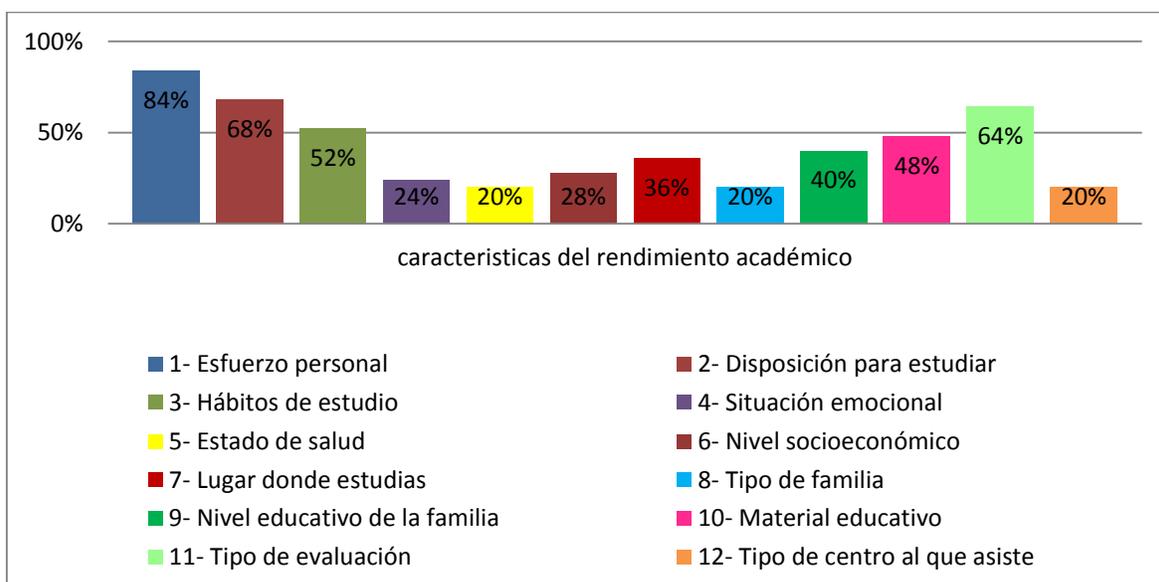
Es por eso que, en la encuesta realizada a los 25 estudiantes de noveno grado, se les preguntó: ¿Qué características consideras que se reflejan en tu rendimiento académico de lengua y Literatura?

A esto contestaron 21 estudiantes que son el 84% de la muestra quienes eligen el esfuerzo personal como principal característica, otros 17 de ellos o sea el 68% seleccionan en segundo lugar la disposición para estudiar, así mismo 16 más que equivalen al 64% ponen en tercer lugar, al tipo de evaluación, mientras que, otros 13 que representan el 52% de los participantes, sitúan a los hábitos de estudios en cuarto lugar.

Pero, 12 jóvenes que llegan a ser un 48% de la población encuestada, ubican en quinto lugar al material de estudio, de la misma manera otros 10 que son igual al 40% de los participantes dejan en sexto lugar al nivel educativo de la familia,

también otros 9 alumnos que componen 36% del grupo, le dan el séptimo puesto al lugar donde estudias.

Así mismo, 6 integrantes más, que son el 24% otorgan el octavo lugar a la situación emocional y por último, 5 de ellos equivalentes al 20% colocan al final de la lista. al estado de salud, al tipo de familia y centro donde estudia.(Ver gráfico N°9)



**Gráfico N° 9 ¿Qué características consideras que se reflejan en tu rendimiento académico de Lengua y Literatura?**

**Fuente: Encuesta 2015, realizada a estudiantes del Instituto Nacional Benjamín Zeledón**

De la misma manera, al entrevistar al docente este expone, que las principales características que se reflejan en el rendimiento académico de los estudiantes son los hábitos de estudio auto impuestos por los estudiantes y el esfuerzo personal para aprender, mientras tanto el jefe de área manifiesta que es el esfuerzo personal, la disposición y los hábitos de estudio.

Igualmente, el director expresa que las características del rendimiento se manifiestan en la forma de como el estudiante se prepara y aprende con apoyo de su familia y que todo depende del seguimiento que le den sus padres.

En este mismo sentido, se expresa el consejero quien dice que el rendimiento tiene como característica principal la disposición y los hábitos de estudio como resultado de mantener un buen nivel emocional, resultado del apoyo que le brindan sus padres,

Sin embargo los padres manifiestan que el rendimiento académico tiene la característica de manifestar el esfuerzo personal del estudiante y los tipos de evaluación que se les aplican a sus hijos.

Como se puede apreciar las características del rendimiento académico están ligadas a los aspectos cognoscitivos, volitivos y relacionales del individuo, y que se manifiestan en sus esfuerzos, hábitos y en la forma como el estudiante es apoyado por su familia, tal como lo expresan las personas incluidas en esta investigación y la base científica estudiada para el desarrollo de la misma.

Es así, como se puede decir que, las características del rendimiento académico, es producto de todos los aspectos que involucran la voluntad, el esfuerzo, seguimiento y apoyo de los miembros de lo que podemos llamar triángulo los factores que influyen el desempeño académico del individuo.

### **4.2.3- Factores del rendimiento académico**

Al mismo tiempo que se definen las características del rendimiento escolar, también se determinan los factores que influyen en él. En otras palabras se deben precisar que elementos contextuales, internos y externos que afectan el desempeño académico de un estudiante.

Según Quiroz (2001), los factores que influyen en el rendimiento académico son de carácter endógenos, exógenos y contextuales.

#### **4.2.3.1- Factores endógenos:**

Relacionados directamente a la naturaleza psicológica o somática del estudiante manifestándose estas en el esfuerzo personal, motivación, predisposición, nivel de inteligencia, hábitos de estudio, actitudes, ajuste emocional,

adaptación al grupo, edad cronológica, estado nutricional, deficiencia sensorial, perturbaciones funcionales y el estado de salud física entre otros.

#### **4.2.3.2- Factores exógenos**

Son los factores que influyen desde el exterior en el rendimiento académico. En el ambiente social encontramos el nivel socioeconómico, procedencia urbana o rural, conformación del hogar.

En el ámbito educativo se cuenta con la metodología del docente, los materiales educativos, material bibliográfico, infraestructura, sistemas de evaluación.

#### **4.2.3.3- Factores contextuales**

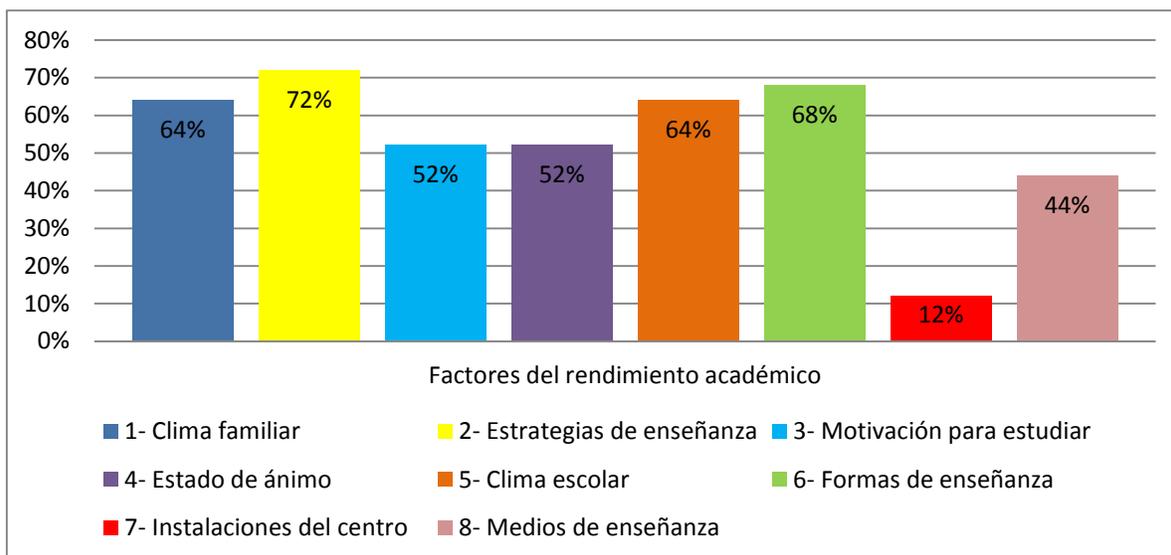
En este componente se agrupan todas las variables que estudian aspectos relacionados con el nivel socioeconómico y cultural del estudiante, así como las variables de tipo institucional y pedagógico

Para hacer más comprensible este aspecto, se debe realizar una interpretación apegada a la percepción científica de estos elementos con relación a las apreciaciones que hacen los estudiantes, docentes y padres de familia en la encuesta, aplicada, ésta incluye la pregunta: ¿Qué factores, consideras, influyen en tu rendimiento académico de Lengua y Literatura?

Al responder la pregunta, 18 de los encuestados, o sea 72% de la muestra indican que el principal factor es la estrategia de enseñanza, 17 de los 25 que equivalen al 68% de los jóvenes, manifestaron que, son las formas de enseñar, así mismo, otros 16 de ellos que equivalen al 64%, señalan que es el clima familiar y el clima escolar, otros 13 estudiantes que son el 52% de los involucrados, mencionan que son la motivación y el estado de ánimo

Pero un grupo de 11 alumnos o sea el 44% de ellos, apuntan a que, los factores que más influyen son los medios de enseñanza, mientras tanto solo 3 o el

12% de encuestados dicen que son las instalaciones del centro las que más influyen. (Ver Gráfico N° 10)



**Gráfico N°10 ¿Qué factores, consideras, influyen en tu rendimiento académico de Lengua y Literatura?**

**Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del Instituto Nacional Benjamín Zeledón – Jinotega**

Así mismo, en la entrevista el docente, el director jefe de área y el consejero manifiestan que el principal factor que influye en el rendimiento académico de los estudiantes, es la estrategia de enseñanza, su clima familiar y escolar, en este sentido también el expresan que además están la motivación y las formas de enseñanza, el estado de ánimo

No obstante, los padres aducen que el único factor del que depende el rendimiento académico son los medios de enseñanza porque los demás factores siempre están presentes en el proceso de aprendizaje de los estudiantes y debe prestarse mucha atención a los medios con que cuenta el estudiante para estar actualizado y con los recursos didácticos necesarios (libros de textos).

En otras palabras los principales factores que influyen en el rendimiento académico de un estudiante son aquellos que definen su voluntad y motivaciones junto a aquellos que influyen en el estado emocional del mismo, tales como la relación familiar y la convivencia escolar.

Se debe considerar que los factores que más influyen en el rendimiento académico de un estudiante son los factores socio afectivos y psicoafectivos familiares y escolares tales como el interés de la familia y el estado de ánimo del estudiante.

#### **4.2.4- Variables del rendimiento académico**

##### **4.2.4.1- Variables socioculturales**

García (1986) expresa que el clima educativo de la familia tiene que ver, por ejemplo, con las expectativas que los padres tienen respecto a la educación de sus hijos y la disponibilidad de materiales y de espacio para el estudio dentro del hogar.

El rendimiento académico y el porcentaje de culminación de estudios está relacionado con el origen sociocultural de la familia. Las tasas de éxito para los estudiantes de medios favorecidos son más altas, mientras que, para los de origen modesto es baja siendo estos últimos los que presentan mayores índices de abandono escolar que los estudiantes con mejores medios sociales y culturales. Con ello, se afirma que vivir en entornos pobres es un factor de riesgo de fracaso escolar.

Así mismo, el nivel educativo de los padres influye en el rendimiento académico de los hijos.

El clima educativo de la familia y el ambiente social del estudiante, son variables de tipo dinámico, que la intervención educativa puede modificar.

##### **4.2.4.2- Variables institucionales**

González (1996) afirma que algunas variables que han sido estudiadas por la influencia o relación que tiene la institución educativa con el rendimiento académico, tienen que ver con el tipo y tamaño del centro educativo.

El carácter público o privado, urbano o rural, de una institución educativa, determina sus características y la calidad de los servicios que ofrece.

Municio (1982) asevera que el tamaño de la institución puede afectar el rendimiento dado a que los centros más grandes tienden a disponer de mejores recursos, a atraer profesores mejor preparados y a estar situados en zonas donde hay más facilidades educativas para los estudiantes.

Sin embargo, Vargas (2001) considera que la calidad de una institución depende de muchos factores y no sólo de los recursos económicos, por lo que puede haber instituciones con recursos modestos pero con una eficiente gestión y una excelente pedagogía.

Para Soler (1989). Los aspectos vinculados a los procesos de funcionamiento de los centros, son los que parecen tener una mayor influencia en los resultados globales del rendimiento de los alumnos Así, las variables como el programa escolar, el sistema de evaluación y calificación, la participación de los diferentes miembros en la dirección y gestión del centro, y el clima escolar en general tienen un papel significativo en la consecución de mejores resultados escolares.

#### **4.2.4.3- Las políticas educativas del centro**

Es una variable que afecta el rendimiento académico de los estudiantes, pues de la institución depende mucho que un estudiante esté orientado profesionalmente o no y el nivel de orientación se refleja en los resultados académicos.

El clima institucional, el compromiso de los directivos, el interés de los profesores por mejorar el rendimiento, demuestra si una institución tiene definidas políticas claras y precisas para la promoción del éxito.

Otras variables son:

- ❖ La formación y experiencia del profesor
- ❖ La personalidad del profesor
- ❖ La actitud y el entusiasmo del profesor
- ❖ La metodología de enseñanza
- ❖ El acompañamiento pedagógico
- ❖ El clima de la clase
- ❖ Factores personales
- ❖ Variables demográficas.

Para Vargas (2001) Estas variables de carácter estructural, aportan elementos para el análisis del rendimiento académico de los estudiantes, aunque no juegan un papel decisivo en el mismo.

#### **4.2.4.3- Variables cognoscitivas**

Para Vargas (2001) La inteligencia y las aptitudes intelectuales han sido los primeros elementos considerados como factores determinantes del rendimiento de los estudiantes.

Según González (1996), la inteligencia es una variable predictora significativa pero no excesivamente alta, cree que probablemente sean otros factores no intelectuales los que intervengan en la predicción del rendimiento

- ❖ El rendimiento académico previo
- ❖ Las capacidades y habilidades del estudiante
- ❖ Los mecanismos y las tácticas cognitivas y afectivas que el estudiante emplee
- ❖ El tipo de materias que estudia
- ❖ La forma como el estudiante percibe y organiza la información
- ❖ Los estilos de aprendizaje

#### **4.2.4.4- Variables actitudinales**

En este apartado se agrupan variables de índole afectiva y están fuertemente relacionadas con las variables motivacionales.

### **La autorresponsabilidad**

En los aprendizajes: es el grado de responsabilidad y compromiso que una persona siente hacia sus aprendizajes

### **Las habilidades de autoaprendizaje**

Son las técnicas de estudio que utiliza el estudiante y la organización del tiempo

En este sentido, Álvarez (1999) consideran que el esfuerzo y el tiempo invertidos por el estudiante influye en sus resultados. Igualmente, señala que la constancia y la planificación del trabajo es una clave para el éxito en los estudios

### **La satisfacción y el interés hacia los estudios**

Estos aspectos están estrechamente ligados con la motivación. El rendimiento académico es una medida de la eficacia y la calidad de un sistema educativo. Alcanzar una buena comprensión del fenómeno del rendimiento académico implica tomar conciencia de que el estudiante no es el único responsable de sus resultados.

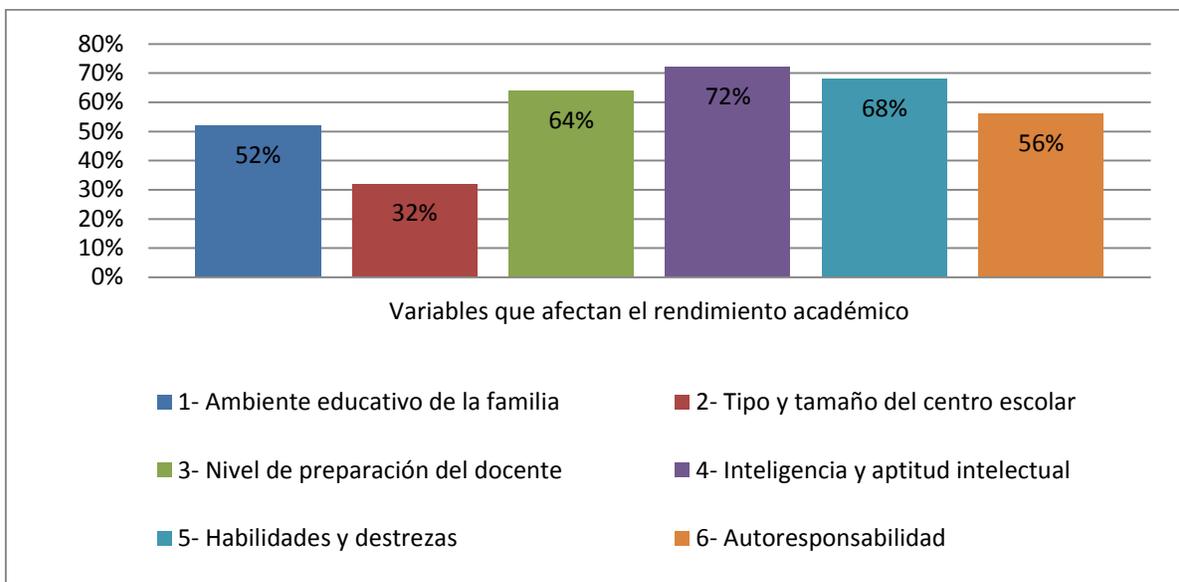
A diferencia de las variables vinculadas con el entorno sociocultural y el nivel educativo de los padres, que son variables estructurales y por lo tanto, difíciles de modificar, encontramos otras variables de tipo dinámico, que pueden ser modificadas desde la intervención educativa con el propósito de compensar las carencias que a su ingreso a la escuela puede presentar el estudiante como su integración social, otro factor que influye sobre su aprendizaje y su rendimiento.

En los conceptos anteriores que se han analizado sobre este tema, se han considerado variables de tipo contextual sociocultural, institucional y pedagógico, y de tipo personal demográfica, cognoscitiva y actitudinales.

El medio sociocultural en que vive el estudiante, el nivel educativo de los padres, el grado de expectativas que los padres tienen respecto a la educación de los hijos, así como el grado de integración y participación social de los estudiantes, tienen una gran influencia en el rendimiento académico de los estudiantes. De igual forma, lo son las variables relativas a la institución como las políticas educativas, el tipo y tamaño del centro, los niveles de participación y de gestión.

Sin embargo, las capacidades y las habilidades básicas de los estudiantes para organizar su tiempo, establecer un método de estudio, percibir y organizar la información, así como su grado de motivación y satisfacción ante los estudios, sus habilidades sociales, son variables importantes en el sentido en que influyen directamente sobre el rendimiento académico.

Para establecer la correspondencia con los conceptos anteriores, en la encuesta aplicada a estudiantes de secundaria, se les preguntó, ¿Qué elemento o variables, consideras, pueden determinar tu rendimiento académico en Lengua y Literatura? y de 25 encuestados 18 (72%) manifestaron que es la inteligencia y la aptitud intelectual seguido de otros 17 (68%) expresaron que son las habilidades y destrezas que poseen, así mismo 16 (64%) indicaron que también afecta la preparación del docente, en ese mismo sentido, 14 (56%) dijeron que afecta positivamente la autorresponsabilidad, otros 13 (52%) mencionaron que afecta mucho el ambiente educativo de la familia y únicamente 8 (32%) mencionaron al tipo y tamaño del centro escolar. (Ver Gráfico N° 11)



**Gráfico N°11 ¿Qué elemento o variables, consideras, pueden determinar tu rendimiento académico en Lengua y Literatura?**

**Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del instituto Nacional Benjamín Zeledón – Jinotega**

Por su parte el docente al ser entrevistado, manifiesta que las variables que determinan el rendimiento académico de los estudiantes son el ambiente educativo en que se desarrolla y su capacidad intelectual, de la misma manera opina el jefe de área, sin embargo el director aduce que el rendimiento académico es determinado por aquellos factores externos al ambiente educativo y que de los elementos internos solamente afecta la auto responsabilidad del discente, por su parte el consejero escolar expresa que el principal factor es la capacidad intelectual, pues depende de su intelecto el obtener un buen rendimiento académico, así mismo los padres de familia expresan que el principal factor que determina el rendimiento académico de sus hijos es el ambiente familiar y las relaciones del estudiante con la escuela.

Es decir que, los factores que determinan el rendimiento académico de los estudiantes son de índole internos y externo, escolar y extramuros, familiar y escolar, pues, todos ellos afectan el desarrollo intelectual y emocional del individuo dentro y fuera de la clase.

#### **4.2.4.4.1 - Variables predictivas del rendimiento académico**

Como se puede observar a lo largo de los diferentes conceptos citados, el análisis sobre el rendimiento académico muestra una gran diversidad de líneas de estudio, lo que permite no solo comprender su complejidad sino su importancia dentro del acto educativo.

Ante la naturaleza multifactorial de este fenómeno de estudio y de manera intencional, fueron seleccionados tres factores:

##### **4.2.3.4.1- La motivación escolar**

Como proceso general la motivación escolar influye significativamente en el rendimiento académico por el cual se inicia y dirige una conducta hacia el logro de una meta que involucra variables tanto cognitivas como afectivas:

- ❖ Cognitivas, en cuanto a habilidades de pensamiento y conductas instrumentales para alcanzar las metas propuestas
- ❖ Afectivas, en tanto comprende elementos como la autovaloración, auto concepto.

Ambas variables actúan en interacción a fin de complementarse y hacer eficiente la motivación, proceso que va de la mano del aprendizaje.

Los adeptos de los planteamientos conductuales explican la motivación con conceptos como `recompensa´ e `incentivo.

Una recompensa se proporciona como consecuencia de una conducta particular.

Un incentivo es un objeto que alienta o desalienta la conducta, la promesa de una calificación alta es un incentivo, recibir la calificación es una recompensa.

Por tanto, de acuerdo con la perspectiva conductual, una comprensión de la motivación del estudiante comienza con un análisis cuidadoso de los incentivos y recompensas presentes en la clase.

Al respecto, Bandura (1993), en su teoría cognoscitiva social, refiere que la motivación se considera como el producto de dos fuerzas principales, la expectativa del individuo de alcanzar una meta y el valor de esa meta para él mismo.

En otras palabras, los aspectos importantes para la persona son, ¿si me esfuerzo puedo tener éxito? y ¿si tengo éxito, el resultado será valioso o recompensante?

La motivación es producto de estas dos fuerzas, puesto que si cualquier factor no tiene valor, no hay motivación para trabajar hacia el objetivo.

La implicación de la motivación en el rendimiento académico lleva a la reflexión inicial, al considerar las diferentes perspectivas teóricas y que el motor psicológico del alumno durante el proceso de enseñanza aprendizaje presenta una relación significativa con su desarrollo cognitivo y por ende con su desempeño escolar.

## **El autocontrol del alumno**

Autocontrol es la capacidad de modular y controlar las propias acciones en una forma apropiada a su edad; sensación de control interno.

De acuerdo con Almaguer (1998) si el éxito o fracaso se atribuye a factores internos, el éxito provoca orgullo, aumento de la autoestima y expectativas optimistas sobre el futuro.

Si las causas del éxito o fracaso son vistas como externas, la persona se sentirá afortunada por su buena suerte cuando tenga éxito y amargada por su destino cruel cuando fracase. En este último caso, el individuo no asume el control o

la participación en los resultados de su tarea y cree que es la suerte la que determina lo que sucede.

Por otra parte, existen autores como Goleman (1996), que relacionan el rendimiento académico con la inteligencia emocional y destacan el papel del autocontrol como uno de los componentes a reeducar en los estudiantes.

La inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo que tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental. Ellas configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

En virtud de lo anterior, la síntesis reflexiva gira en torno a educar en el autocontrol, ya que la capacidad de controlar los impulsos aprendida con naturalidad constituiría una facultad fundamental en el ser humano, lo que nos lleva a pensar que dicha habilidad debe potenciarse en el proceso de enseñanza aprendizaje con los alumnos, si el propósito es que lleguen a ser personas con una voluntad sólida y capaces de autogobernarse.

Sin embargo, desde esta perspectiva, al considerar la dimensión motivacional del rendimiento académico a través del autocontrol del alumno y destacar su importancia en los procesos de enseñanza aprendizaje, no es suficiente para impactar de manera significativa en el desempeño escolar, también debe considerarse el desarrollo de las habilidades sociales para el logro del éxito académico.

### **Habilidades sociales**

Al hacer mención a la educación, necesariamente hay que referirse a la entidad educativa y a los diferentes elementos que están involucrados en el proceso

de enseñanza aprendizaje como los estudiantes, la familia y el ambiente social que lo rodea

La escuela según Levinger (1994), brinda al estudiante la oportunidad de adquirir técnicas, conocimientos, actitudes y hábitos que promuevan el máximo aprovechamiento de sus capacidades y contribuye a neutralizar los efectos nocivos de un ambiente familiar y social desfavorable

#### **4.2.3.4.2- Rendimiento académico y el clima escolar**

Neumann (1991) define el Clima Escolar como un constructo multidimensional que hace referencia a las percepciones, pensamientos y valores que los miembros de un establecimiento educacional construyen de éste y de las relaciones que en él se dan.

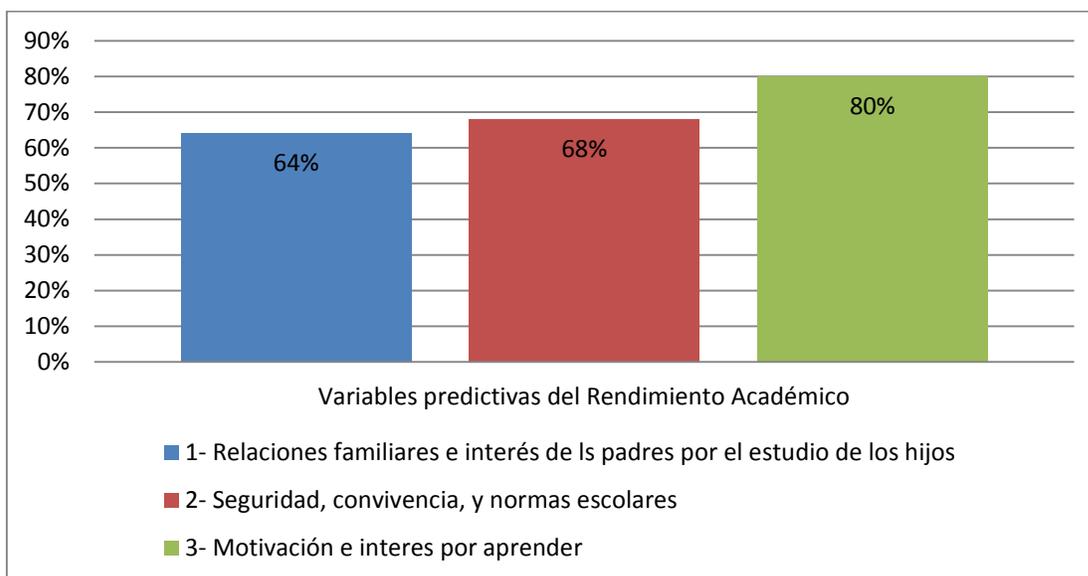
Fraser, (1991). Dice que el clima de aula constituye un microclima al interior del establecimiento escolar.

Esto define el clima escolar positivo como aquel donde existe una política de la escuela contra la violencia; y donde existe apoyo de los profesores hacia los estudiantes; donde todos pueden participar en las políticas de la escuela.

Desde esta perspectiva los resultados de aprendizaje de los estudiantes deben considerar la interrelación entre los distintos niveles que operan, a través de la escuela y que el clima escolar se define como las percepciones que tienen los sujetos a cerca de las relaciones que establecen a nivel de aula y el contexto en el cual estas interacciones se dan. Se puede decir que el clima escolar es la variable más importante para explicar el desempeño de los estudiantes.

Para tener una perspectiva de lo antes mencionado, en la encuesta aplicada a 25 estudiantes, que aplicaron, 20 (80%) contestaron que en primer lugar está la

motivación e interés por aprender seguido de otros 17 (68%) que expresan que es la seguridad, la convivencia y las normas que brinda el centro y finalmente 16 expresan que son las relaciones familiares las que pueden predecir el rendimiento académico.(Ver Gráfico N° 12)



**Gráfico N° 12 ¿Qué elemento consideras, puede predecir el tipo de rendimiento académico de Lengua y Literatura?**

**Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del instituto Nacional Benjamín Zeledón – Jinotega**

Igualmente, en la entrevista al docente, éste expresa que la variable que puede predecir el rendimiento académico de un estudiante, es el interés de aprender, ya que es el factor que determina que es lo que quiere y hasta donde va llegar para conseguirlo, por su parte el jefe de área expresa, que son los incentivos que otorgan la familia y la escuela como vínculo indisoluble para que el aprendizaje sea el deseado, así mismo el director manifiesta son aquellas que vinculan a la familia, escuela y su capacidad, en la misma línea se sitúa el consejero al decir que lo que puede prever si un estudiante obtendrá un buen rendimiento académico es el vínculo entre los padres, la escuela, finalmente los padres expresaron que la única forma de anticipar los resultados del aprendizaje de sus hijos es estableciendo relaciones con los maestros y asumir la responsabilidad de atender el desarrollo del aprendizaje de los escolares.

Es decir que, si se logra que se relacionen los términos de esta triada se podrá decir anticipadamente cómo será el rendimiento académico de un estudiante, porque, el interés de los padres, la motivación y los recursos de la escuela harán que se articulen las acciones en beneficio del desarrollo escolar del individuo.

#### **4.2.3.4.3- Rendimiento académico y el contexto familiar**

En sus estudios sobre contexto familiar y rendimiento académico Rodríguez (2006) expresa que se muestra una correlación significativa entre estas dos variables.

Por lo tanto se puede inferir que esos dos ambientes de desarrollo del estudiante están relacionados y que intervenir en el contexto familiar puede llevar a que los estudiantes alcancen logros académicos evidentes.

En términos generales los estudiantes que muestran mejores promedios, la mayoría cuentan con una familia nuclear (papá, mamá e hijos) y viven con ellos, por tanto cuentan con el apoyo de ambos padres y con las condiciones favorables y recursos económicos suficientes para alcanzar sus metas académicas.

Sin embargo, la mayoría de los estudiantes presentan un clima familiar inestable en el cual el estudiante puede no contar con el apoyo familiar y ayuda, razón por la cual no cuentan con ciertos procesos de desarrollo personal.

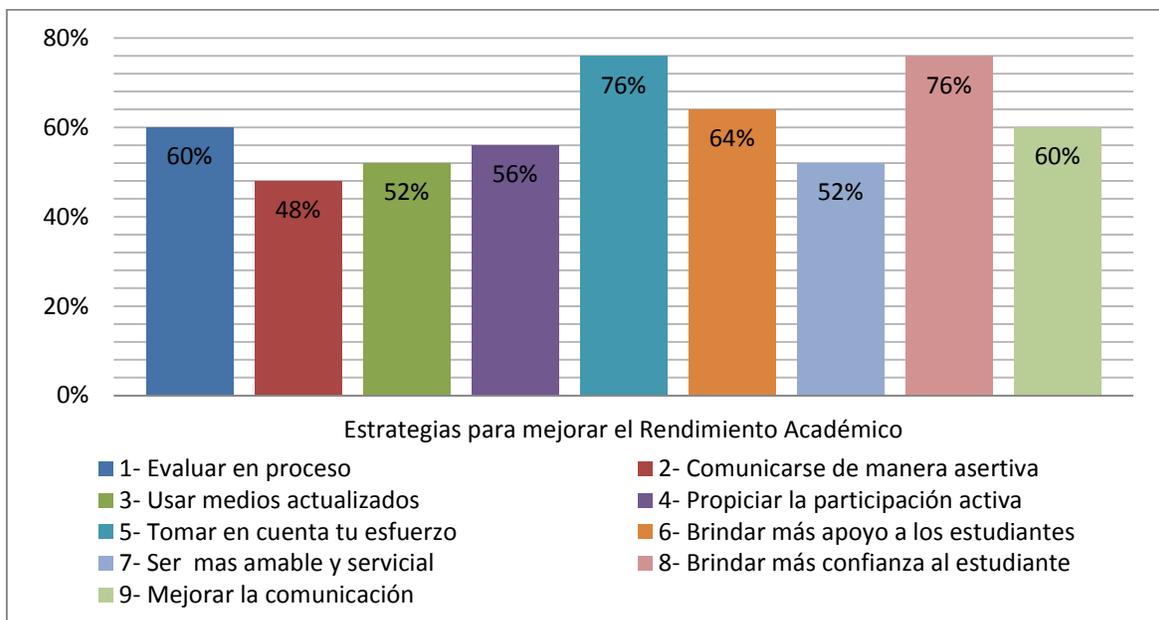
En cuanto a las relaciones, desarrollo y estabilidad dimensiones que conforman la escala social familiar, estas se encuentran relacionadas significativamente, por lo tanto se puede inferir que mientras exista ayuda, apoyo entre los miembros y expresión libre de sus sentimientos y emociones va a influir directamente con el rendimiento académico y el clima social, puesto que se necesita de todo lo anterior para que el estudiante se desarrolle de manera personal y exitosa y logre así poder pertenecer a un hogar con un clima familiar estable.

Bajo estos argumentos es indispensable buscar el mejoramiento de los distintos aspectos que conforman el clima social familiar, puesto que cada una de las dimensiones tiene una función especial en el desarrollo integral del estudiante.

#### **4.2.3.4.4- Estrategias de aprendizaje y el rendimiento académico**

Las estrategias pedagógicas son todas las actividades voluntarias que realiza el docente dentro del aula y que tienen como objetivo garantizar la buena marcha del aprendizaje de los alumnos.

Basado en este precepto, en la encuesta realizada a 25 estudiantes, se les preguntó ¿Para mejorar el rendimiento académico en Lengua y Literatura, qué debe realizar tu profesor? A lo que 19 (76%) respondieron que tomar en cuenta el esfuerzo de los estudiantes y brindarles más confianza, otros 16 (64%) contestaron que brindando más apoyo a los estudiantes, así mismo 15 (60%) dijeron que evaluando en el proceso y mejorando la comunicación, de igual forma otros 14 (56%) manifestaron que propiciando la participación activa, de la misma forma 13 (52%) señalaron que tomando en cuenta el esfuerzo de los estudiantes y siendo más amable finalmente 12 (48%) apuntaron a la comunicación asertiva. (Ver Gráfico N° 13)



**Gráfico N° 13 ¿Para mejorar el rendimiento académico en Lengua y Literatura, qué debe realizar tu profesor?**

**Fuente: Encuesta aplicada a estudiantes del instituto Nacional Benjamín Zeledón – Jinotega**

En este sentido, se expresa el docente en la entrevista realizada, cuando menciona que se debe cambiar las formas tradicionales de evaluar de manera sumativamente y que ahora se debe valorar el esfuerzo del estudiante, permitiendo más participación activa, por su parte el jefe de área, el director y el consejero manifiestan que las estrategias deben estar encaminadas a brindar más apoyo a los estudiantes y considerar su esfuerzo pues ya sean cambiado las formas de evaluar y el estudiante necesita comunicarse de diferente manera con su docente para lograr mejores resultados, en cambio los padres de familia opinan que una buena estrategia para mejorar el rendimiento académico es usar medios más actualizados para facilitar la comprensión de los contenidos.

Esto indica que, lo que se aplique como estrategia para mejorar el rendimiento académico debe estar encaminado a considerar los aportes que puedan dar los estudiantes y que lo importante es cambiar lo que se hizo y como se hizo, dejando a un lado la forma tradicionalista de evaluar.

En síntesis, cada una de las estrategias encaminadas a mejorar el rendimiento académico involucran aportes de los elementos destinados al fortalecimiento de las habilidades y destrezas que mejoran las condiciones del aprendizaje cuya misión fundamental es convertir el desarrollo de los nuevos procedimientos en un proceso eficaz encargado de verificar, revisar, evaluar y decidir.

Es por eso que, establecen objetivos y metas durante la ejecución de tareas. Esto demuestra, que el estudiante debe de seguir un plan trazado para comprobar su eficiencia, ajustando el tiempo y el esfuerzo requerido en la búsqueda de alternativas para obtener mejores resultados.

Esto indica que lo que se aplique como estrategia para mejorar el rendimiento académico debe estar encaminado a considerar que, no importa que se haya hecho sino, lo que se hizo y cómo se hizo, lo importante es cambiar.

Como propuesta final, de estrategias de mediación planteadas por el docente para mejorar el rendimiento académico, deben ser aquellas que están encaminadas a tomar en cuenta el esfuerzo e integración de los estudiantes en el proceso de aprendizaje, cuya participación tenga como principio, la aplicación del diálogo y la comunicación entre los involucrados, llegando a considerar el proceso de búsqueda de solución a los problemas académicos como la herramienta principal para superar las dificultades.

Esto implica el esfuerzo del docente al cambiar su manera de evaluar y proponer sus actividades con base en las demandas del grupo y la participación activa de los educandos.

#### **4.2.3.4.5- Estrategias para mejorar el rendimiento académico**

Según García (2001) estas acciones deben reunir los planes conducentes a cada una de las debilidades que se consideran oportunidades de mejoramiento y que representan ajustes positivos en nuestro trabajo.

Por otra parte, Alonso (1996) opina que también deben acercarnos a las que se consideran amenazas, todas ellas deben ser muy precisas y suficientemente analizadas ya que son debilidades que ponen en riesgo el éxito escolar.

Por lo tanto, debe considerarse las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas como elementos de alta prioridad además, deben conducir a las fortalezas internas y externas para potencializar y asegurar el éxito, por lo que se debe presentar acciones que permitan el máximo aprovechamiento de todo lo que está de nuestro lado. (Ver anexo N°12)

En consecuencia, han de existir planes detallados que contengan o minimicen los efectos negativos que amenazan el rendimiento escolar, contenidos en un programa auxiliar previamente establecido en la escuela; este debe proponer la alternativa necesaria para que el estudiante se involucre activamente en su educación.

Entonces, se debe iniciar por definir las estrategias necesarias para superar las deficiencias encontradas en el diagnóstico previo a la selección del programa, seguidamente, deberá seleccionar los medios y recursos necesarios con los que cuenta el docente y los estudiantes en la escuela. Esto implica clasificar bien las estrategias según las necesidades que tenga el grupo para que al final pueda establecer adecuadamente que procesos debe desarrollar cuando aplique la estrategia de mejoramiento del rendimiento escolar.

Considerando todo esto, tendrá que elegir entre una estrategia de ensayo, si se trata de iniciar con el propósito de cambiar los resultados o una de elaboración, si se habla de desaprender para reaprender aquellos conocimientos y alcanzar

mejores logros, también puede elegir una de organización si se cuenta con un nivel promedio de habilidades para desarrollar acciones de mayor complejidad.

Sin embargo, no se puede olvidar el eje de los principios y ventajas de la mediación escolar, característica principal para buscar una solución; aquí entra en juego la motivación como estrategia, ella es la base de todo inicio, y debe estar presente durante todo el proceso poniendo en juego la voluntariedad y el cooperativismo de los estudiantes.

Ciertamente esto definirá si es una estrategia simple, básica compleja o esencial según sea el tipo de actividad que conduzca a superar debilidades o a conocer las fortalezas que posee el grupo.

Por otra parte, es básico que se inicie el desarrollo de la estrategia con aquellas actividades que involucren los conocimientos previos del estudiante para darle la oportunidad de integrarse y conocer sus propios alcances.

En este sentido, la aplicación de técnicas de estudio en el manejo de la información, demanda que al menos debe aplicar el subrayado, el resumen, y el uso de esquemas cognitivos para ligar los primeros resultados al diagnóstico inicial.

Por su parte, docente y estudiante deberán evaluar el progreso de cambios para buscar un nivel de logros en los que el manejo de diagramas muestre la capacidad de síntesis, transferencia de conocimientos como consecuencia de la interpretación y análisis de la información que estarán manejando (proyecto educativo).

Finalmente, se debe tener presente que nada de esto es absolutamente arbitrario por que previamente debe existir un consenso entre los protagonistas del hecho educativo y todo lo que se realice tiene un solo propósito: mejorar el rendimiento académico desde una perspectiva diferente, a través de la metodología del aprendizaje por proyecto .

Un programa de apoyo al rendimiento académico basado en estrategias de mediación escolar debe considerar lo siguiente:

- 1- Programa de apoyo al currículo escolar basado en las debilidades, amenazas y fortalezas del grupo
- 2- Considerar los hábitos de estudio desarrollados y proponer un sistema efectivo
- 3- Determinar la formación de hábitos para el estudio a través de un auto diagnóstico
- 4- Seleccionar las técnicas de estudio efectivas y adecuadas a las necesidades de los estudiantes en su conjunto
- 5- Realizar una interpretación crítica de los resultados obtenidos en ese momento
- 6- Realización de actividades según el tipo de tareas que sean más apropiadas y que conduzcan al éxito (traducir la información para entender más fácilmente)
- 7- Identificar los estilos y formas de aprendizaje
- 8- Determinar el tipo de estrategias según su clasificación y la organización del grupo
- 9- Considerar la motivación como elemento esencial de la aplicación del programa basado en factores externos e internos, la valoración social y la recompensa
- 10- Valorar la práctica profesional docente en la que responda a:
  - ¿Qué es una buena enseñanza?
  - ¿Qué constituye una enseñanza competente?
  - ¿Cómo identificarla?
  - ¿Cómo hacer para mejorar las competencias docentes?
  - ¿Cómo discutir sobre la enseñanza efectiva de calidad y competente?
- 11- Indicadores de éxito escolar
  - Calidad del sistema educativo y la calidad docente
  - La alternativa para mejorar los resultados es mejorar la enseñanza
- 12- ¿Son suficientes los indicadores de resultados?
  - ¿Qué genera las evaluaciones de resultados educativos?
  - Objetivos educativos
  - Evaluaciones y pruebas

### 13-Referentes para valorar una práctica profesional

- Perfil del estudiante finalidad de aprendizaje
- Referente del carácter científico
- Principio psicopedagógico del aprendizaje
- Indicadores de calidad de los procesos de enseñanza
- Autodiagnóstico pedagógico
- Evaluaciones y pruebas
- Prácticas educativas en función de lo que pretende la institución del alumno

### 14-Indicadores de referencia

- Metodología ideal
- Metodología posible
- Dinámica de los ámbitos de la calidad pedagógica

### 15-Condiciones de la práctica educativa

- Contexto, cultura, competencias y recursos
- **Elaborar un protocolo técnico de calidad de la enseñanza aprendizaje que responda preguntas como:**

¿Cómo determinar si lo que hacemos en el aula corresponde con el ideario suscrito por la institución?

¿Hasta qué punto la metodología es compartida por todos, fundamentada y alejada de la arbitrariedad?

¿Hasta qué punto lo que evaluamos y como evaluamos corresponde con los objetivos y el tipo de cuidando que queremos formar?

¿Hasta qué punto adecuamos la metodología en función de la metodología adecuada para cumplir con los objetivos que nos proponemos?

¿Qué condicionantes nos impiden que aquello que hacemos se acerque a lo que deberíamos hacer?

¿Qué condicionantes de recursos nos impiden lograrlo?

¿Qué condicionantes de contexto nos impiden lograrlo?

¿Qué podríamos hacer para cambiarlas?

¿Cómo alinear los planes y programas en un plan de mejorar el rendimiento académico?

¿Qué indicadores nos pueden permitir establecer y fundamentar ese plan?

¿Qué hacemos actualmente al respecto?

Crear un proyecto curricular ideal para cumplir en uno real

Objetivos, contenidos, secuenciación, metodología, evaluación, organización y desarrollo

¿Qué necesita un docente para desarrollar una práctica educativa adecuada?

Generar cambio motivador

Generar una visión compartida de los resultados y de los que es una buena práctica educativa

Mejorar la práctica educativa

## V. Conclusiones

Al analizar la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico de Lengua y Literatura de los estudiantes de 9no grado y realizar una comparación con la opinión expresa de los docentes y padres en la entrevista aplicada, durante esta investigación y tomando en cuenta la observación de la clase y la interpretación de la teoría científica sobre la búsqueda de solución a los conflictos escolares, se llegó a las siguientes conclusiones:

- ❖ Los procesos aplicados en la mediación escolar con el grupo de estudiantes fueron los siguientes: La Mediación Espontánea e Imparcial, ambas se presentan con mucha frecuencia a la hora que surgen los conflictos
- ❖ El rendimiento académico que se determinó en los estudiantes del grupo, es considerado de forma satisfactoria; debida a que la mayoría de discentes aprobaron la disciplina de Lengua y Literatura. Una minoría fue afectado de una u otra manera por los conflictos entre estudiantes y docentes al no deponer voluntariamente sus intereses particulares hasta no estar frente al proceso de mediación.
- ❖ Se evidenció que la mediación escolar incide en el rendimiento académico de los estudiantes de forma total, sin embargo, la aplicación de procesos por parte de la docente fueron desarrollados de forma empírica

## VI. Bibliografía

- Aguerres, A. (2005) La mediación escolar. Barcelona, España: Grao.
- Almaguer (1998) El desarrollo del alumno: características y estilos de aprendizaje: México. ASPIRA Inc.
- Alfonzo, G. (1994) Estudio analítico del rendimiento académico a través del cumplimiento de planes de evaluación. Caracas, Venezuela: lut.
- Alonso, G.E. (1996) Predicción del rendimiento académico al inicio del Bachillerato. Lima, Perú: Euma.
- Amaya L.M (2001) Cursos para padres para corregir la conducta en sus hijos. Sonora, México
- Bandura (1993) Psicología educativa: percepción y autoeficacia en el desarrollo cognitivo y funcional del estudiante. Canadá, Ottawa. Glaser.
- Benítez. M. (2000) Las asignaturas pendientes y el rendimiento académico. Buenos aires, Argentina: Espacios.
- Bolívar. A. (2006) Familia, escuela dos mundos llamados a trabajar en común. Rendimiento académico. Lima, Perú: Adisa.
- Bonafé J. P (2000) La motivación y la mediación escolar. Paris, Francia Reus.
- Boque M. C (2003) Cultura de mediación. Ejemplo de cambio social. Barcelona, España GEDISA
- Boque M. C (2005) Guía de mediación escolar. Barcelona, España. GEDISA
- Buitrago (2003) Desarrollo meta cognitivo Madrid, España. Unua.
- Burgeth, M. (1999) El educador como gestor de conflictos. Mediación escolar o educativa Madrid, España: Brower.
- Bush y Folguer (1994) La promesa de la mediación. Barcelona, España. Grao.
- Chadwick, C.M. (1979) Técnicas de aprendizajes para un buen rendimiento académico. Santiago de Chile: Tasia.

- Cominetti, R. (1997) Algunos factores del rendimiento académico: las expectativas y el género humano. México, D.F México
- Dorino, M.S. (2010) Resolución de conflictos en las escuelas. Mediación escolar. Buenos aires, Argentina: Espacios.
- Edel, N.R. (2003) Factores asociados al rendimiento académico. México: Trillas.
- Eliot, J.A. (1991) El cambio educativo desde la investigación. Madrid, España: Morata.
- Elizondo, M.P. (2005) Asertividad y escucha activa en el ámbito académico. Madrid, España: Eudoforma.
- Fraire, M. (2003) Prevención de la violencia social en la escuela. Argentina: Landera.
- Fraser W (1991) Escuelas sin fracasos. México. Pax.
- García, B.F (1998) Aproximación conceptual a las relaciones escuela-familia. México: Bardón.
- García, J. (2001) Tendencias en la visión del rendimiento académico de los estudiantes. España: Eunsa.
- García, L. J. (1994) Rendimiento escolar. Los estudiantes ante el fracaso. Madrid, España: Ceapa.
- Goleman W (1996) La inteligencia emocional e importancia. New York Bantam.
- González (1996) Auto concepto, autoestima y aprendizaje escolar
- Jares, X. (2001) Educación y conflictos. Madrid, España: Ediciones Populares.
- Jiménez, M. (2000) Competencia social y la interacción preventiva en la escuela, infancia y sociedad. Alicante, España: Gradisa.
- Johnson, W. (1999) El aprendizaje cooperativo en el aula. Buenos aires, Argentina: Paidós.
- Kazincka, M. (1986) Rendimiento académico y la inteligencia. Buenos aires, Argentina: Paidós.

- Léderach, J.P (2000) El ABC de la paz. Educación para la paz y la convivencia. Madrid, España: Catarata.
- Levinger (1994) La motivación para el aula de trabajo en la educación. New York. Ames
- López, G.J. (2007) Mejorar la convivencia escolar. León, España: Gedisa.
- Martínez, Z.O. (2000) Mediación educativa y resolución de conflictos. Buenos aires, Argentina: Novedades Educativas.
- Martínez, O.P. (2002) Claves del rendimiento académico. México: Iberoamericana.
- Molinier, M. (2007) diccionario de usos del español, María Molinier 3ra edición. España: Emamo.
- Munné, M. (2006) Mediación sin mediadores. Buenos aires, Argentina: Ancora.
- Munné, M. (2006) Los 10 principios de la cultura de mediación. Buenos Aires, Argentina: Ancora.
- Narejo, M. (2006) Vías para abordar conflictos en el aula. España: Dureza.
- Novaes, M. (1986) Psicología de la actividad escolar. México: Trillas.
- Páez, D.M. (1998) El rendimiento académico. Maracaibo, Venezuela: Zuita.
- Pizarro, R.C. (2000) Inteligencias múltiples y aprendizaje escolar. Madrid, España: Morata.
- Pulido, R. (2010) La mediación como herramienta educativa para estimular el razonamiento y la comprensión social. Madrid, España: Reus.
- Reyes, T.Y. (2003) relación entre rendimiento académico, la ansiedad ante los exámenes, el autoconcepto y los rasgos de la personalidad. México: Frames.
- Robayo, A. (2006) La mediación un medio pacífico para la solución de conflictos. Barcelona, España: Gedisa.
- Rodríguez, R. (20006) Niveles de inteligencia y auto eficiencia en el rendimiento académico en estudiantes de alto y bajo desempeño escolar. Lima, Perú: Altos.

- Rosemblun, S. (2007) Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad educativa. Barcelona, España: Grao.
- Rosemblun, S. (1998) Mediación en el ámbito escolar, resolución de conflictos en la escuela. Barcelona, España: Aique.
- Sánchez, A. (2013) Comunicación y conflictos. Violencia escolar. España: Upo.
- Sánchez, S.I (2007) Mediación en el ámbito educativo. Buenos aires, Argentina: Bonum.
- Sánchez, G.M. (2012) Guía de resolución de conflictos. Madrid, España: Ceap.
- Sánchez, G.M. (2013) Gestión positiva de conflictos y mediación en contexto educativo. Madrid, España. Capa.
- Soler, M (1989) Fracaso escolar concepto y etiología. Buenos Aires, Argentina. Gachi.
- Tonconi, Q.J. (2010) Factores que influyen en el rendimiento académico y la deserción estudiantil. Jalisco, México: Editorial mexicana.
- Torrego, J.C. (2000) Mediación de conflictos en la institución escolar. Madrid, España: Narceo.
- Uranga, M. (2000) Aprender del conflicto. Barcelona, España: Ariel.
- Vargas Diez (2001) herramientas para trabajar la mediación Buenos Aires. Paidos
- Varón, M. (2001) Programa nacional de mediación escolar. Ministerio de educación, ciencias y tecnología. Buenos aires Argentina.

# **Anexos**

Anexo # 1

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA**  
**UNAN- Managua**  
**Facultad Regional Multidisciplinaria**  
**FAREM - Matagalpa**  
Operacionalización de La Variable

variable	Definición	Subvariable	Indicador	preguntas	Escala	Destinatario	Técnica o instrumento
Mediación escolar	Es una estrategia pedagógica que permite dar solución a conflictos que presentan los estudiantes en su ámbito escolar y social.		Concepto	¿Qué es para usted mediación escolar?	Abierta	Docente Jefe de área Director	Entrevista
				¿Cuándo surge un problema en la disciplina de Lengua y Literatura, en el aula o en el centro, solicitan la ayuda de terceras personas para que intervengan y solucionarlo?	Cerrada Si no <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Estudiante	Encuesta
			Objetivo de la mediación escolar	¿Permitirían que una tercera persona tratara de resolver los problemas escolares de su hijo mediante técnicas adecuadas?	abierta	Padres de familia	Grupo focal
				¿Cuál considera usted sea el objetivo principal de la mediación escolar?	Abierta	Docente Jefe de área Director	Entrevista
				¿Cree usted que al intervenir en un conflicto dentro del aula mejoramos el clima de convivencia social y escolar de todos los estudiantes en Lengua y Literatura?	Cerrada Si no <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Estudiante	Encuesta

			<b>Componentes de la mediación escolar</b>	<p>¿Cuáles cree usted que sean los componentes de la mediación escolar?</p> <p>¿Qué elementos creen que deban involucrarse en la gestión de conflictos de sus hijos?</p> <p>¿Cuáles crees que sean los elementos que deben intervenir en un conflicto escolar, en la disciplina de Lengua y Literatura?  <b>Marca con una X</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las Personas involucradas en él</li> <li>➤ Mediador del conflicto</li> <li>➤ Formas para resolverlo</li> <li>➤ Espacio para tratarlo</li> <li>➤ Tiempo para hacerlo</li> </ul>	<p>Abierta</p> <p>Abierta</p> <p>Cerrada</p> <p>Si    no</p> <p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>	<p>Docente Jefe de área Director</p> <p>Padre de familia</p> <p>Estudiante</p>	<p>Entrevista</p> <p>Grupo focal</p> <p>Encuesta</p>
			<b>Importancia de la mediación escolar</b>	<p>¿Qué importancia cree que tenga la mediación escolar en la resolución</p>	<p>Abierta</p>	<p>Docente</p>	<p>Entrevista</p>

			Ámbitos de la mediación escolar	<p>de conflictos en el ámbito escolar?</p> <p>¿Cree usted que la importancia de mediar los conflictos de Lengua y Literatura del aula lo llevan aplicar este aprendizaje fuera de la escuela para mejorar el ambiente social?</p> <p>¿Por qué cree que es importante gestionar el conflicto escolar para mejorar el clima de convivencia y aprendizaje de sus hijos?</p> <p>¿Por qué cree usted que en el ámbito educativo las formas de gestionar los conflictos se apega a la dinámica de convivencia actual?</p> <p>¿Cree usted que las formas de gestionar el conflicto de sus hijos se deben relacionar con los actos de convivencia y clima escolar?</p> <p>¿Dónde crees que acurren los conflictos de Lengua y Literatura, de tu escuela? Marca con una X los lugares más comunes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En el baño</li> <li>➤ En el patio</li> <li>➤ En el aula</li> </ul>	<p>Cerrada</p> <p>Si no</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Abierta</p> <p>abierta</p> <p>abierta</p> <p>cerrada</p> <p>Si no</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>Jefe de área Director</p> <p>Estudiante</p> <p>Padre de familia</p> <p>Docente Jefe de área Director</p> <p>Padre de familia</p> <p>Estudiante</p>	<p>Encuesta</p> <p>Grupo focal</p> <p>Entrevista</p> <p>Grupo focal</p> <p>Encuesta</p>
--	--	--	---------------------------------	--	--	---	---

				<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Durante la formación</li> <li>➤ Fuera del centro escolar</li> <li>➤ En los pasillos</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
			<b>Características de la mediación escolar</b>	<p>cerrada</p> <p>¿Consideras que la búsqueda de solución a los conflictos en el centro se relaciona con los siguientes aspectos? Marca con una x los que consideres sea esos aspectos</p> <p>Si no</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Educación para la convivencia</li> <li>➤ Prevención de la violencia</li> <li>➤ Intervención frente al conflicto</li> <li>➤ Reparación y reconciliación</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<p>Estudiante</p> <p>Encuesta</p>
				<p>abierto</p> <p>¿Cuáles características considera usted que debería tener el proceso de mediación en la disciplina de Lengua y Literatura?</p> <p>abierto</p> <p>¿Cree usted que la gestión de los</p>		<p>Docente</p> <p>Jefe de área</p> <p>Director</p> <p>Padre de familia</p>	<p>Entrevista</p> <p>Grupo focal</p>



				<p>¿Qué ventajas cree usted que ofrezca la mediación escolar de Lengua y Literatura en el ámbito educativo y social del estudiante?</p> <p>¿Qué ventajas cree que obtenga con la aplicación de estrategias para resolver los conflictos escolares de su hijo?</p> <p>Crees que con la búsqueda de solución a los conflictos en Lengua y Literatura se logre en los estudiantes los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un cambio de cultura</li> <li>➤ Mejore el ambiente de paz</li> <li>➤ Despertar la motivación de los profesores</li> <li>➤ Mejore la convivencia</li> <li>➤ Propicie un ambiente más practico</li> <li>➤ Mejore el aprendizaje</li> <li>➤ Aumente el auto estima</li> </ul>	<p>Abierta</p> <p>Cerrada</p> <p>Si no</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>Docente Jefe de área Director</p> <p>Padre de familia</p> <p>Estudiante</p>	<p>Entrevista</p> <p>Grupo focal</p> <p>Encuesta</p>
--	--	--	--	--	---	--	--



				<p>¿Qué técnicas utilizan en su centro escolar para realizar la gestión de conflictos en la disciplina de lengua y Literatura? _____</p> <p>_____</p>	<p>Cerrada</p>	<p>Jefe de área Director Padre de familia</p>	<p>Grupo focal</p>
				<p>Al buscar la solución a los conflictos en Lengua y Literatura, consideras importante empezar a abordarlos a través de algunos elementos. Marca con una X los que consideres que si o que no</p>	<p>Si    no</p>	<p>Estudiante</p>	<p>Encuesta</p>
				<p>A través de un discurso inicial</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>		
				<p>A través de frases reflexivas</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>		
				<p>Con preguntas al involucrado</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>		
				<p>Al escuchar atentamente</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>		
				<p>Abogando por los dos</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>		
				<p>Con lluvia de ideas</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>	<p>Docente</p>	<p>Observación</p>
				<p>El docente de Lengua y Literatura inicia motivando la clase con una reflexión</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>	<p>Docente</p>	<p>Observación</p>

				Aplica dinámicas para integrar a los estudiantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				Actúa como mediador para integrar a los estudiantes con dificultad para agruparse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				El docente de Lengua y literatura Interviene en situaciones de rechazo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				Gestiona adecuadamente el problema para solucionarlo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				Emplea algún instrumento o manual para solucionar el desacuerdo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				Aplica adecuadamente el dialogo comunicativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				Aplica otras técnicas o procedimientos de mediación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				El docente de Lengua y Literatura abordó de manera formal el problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				El rendimiento académico es favorable dentro de la clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				El docente de Lengua y Literatura desarrolló la clase en su totalidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				Evaluó de proceso o de forma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación

				sumativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				Tomó medidas para abordar el tema nuevamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Docente	Observación
				Aplicó los principios de la mediación escolar al abordar el conflicto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante	Observación
				Entra motivados al salón			Estudiante	Observación
				Se integra con disciplina y cordialidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante	Observación
				El clima social es favorable en el salón	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante	Observación
				Tiene conflicto de intereses o desarrolla conducta disruptiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante	Observación
				Se agrupan por afinidad ignorando la situación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante	Observación
				Muestran rechazo hacia algún compañero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante	Observación
				Interviene voluntariamente en la situación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante	Observación
				Gestiona adecuadamente el problema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estudiante	Observación
				Aplica el dialogo comunicativo				

					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Estudiante</b>	<b>Observación</b>
				<b>Ha cambiado el ambiente este incidente</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Estudiante</b>	<b>Observación</b>
				<b>Ha cambiado su motivación</b>			<b>Estudiante</b>	<b>Observación</b>
				<b>Sigue presente su voluntariedad</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<b>El rendimiento dentro de la clase sigue favorable</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Estudiante</b>	<b>Observación</b>
				<b>Llegaron a algún acuerdo para solucionar el conflicto</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Estudiante</b>	<b>Observación</b>
				<b>Tuvo espacio para reflexionar</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<b>Estudiante</b>	<b>Observación</b>
				<b>Tomó tiempo para meditar sobre el problema</b>				<b>Observación</b>
			<b>Principios de la mediación escolar</b>	<b>Se involucró el director en la gestión del problema</b>			<b>Abierta</b>	
				<b>¿Qué principios considera usted que debería tener la mediación escolar en la disciplina de Lengua y Literatura? -----</b>			<b>Director Docente Jefe de área Director Padres de familia</b>	<b>Entrevista  Grupo focal</b>

				-----	<b>Cerrada</b>		
				Consideras que la resolución de conflictos de lengua y Literatura sea ejercida por personas que brinden las siguientes condiciones. Marca con una X en el espacio para sí o no según consideres	Si no		
					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
					<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
				<b>Protagonismo de las partes</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
				<b>Imparcialidad</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
				<b>Confidencialidad</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
				<b>Cooperatividad</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
				<b>Orientación para mejorar la relación</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
				<b>Debe proclamar un ganador</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
				<b>Amenazante</b>			
				<b>Igualitario</b>			
				<b>Creativo</b>			
			<b>Fases de la mediación escolar</b>		<b>Abierta</b>	<b>Docente</b>	<b>Entrevista</b>
						<b>Estudiante</b>	<b>Encuesta</b>

				<p>¿Qué fases deben desarrollarse para solucionar conflictos de la disciplina de Lengua y Literatura?</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>		<p><b>Jefe de área</b> <b>Director</b> <b>Padre de familia</b></p>	<p><b>Grupo focal</b></p>
					<p><b>Cerrada</b></p>		
				<p>Para resolver los conflictos de Lengua y Literatura se debe considerar algunas etapas. Marca con una X en sí o en no según creas que sean estas</p>	<p><b>Si</b>   <b>no</b></p>	<p><b>Estudiante</b></p>	<p><b>Encuesta</b></p>
				<p>Reunirse primero por separado</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>		
				<p>Presentación de la normas o entrada</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>		
				<p>Relatar lo sucedido</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>		
				<p>Pedir aclaraciones</p>	<p><input type="checkbox"/>   <input type="checkbox"/></p>		
				<p>Dar posibles soluciones</p>			
				<p>Redactar un acuerdo</p>			

<b>Rendimiento académico</b>	<p>Es el nivel de logros que puede alcanzar un estudiante en el ambiente escolar de manera general o particular de una asignatura, medible con la evaluación pedagógica aplicada en el proceso educativo para obtener la información y valorar su aprendizaje</p>		<b>Concepto</b>	<p>¿Cómo define usted rendimiento académico?</p> <p>¿Cree usted que rendimiento académico sea sinónimo de capacidad intelectual y aptitud para el aprendizaje?</p> <p>El rendimiento académico de Lengua y Literatura se puede comprobar por algunos aspectos. Marca con una X los que crees que sean</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asignaturas aprobadas</li> <li>➤ Contenidos recibidos</li> <li>➤ Conocimientos adquiridos</li> <li>➤ Objetivos cumplidos</li> <li>➤ Promedio de notas alcanzadas</li> <li>➤ Calificación final</li> <li>➤ Capacidad y esfuerzo</li> </ul>	<p>Abierta</p> <p>Abierta</p> <p>Cerrada</p> <p>Si    no</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>Docente Jefe de área Director</p> <p>Padres de familia</p> <p>Estudiante</p>	<p>Entrevista</p> <p>Grupo focal</p> <p>Encuesta</p>
------------------------------	---	--	-----------------	--	---	---	--

			<p><b>Características del rendimiento académico</b></p> <p>¿Cuáles características considera usted debe tener el rendimiento académico?</p> <p>¿Cuáles crees que sean las características de un buen rendimiento académico?</p> <p>El rendimiento académico de Lengua y Literatura se caracteriza por algunos aspectos. Marca con una X en sí o en no según creas que sea tu caso</p> <p>La forma de aprender</p> <p>La capacidad intelectual</p> <p>Tu esfuerzo de estudiar</p> <p>Aprovechamiento de tu tiempo</p> <p>Enseñanza de calidad</p> <p>Tu propósito de aprender</p>	<p>Abierta</p> <p>abierta</p> <p>Cerrada</p> <p>Si no</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>Docente Jefe de área Director</p> <p>Padres de familia</p> <p>Estudiante</p>	<p>Entrevista</p> <p>Grupo focal</p> <p>Encuesta</p>
--	--	--	--	---	---	--

			<p><b>Variables predictivas del rendimiento académico</b></p> <p>¿Qué variables del proceso de aprendizaje considera pueden predecir el rendimiento académico de sus estudiantes, en la disciplina de Lengua y Literatura?</p> <p>¿Cree usted que el rendimiento escolar de los estudiantes es afectado por el ambiente familiar, escolar y social?</p> <p>En el rendimiento académico de los estudiantes en Lengua y Literatura, influyen algunos aspectos de la vida escolar. Marca con una X en sí o en no según sea tu caso.</p> <p>Clima de las relaciones familiares</p> <p>Estrategias del profesor</p> <p>Motivación para estudiar</p> <p>Estado de animo</p> <p>Clima escolar</p> <p>Formas de enseñanza</p> <p>Instalaciones del centro</p> <p>Medios de enseñanza</p>	<p>Abierta</p> <p>Abierta</p> <p>Cerrada</p> <p>Si no</p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p>Docente Jefe de área Director</p> <p>Padres de familia</p> <p>Estudiante</p>	<p>Entrevista</p> <p>Grupo focal</p> <p>Encuesta</p>
--	--	--	--	---	---	--

			Factores que influyen en el rendimiento académico	<p>¿Qué factores cree usted que influyen en el rendimiento académico de los estudiantes en la disciplina de Lengua y Literatura?----- ----- -----</p> <p>Para salir bien en el rendimiento académico de Lengua y Literatura, los estudiantes se presentan algunos factores que lo afectan positivamente. Marca con una X en sí o en no según sea tu caso.</p>	Abierta	Docente Jefe de área Director Padres de familia	Entrevista
					cerrada	Estudiante	Grupo focal
					Si		Encuesta
					no		
				Esfuerzo personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Disposición para estudiar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Hábitos de estudio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Situación emocional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Estado de salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Nivel socio económico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Lugar donde estudia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Tipo de familia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Nivel educativo de la familia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Material educativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

			<p><b>Estrategias para mejorar el rendimiento académico</b></p> <p><b>Tipos de examen</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><b>Tipo de centro de estudio</b> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p><b>¿Qué estrategias considera deben aplicar los docentes para mejorar el rendimiento académico en la disciplina de Lengua y Literatura?</b></p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p><b>Para mejorar el rendimiento académico de Lengua y Literatura, se debe tomar algunas medidas. Marca con una X en sí o en no según creas ayuden positivamente</b></p> <p><b>Abierta</b></p> <p><b>Cerrada</b></p> <p><b>Si no</b></p> <p><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>	<p><b>Docente</b></p> <p><b>Jefe de área</b></p> <p><b>Director</b></p> <p><b>Padres de familia</b></p> <p><b>Estudiante</b></p>	<p><b>Entrevista</b></p> <p><b>Grupo focal</b></p> <p><b>Encuesta</b></p>
--	--	--	---	--	---

			Tipos de rendimiento académico	<p><b>Mejorar la comunicación</b></p> <p>¿Cómo es el rendimiento académico de sus estudiantes?</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p><b>Cómo está tu rendimiento académico en la disciplina de Lengua y Literatura, marca con una X la opción que identifica el tuyo</b></p> <p>Excelente</p> <p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Abierta    Cerrada Si    no  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Docente Jefe de área Director Padres de familia   Estudiante	Entrevista  Grupo focal   Encuesta
--	--	--	--------------------------------	---	---	--	---

**ANEXO NO. 2**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA  
UNAN – MANAGUA  
FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA**



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN  
ENCUESTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES**

**Objetivo:**

Obtener información sobre las incidencias de la mediación escolar en el rendimiento académico de los estudiantes, en la disciplina de Lengua y Literatura.

**Presentación:**

Este instrumento responde a la investigación sobre la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico de los estudiantes de noveno grado del turno matutino sección A, Instituto Nacional Benjamín Zeledón, Municipio de Jinotega, cuyo propósito es analizar si la aplicación de la mediación en la escuela influye sobre el mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes en esta disciplina.

**Indicación:** marca con una (X) la respuesta que consideres pertinente;

**I- Datos generales**

Sexo: Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_

**II- Preguntas**

¿Cuándo surge un problema en la disciplina de Lengua y Literatura, en el aula o en el centro, solicitan la ayuda de terceras personas para que intervengan y solucionarlo?

SI ( ) NO ( )

¿Cree usted que al intervenir en un conflicto dentro del aula se mejora el clima de convivencia social y escolar de todos los estudiantes en Lengua y Literatura?

SI ( ) NO ( )

¿Cuáles cree que sean los elementos que deben interferir en un conflicto escolar en la disciplina de Lengua y Literatura?

❖ Mediador de conflicto SI( ) NO ( )

❖ Formas para resolverlo SI( ) NO ( )

❖ Espacio para tratarlo SI( ) NO ( )

❖ Tiempo para hacerlo SI( ) NO ( )

¿Cree usted que la importancia de mediar los conflictos de la disciplina de Lengua y Literatura, en aula, lo llevan aplicar este aprendizaje fuera de la escuela para mejorar el ambiente escolar? SI ( ) NO ( )

¿Dónde crees que ocurren los conflictos en Lengua y Literatura de tu centro?

- ❖ En el baño SI( ) NO ( )
- ❖ En el patio SI( ) NO ( )
- ❖ En el aula SI( ) NO ( )
- ❖ Durante la formación SI( ) NO ( )
- ❖ Fuera del centro escolar SI( ) NO ( )
- ❖ En los pasillos SI( ) NO ( )

¿Considera que la búsqueda de solución a los conflictos de Lengua y literatura se relaciona con los siguientes aspectos?

- ❖ Educación para la convivencia SI( ) NO ( )
- ❖ Prevención de la violencia SI( ) NO ( )
- ❖ Intervención frente al conflicto SI( ) NO ( )
- ❖ Reparación y reconciliación SI( ) NO ( )

¿Qué características considera deba tener un proceso de solución de los conflictos escolares en Lengua y Literatura?

- Voluntario SI( ) NO ( )
- Flexible SI( ) NO ( )
- Productor de acuerdo SI( ) NO ( )
- Promotor del dialogo SI( ) NO ( )
- Confidencial SI( ) NO ( )
- Colaborativo SI( ) NO ( )
- De protagonismo SI( ) NO ( )
- Participativo SI( ) NO ( )
- Democrático SI( ) NO ( )
- De cambios positivos SI( ) NO ( )
- Cooperativo SI( ) NO ( )
- Formal SI( ) NO ( )

Cuando surge un conflicto en tu escuela, qué tipo de acción realizan las personas que intervienen para solucionarlo:

- Espontanea SI( ) NO ( )
- Institucional SI( ) NO ( )
- Por otro estudiante SI( ) NO ( )
- De personal externo SI( ) NO ( )
- Por adultos SI( ) NO ( )

Creas que la búsqueda de solución a los conflictos en Lengua y Literatura logró en los estudiantes los siguientes cambios:

- Un cambio de cultura SI( ) NO ( )
- Mejore el ambiente de paz SI( ) NO ( )
- Despertar la motivación de los profesores SI( ) NO ( )
- Mejore la convivencia SI( ) NO ( )
- Propicie un ambiente más practico SI( ) NO ( )
- Mejore el aprendizaje SI( ) NO ( )
- Aumente el autoestima SI( ) NO ( )
- Adquieran más habilidades SI( ) NO ( )
- Cambie las malas relaciones SI( ) NO ( )
- Permita implementar otros programas SI( ) NO ( )
- Propicie más permanencia de los estudiantes en el centro SI( ) NO ( )

¿Consideras que la introducción de un programa de mediación en tu centro escolar mejoraría la comunicación y las relaciones de los estudiantes en la disciplina de Lengua y Literatura? SI ( ) NO ( )

Consideras importante, empezar a abordar los conflictos de Lengua y Literatura para solucionarlos

- A través de un discurso inicial SI( ) NO ( )
- A través de frases reflexivas con preguntas al involucrado SI( ) NO ( )
- Al escuchar atentamente abogando por los dos con lluvias de ideas. SI( ) NO ( )

Tu centro de estudios cuenta con los servicios de consejería escolar SI ( ) NO ( )

Consideras que las condiciones que brinden las personas para la resolución de conflictos en Lengua y Literatura sean siguientes

- Protagonismo de las partes SI( ) NO ( )
- Imparcialidad SI( ) NO ( )

- Confidencialidad SI( ) NO ( )
- Cooperatividad SI( ) NO ( )
- Orientación para mejorar la relación SI( ) NO ( )
- Debe proclamar un ganador SI( ) NO ( )
- Amenazante SI( ) NO ( )
- Igualitario SI( ) NO ( )
- Creativo SI( ) NO ( )

Que etapas, consideras, debes desarrollar para resolver los conflictos de la disciplina de lengua y literatura

- Reunirse primero por separado SI( ) NO ( )
- Presentación de la normas o entrada SI( ) NO ( )
- Relatar lo sucedido SI( ) NO ( )
- Pedir aclaraciones SI( ) NO ( )
- Redactar un acuerdo SI( ) NO ( )

En el rendimiento académico se puede determinar algunos aspectos que caracterizan tu aprendizaje en la disciplina de Lengua y Literatura, estos pueden ser

- Contenidos recibidos SI( ) NO ( )
- Conocimientos adquiridos SI( ) NO ( )
- Objetivos cumplidos SI( ) NO ( )
- Promedio de notas alcanzadas SI( ) NO ( )
- Calificación final SI( ) NO ( )
- Capacidad y esfuerzos SI( ) NO ( )

Tu buen rendimiento académico en Lengua y Literatura se debe a:

- Tu forma de aprender SI( ) NO ( )
- Tu capacidad intelectual SI( ) NO ( )
- Tu esfuerzo de estudiar SI( ) NO ( )
- Aprovechamiento de tu tiempo SI( ) NO ( )
- Enseñanza de calidad SI( ) NO ( )
- Tu propósito de aprender SI( ) NO ( )

En tu rendimiento académico de Lengua y Literatura influyen algunos aspectos de la vida escolar.

- Clima de las relaciones familiares SI( ) NO ( )
- Estrategias para estudiar SI( ) NO ( )
- Motivación para estudiar SI( ) NO ( )
- Estado de animo SI( ) NO ( )
- Clima escolar SI( ) NO ( )
- Formas de enseñanza SI( ) NO ( )
- Instalaciones del centro SI( ) NO ( )
- Medios de enseñanza SI( ) NO ( )

Qué factores influyen para que tengas un buen rendimiento académico en Lengua y Literatura

- Esfuerzo personal SI( ) NO ( )
- Disposición para estudiar SI( ) NO ( )
- Hábitos de estudios SI( ) NO ( )
- Situación emocional SI( ) NO ( )
- Estado de salud SI( ) NO ( )
- Nivel socioeconómico SI( ) NO ( )
- Lugar donde estudia SI( ) NO ( )
- Tipo de familia SI( ) NO ( )
- Nivel educativo de la familia SI( ) NO ( )
- Material educativo SI( ) NO ( )
- Tipo de examen SI( ) NO ( )
- Tipo de centro de estudio SI( ) NO ( )

Para mejorar el rendimiento académico de Lengua y Literatura qué medidas, consideras, deben tomar tus profesores.

- Evaluar el proceso de contenido SI( ) NO ( )
- Comunicarse de manera asertiva SI( ) NO ( )
- Usar medios más actualizados SI( ) NO ( )
- Proporcionar la participación activa SI( ) NO ( )

- Tomar en cuenta el esfuerzo SI( ) NO ( )
- Brindar apoyo a los estudiantes SI( ) NO ( )
- Ser amable y servicial SI( ) NO ( )
- Brindar confianza SI( ) NO ( )
- Mejorar la comunicación SI( ) NO ( )

**ANEXO NO. 3**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA**



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA AL DOCENTE, JEFE DE AREA, CONSEJERO ESCOLAR Y DIRECTOR**

**Objetivo:**

Obtener información sobre la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico Lengua y Literatura, de los estudiantes de noveno grado A” turno matutino del Instituto Benjamín Zeledón

**Presentación:**

Este instrumento responde a la investigación sobre la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico de Lengua y Literatura, de los estudiantes de noveno grado del turno matutino sección A” del Instituto Nacional Benjamín Zeledón del municipio de Jinotega. Su propósito es analizar si la aplicación de la mediación en la escuela influye sobre el mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes.

**I- Datos generales:**

Edad del entrevistado: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Nivel académico: \_\_\_\_\_

Años de servicio en educación: \_\_\_\_\_

**II- Preguntas**

1) ¿Qué es para usted mediación escolar?

2) ¿Cuál considera usted sea el objetivo principal de la mediación escolar?

3) ¿Cuáles cree usted que sean las componentes de la mediación escolar?

4) ¿Qué importancia cree que tiene la mediación escolar en la resolución de conflictos en el ámbito escolar?

5) ¿Por qué cree usted que en el ámbito educativo las formas de gestionar los conflictos se apega a la dinámica de convivencia actual?

- 6) ¿Cuáles son las características que considera usted que debería tener el proceso de mediación escolar en la disciplina de Lengua y Literatura?
- 7) ¿Qué ventajas cree usted que ofrezca la mediación escolar de lengua y literatura, en el ámbito educativo y social del estudiante?
- 8) ¿Por qué cree usted que transformar el conflicto escolar de Lengua y Literatura sea más importante que simplemente abandonarlo sin aprender nada del proceso?
- 9) ¿Cuáles cree usted que deban ser las funciones de la mediación escolar en la disciplina de Lengua y Literatura?
- 10) ¿Qué técnicas utilizan en su centro escolar para realizar la gestión de conflictos en la disciplina de Lengua y Literatura?
- 11) ¿Qué principios considera usted que debería tener la mediación escolar en la disciplina de Lengua y Literatura?
- 12) ¿Qué fases deben desarrollarse para solucionar conflictos de la disciplina de Lengua y Literatura en el proceso de mediación escolar?
- 13) ¿Cómo define usted rendimiento académico?
- 14) ¿Cuáles son las características que considera usted debe tener el rendimiento académico?
- 15) ¿Qué variables del proceso de aprendizaje considera puede predecir el rendimiento académico de sus estudiantes, en la disciplina de Lengua y Literatura?
- 16) ¿Qué factores cree usted que influyen en el rendimiento académico de los estudiantes en la disciplina de Lengua y Literatura?
- 17) ¿Qué estrategias considera deben aplicarse para mejorar el rendimiento académico en la disciplina Lengua y Literatura?

**ANEXO NO. 4**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA**



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN**  
**GRUPO FOCAL DIRIGIDO A PADRES DE FAMILIA**

**Objetivo:**

Obtener información sobre la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico de la disciplina de Lengua y Literatura en los estudiantes de noveno grado A del turno matutino del instituto Benjamín Zeledón.

Tiempo:

**Presentación:**

Este instrumento responde a la investigación sobre la incidencia de la mediación escolar en el rendimiento académico de la disciplina de Lengua y Literatura en los estudiantes de noveno grado del turno matutino sección A del Instituto Nacional Benjamín Zeledón del municipio de Jinotega. Su propósito es analizar si la aplicación de la mediación en la escuela influye sobre el mejoramiento del rendimiento académico de los estudiantes.

- 1) ¿Cree usted que la gestión de los conflictos en de la disciplina de Lengua y Literatura, deba ser voluntaria, flexible y confidencial?
- 2) ¿En la disciplina de Lengua y Literatura, Permitirían que una tercera persona tratara de resolver los problemas escolares de su hijo, mediante técnicas adecuadas?
- 3) ¿En la disciplina de Lengua y Literatura, qué elementos creen que deban involucrarse en la gestión de conflictos, de sus hijos?
- 4) ¿Por qué cree que es importante gestionar el conflicto escolar de la disciplina de Lengua y Literatura para mejorar el clima de convivencia y aprendizaje de sus hijos?
- 5) ¿Cree usted que las formas de gestionar el conflicto en la disciplina de Lengua y Literatura, se deben relacionar con los actos de convivencia y clima escolar de sus hijos?
- 6) ¿En de la disciplina de Lengua y Literatura, qué ventajas cree que obtenga con la aplicación de estrategias para resolver los conflictos escolares de su hijo?

7) ¿Cree que la mediación de los conflictos en de la disciplina de Lengua y Literatura con lleva a mejorar el ambiente de aprendizaje de los estudiantes?

8) ¿En la disciplina de Lengua y Literatura, cree usted que rendimiento académico sea sinónimo de capacidad intelectual y aptitud para el aprendizaje?

9) ¿En la disciplina de Lengua y Literatura, cuáles cree que sean las características de un buen rendimiento académico?

10) ¿Cree usted que en de la disciplina de Lengua y Literatura el rendimiento escolar de los estudiantes es afectado por el ambiente familiar, escolar y social?

11) ¿En la disciplina de Lengua y Literatura qué factores cree usted que influyen en el rendimiento académico de los estudiantes?

**ANEXO NO. 5**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA**  
**UNAN – MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA FAREM – MATAGALPA**



**SEMINARIO DE GRADUACIÓN**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN.**

**OBJETIVO:**

Observar el proceso de mediación escolar que aplica el docente de la disciplina de Lengua y Literatura, en el aula de clase de noveno grado A, turno matutino del Instituto Nacional Benjamín Zeledón

Observador José David Chavarría / Blanca Emilia Castro. Fecha \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Institución \_\_\_\_\_ Nivel \_\_\_\_\_ Sección \_\_\_\_\_

Número de estudiantes \_\_\_\_\_

Perfil institucional: Estatal \_\_\_\_\_ privada \_\_\_\_\_ subvencionada \_\_\_\_\_

Modalidad: Matutino \_\_\_\_\_ vespertino \_\_\_\_\_ Nocturno \_\_\_\_\_ sabatino \_\_\_\_\_

Aspectos a observar	Si	No	Observación
El docente de la disciplina de Lengua y Literatura inicia motivando la clase con alguna reflexión			
Los estudiantes entran motivados a la clase de la disciplina de Lengua y Literatura			
El clima social es favorable en la disciplina de Lengua y Literatura			
El docente de la disciplina de Lengua y Literatura aplica alguna dinámica para integrar a los estudiantes			
Se integran todos con disciplina y cordialidad			
Surgen conflictos de intereses o situaciones de conducta disruptiva dentro del salón de Lengua y Literatura			
Se agrupan por afinidad ignorando la situación			
El docente de la disciplina de Lengua y Literatura, actúa como mediador para integrar a estudiantes con dificultad para agruparse			
Los estudiantes muestran rechazo hacia algún compañero			
El docente de la disciplina de Lengua y Literatura interviene ante situaciones de rechazo			
Interviene voluntariamente algún estudiante en esta situación			



## Anexo # 6



Estudiante de 9no del INBZ Jinotega, en el proceso de aplicación de encuesta 2015



Estudiantes de 9no grado INBZ Jinotega en la aplicación de encuesta 2015

## Anexo # 7



Docente de Lengua y Literatura al momento de aplicar encuesta 2015



Jóvenes estudiantes al momento de la encuesta 2015

## Anexo #8



Estudiantes de 9no grado al momento de la observación de la clase INBZ 2015



Estudiante de 9no grado durante la observación de la clase INBZ 2015

## Anexo # 9



Estudiante de 9no grado segundo día de observación de clase INBZ 2015



Estudiantes de 9no grado tercer día de observación de la clase INBZ 2015

**Anexo #10**



Docente aplicador de instrumentos junto a un estudiante de 9no grado INBZ



Estudiantes de 9no grado en último día de observación de la clase INBZ 2015



Consejera escolar, estudiante de 9no grado y aplicador de instrumento INBZ 2015



Docente Lengua y Literatura aplicando entrevista 2015 INBZ

**Anexo # 11**



Docente Lengua y Literatura aplicando entrevista 2015 INBZ



Docente aplicador y docente de Lengua y Literatura al momento de la entrevista

***Estrategia para mejorar el rendimiento académico***

Objetivo: plantear acciones alternativas para mejorar el rendimiento académico de los estudiantes a través de la metodología del aprendizaje colaborativo, al cambiar la percepción de logros alcanzados en la realización de proyectos como metodología de enseñanza.

Problema a mejorar= Bajo rendimiento académico de los estudiantes de 9no grado

Meta= Elevar el nivel de logros académicos a través de la aplicación de estrategias de enseñanza por proyectos y la aplicación de metodologías del aprendizaje colaborativo

Tipo enfoque=Enfoque constructivista de la enseñanza por proyecto mediante estrategias de innovación.

Tipo de aprendizaje= significativo y colaborativo

Competencias= asume una actitud emprendedora e innovadora aplicando técnicas y habilidades productivas, tomando decisiones propias y consensuadas frente a situaciones de fracaso escolar.

**Plan de Acción**

Organización	N. Estrategias	Actividades	Responsable	Procedim
--------------	----------------	-------------	-------------	----------

Programa institucional de gestión educativa.	Estrategia de gestión para el mejoramiento del rendimiento académico, basado en las necesidades del grupo y fundamentada en los principios de la flexibilidad y Cooperatividad de la mediación escolar.	✓ Definir programa de apoyo al currículo escolar basado en F.O.D.A.	Centro Escolar	✓ Evaluación elaborada y realizada.
Programa local de gestión educativa.		✓ Definir actividades considerando el tipo de enfoque de la enseñanza.		Docente
Programa escolar de gestión educativa.		✓ Determinar la metodología adecuada para cumplir con el objetivo propuesto.	Familia	
Práctica o gestión docente.		✓ Alinear los planes y programas a la estrategia de mejoramiento.		Estudiante
Gestión familiar		✓ Determinar hábitos de estudios a través de diagnóstico de los niveles de logros.		
Deber estudiantil		✓ Determinar las técnicas de estudios adecuadas a las necesidades del grupo.		
		✓ Considerar los indicadores de las actividades, objetivos, contenidos, secuenciación, metodología, contexto, desarrollo y evaluación.		
		✓ Determinar la evaluación que corresponda con los objetivos.		
		✓ Proponer, planificar, diseñar, desarrollar y evaluar proyectos basados en las necesidades del grupo y su entorno.		
		✓ Seleccionar medios y recursos necesarios.		
		✓ Clasificar estrategias innovadoras según la necesidad del grupo.		
		✓ Determinar procesos de aplicación.		
		✓ Establecimiento de acuerdos para desarrollar actividades de auto estudio.		
		✓ Participación voluntaria y consensuada		
		✓ Evaluar el desempeño individual y colectivo		

