

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**AREA DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS**  
**CARRERA DE CIENCIAS POLITICAS Y GESTION PUBLICA**



**TITULACION VIA DIPLOMADO – MONOGRAFIA PARA OPTAR EL  
GRADO ACADEMICO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS  
POLITICAS Y GESTION PUBLICA**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UNA OFICINA DE  
CONCILIACIÓN ESTUDIANTIL COMO BASE PILOTO EN LA  
UNIDAD EDUCATIVA JOSE MANUEL PANDO**

**POSTULANTE: EDWIN CESAR CRISPÍN NINA**

**COBIJA – PANDO – BOLIVIA**

**2023**

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**  
**AREA DE CIENCIAS JURIDICAS Y POLITICAS**  
**CARRERA DE CIENCIAS POLITICAS Y GESTION PUBLICA**

**TITULACION VIA DIPLOMADO – MONOGRAFIA PARA OPTAR EL**  
**GRADO ACADEMICO DE LICENCIATURA EN CIENCIAS**  
**POLITICAS Y GESTION PUBLICA**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UNA OFICINA DE**  
**CONCILIACIÓN ESTUDIANTIL COMO BASE PILOTO EN LA**  
**UNIDAD EDUCATIVA JOSE MANUEL PANDO**

**POSTULANTE: Edwin Cesar Crispín Nina**

**COBIJA – PANDO – BOLIVIA**

**2023**

Esta monografía ha sido aceptada por la Universidad Amazónica de Pando, La Dirección de Post Grado en la modalidad de Titulación Vía Diplomado y la defensa a sido aprobada por el Tribunal de la Dirección del Área de Ciencias Jurídicas.

.....  
Lic. Simón Tito Zurita Jaramillo  
**PRESIDENTE DE TRIBUNAL A.C.P. y G.P.**

.....  
Lic. Víctor Eduardo Irahola Soruco  
**TRIBUNAL**

.....  
Ing. Edgardo Ribert Rojas  
**TRIBUNAL**

.....  
Dr. Luis Antonio Pérez Chacón F.  
**TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta investigación a todos los maestros que están a cargo de nuestros hijos adolescentes, por su paciencia y sabiduría para poderlos guiar en sus estudios y muchas veces en su propio accionar llevándolos por el camino del bien y la paz.

Gracias.

## **AGRADECIMIENTOS**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a sus enseñanzas he logrado en un hombre de bien. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hijo.

Agradecer a mi Esposa e hijos que sin su apoyo y comprensión no hubiese logrado superar los obstáculos atravesados, son mi fuerza para seguir adelante.

Agradecer a todos los docentes que tuvieron a paciencia de transmitirme todos sus conocimientos, fue un placer ser su alumno.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCION.....	1
1. JUSTIFICACIÓN.....	3
2. EL PROBLEMA A INVESTIGAR.....	4
2.1. Descripción de la situación problemática.....	4
2.2. Delimitación del problema.....	5
2.1.1. Delimitación temática.....	5
2.1.2. Delimitación temporal.....	5
2.2.3. Delimitación geográfica.....	5
2.3. Planteamiento del problema científico.....	5
2.4. Definición del objeto de estudio.....	5
3. OBJETIVOS.....	5
3.1. Objetivo General.....	5
3.2. Objetivos específicos.....	6
4. SUSTENTO TEÓRICO, DEBATE Y REFLEXIÓN.....	6
4.1. Marco Teórico.....	6
4.1.1. Gestión pública.....	6
4.1.1.1. Gestión pública comunitaria.....	7
4.1.1.2. La educación como pilar de la gestión pública comunitaria.....	8
4.1.2. Cultura de paz en la reducción de los conflictos y la violencia de las unidades educativas.....	8
4.1.2.1. Resolución de conflictos en el marco de la cultura de la paz.....	9
4.1.2.2. El conflicto y la violencia en las unidades educativas.....	11
4.1.2.3. Conflictos de estudiantes.....	13
4.1.2.4. El conflicto como parte de las interacciones estudiantiles.....	13
4.1.2.5. Cuestionamiento al uso de la teoría de violencia escolar.....	14
4.1.3. La conciliación como mecanismo de resolución de conflictos.....	15
4.1.3.1. La conciliación para solución de conflictos en los estudiantes en las unidades educativas..	16
4.2. Marco Contextual.....	17
4.3. Marco Conceptual.....	18
4.4. Marco Legal.....	19
4.4.1. Constitución Política del Estado.....	19

4.4.2. Código de las Familias y el Proceso Familiar.....	20
4.5. Metodología.....	20
4.5.1. Tipo de Investigación.....	21
4.5.1.1. Tipo de Investigación Documental.....	21
4.5.1.2. Tipo de Investigación Descriptiva.....	21
4.5.1.3. Tipo de Investigación Explicativa.....	21
4.5.2. Métodos de Investigación.....	21
4.5.2.1. Método Deductivo.....	21
4.5.2.2. Método Analítico.....	22
4.5.3. Técnicas de Investigación.....	22
4.5.3.1. Entrevista.....	22
4.5.3.2. Análisis documental.....	22
4.5.3.3. Encuesta.....	22
4.5.4. Instrumentos de Investigación.....	23
4.5.4.1. Guía de entrevista.....	23
4.5.4.2. Referencia bibliográfica.....	23
4.5.4.3. Cuestionario de encuesta.....	23
4.5.5. Población y Muestra.....	24
4.5.5.1. Población.....	24
4.5.5.2. Muestra.....	24
4.6. Resultados y alcance de la investigación.....	24
4.6.1. Análisis de la entrevista.....	24
4.6.2. Análisis de la encuesta.....	30
4.6.3 Alcance.....	35
4.6.4. Propuesta de la investigación.....	35
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1. Conclusiones generales.....	45
5.2. Recomendaciones.....	46
6. APORTE CIENTÍFICO Y SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
7. BIBLIOGRAFÍA.....	48
ANEXOS.....	52

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. ¿Cuándo tiene conflictos con tus compañeros con quien te comunicas para solucionarlos?.....	30
Figura 2. ¿Para solucionar el conflicto que se te ha presentado con uno o más de tus compañeros que haces?.....	31
Figura 3. ¿Cuál es la agresión que recibes o recibiste alguna vez?.....	32
Figura 4. ¿Cuándo han intervenido en el conflicto tu director/ra, maestro/tra o tus padres que actitud tomaron?.....	33
Figura 5. ¿Qué es la Conciliación para ti?.....	34

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Cuáles son los conflictos que se presentan los estudiantes con frecuencia en la Unidad educativa José Manuel Pando?.....	24
Tabla 2. ¿Cuándo se presentan los conflictos entre los estudiantes donde y con quien se los resuelve?.....	25
Tabla 3. ¿Qué entiende por cultura de Paz?.....	26
Tabla 4. ¿Usted tiene conocimiento de los mecanismos de resolución de conflictos?.....	27
Tabla 5. ¿Qué entiende por conciliación?.....	28
Tabla 6. ¿Qué opinión tiene de implementar una oficina de conciliación estudiantil en la Unidad Educativa José Manuel Pando, que colabore a la resolución de los conflictos que se presenten entre los estudiantes?.....	29

## **INDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. Entrevista.....	53
Anexo 2. Encuesta.....	54
Anexo 3. Entrevista Directora de la Unidad Educativa José Manuel Pando.....	55
Anexo 4. Entrevista Presidenta Junta Escolar Unidas Educativa José Manuel Pando .....	56
Anexo 5. Entrevista Maestro de Sociales de la Unidad Educativa José Manuel Pando.....	57
Anexo 6. Estudiante encuestado de la Unidad Educativa José Manuel Pando.....	58
Anexo 7. Estudiante encuestado de la Unidad Educativa José Manuel Pando.....	59
Anexo 8. Estudiante encuestado de la Unidad Educativa José Manuel Pando.....	60
Anexo 9. Estudiante encuestado de la Unidad Educativa José Manuel Pando.....	61

## **RESUMEN**

La violencia entre escolares es un fenómeno muy antiguo que se refleja en la historia y en las experiencias personales de muchos adultos por lo que podemos afirmar que los problemas de convivencia en la escuela han existido desde que tenemos conocimiento de esta institución.

La presente investigación monográfica tiene el objetivo de proponer la implementación de una oficina de conciliación estudiantil como mecanismo de resolución de conflictos, para la disminución de violencia en la unidad educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija, como solución al problema planteado. Para alcanzar este objetivo se determinaron cuatro objetivos específicos a través de los cuales se determinó que la gestión pública interviene en la construcción de sociedades igualitarias y equitativas; se estableció que de la cultura de paz tiene incidencia en la reducción de los conflictos y la violencia de las unidades educativas; se describió la conciliación como un mecanismo aplicable para la resolución de conflictos presentados en unidades educativas y se elaboró una propuesta de implementación de una oficina de conciliación estudiantil como mecanismo de resolución de conflictos para la Unidad Educativa José Manuel Pando de la ciudad de cobija. Como resultado de la encuesta realizada se tiene que de los 100 estudiantes encuestados el 60% avisa sobre un conflicto entre los compañeros a los maestros, el 30% a sus padres y el 10% lo reporta a Dirección.

Como conclusión final se elaboró una propuesta de implementación de una oficina de conciliación estudiantil como mecanismo de resolución de conflictos, para la disminución de violencia en la unidad educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija, la cual involucra a todos los actores de esta comunidad escolar y al mismo tiempo a las instituciones encargadas de promover la cultura de paz.

**PALABRAS CLAVES: Conflictos, violencia en unidades educativas, conciliación.**

## **ABSTRACT**

Violence between schoolchildren is a very old phenomenon that is reflected in history and in the personal experiences of many adults, which is why we can affirm that problems of coexistence in school have existed for as long as we have knowledge of this institution.

The present monographic investigation has the objective of proposing the implementation of a student conciliation office as a conflict resolution mechanism, for the reduction of violence in the José Manuel Pando educational unit in the city of Cobija, as a solution to the problem posed. To achieve this objective, four specific objectives were determined through which it was determined that public management intervenes in the construction of egalitarian and equitable societies; it was established that the culture of peace has an impact on the reduction of conflicts and violence in educational units; Conciliation was described as an applicable mechanism for the resolution of conflicts presented in educational units and a proposal for the implementation of a student conciliation office was prepared as a conflict resolution mechanism for the José Manuel Pando Educational Unit in the city of Cobija. As a result of the survey carried out, 60% of the 100 students surveyed report a conflict between classmates to teachers, 30% to their parents and 10% report it to the Directorate.

As a final conclusion, a proposal for the implementation of a student conciliation office was prepared as a conflict resolution mechanism, to reduce violence in the José Manuel Pando educational unit in the city of Cobija, which involves all the actors of this community. school and at the same time to the institutions in charge of promoting the culture of peace.

**KEY WORDS: Conflicts, violence in educational units, conciliation.**

## **INTRODUCCION**

La presente investigación determina la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos, como estratégica de gestión comunitaria para minimizar los niveles de agresividad de los estudiantes en la Unidad Educativa José Manuel Pando, siendo un mecanismo el cual está determinado como instrumento pacifico en la normativa boliviana. La resolución de conflictos emergentes en el ámbito educativo que en la época actual se caracteriza por el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento de los conflictos en las unidades educativas de siclo básico y secundario, problema el cual afecta a los distintos ámbitos de la sociedad que no debe sorprender, pues lo perturbador no es la existencia del conflicto, sino la falta de vías adecuadas para resolver los conflictos suscitados entre.

Como planteamiento del problema se pregunta si ¿la conciliación será el mecanismo de resolución de conflictos que permita la disminución de violencia en la unidad educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija? Para poder dar solución a este problema se plateo como objetivo general el proponer la implementación de una oficina de conciliación estudiantil como mecanismo de resolución de conflictos, para la disminución de violencia en la Unidad Educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija. Teniendo para ello tres objetivos específicos que a través de los cuales; Se determinó que la gestión pública interviene en la construcción de sociedades igualitarias y equitativas: Se estableció que la cultura de paz ayuda a reducir los conflictos y la violencia de las unidades educativas; Se describió la conciliación como un mecanismo aplicable para la resolución de conflictos presentados en unidades educativas y; Se elaboró una propuesta de implementación de una oficina de conciliación estudiantil como mecanismo de resolución de conflictos, para la disminución de violencia en la Unidad Educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija.

La investigación está diseñada metodológicamente bajo el enfoque de investigación cuantitativo y cualitativo, siendo acompañado por los tipos de investigación documental y descriptiva, utilizando los métodos de investigación deductivo y de análisis lógico, El diseño de investigación es no experimental con muestreo intencional, puesto que no se manipulo las variables determinadas. El enfoque de la investigación es mixto ya que se recolecto información cualitativa y cuantitativa, a través del análisis documental, la entrevista y la encuesta, lo que

permitió enriquecer la muestra de estudio. Es una investigación de Tipo Descriptivo, Explicativo y Documental a través del cual se describen, la problemática de violencia estudiantil y la conciliación como mecanismo de la resolución de conflictos entre estudiantes, los métodos utilizados fueron el deductivo y analítico.

Como novedad de investigación se tiene el aporte académico desde el punto de vista de la gestión pública moderna, la cual propone que la comunidad se involucre en el manejo directo de sus recursos y la solución de sus problemas y que de ello se construya una sociedad igualitaria y equitativa, asimismo se tiene un aporte social importante, establecido en poder generar una cultura de convivencia pacífica basada en la igualdad, el respeto y en el diálogo, donde el conflicto se perciba como algo inherente a las relaciones humanas y su tratamiento constructivo forme parte de la política institucional de la unidad educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija.

## **1. JUSTIFICACIÓN**

La promulgación de la Constitución Política del Estado, genera una necesidad imperiosa de la adecuación de la solución de conflictos que se presentan en el cotidiano vivir de los bolivianos, en especial en el sistema educativo el cual debe de desarrollar sus procesos sobre la base de criterios de armonía y dialogo con el objetivo de formar personas integras para el “vivir bien” y se afianza a través del reconocimiento de la cultura de paz el pluralismo político, económico, jurídico, cultural y lingüístico, dentro del proceso integrador del país, como postulado constitucional y como generador de una nueva forma de Estado incorporando instrumentos alternativos de resolución del conflicto vía la conciliación.

La educación es un derecho fundamental y de prioridad estratégica para la transformación hacia el Vivir Bien, uno de los pilares fundamentales del Sistema Educativo Plurinacional y que frente a esta realidad la escuela juega un papel muy importante en el entendido que se pueden solucionar los conflictos de forma pacífica, es el desarrollo de la cultura de paz.

Por lo que la presente investigación se realiza bajo el postulado del desarrollo de la cultura de paz, utilizando para ello la conciliación en las controversias que se presenten en los estudiantes de la unidad educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija, para la reducción de violencia ejercida entre pares, la cual será aplicada a través de sus padres o tutores, los cuales contraerán el acta conciliatoria y el respectivo cumplimiento de lo acordado. El tema de estudio de la presente investigación podrá ser considerada como base piloto en el Sistema Educativo Plurinacional y posteriormente a través de sus resultados aplicada en otras Unidades Educativas.

Justificando la investigación presente, como una contribución para el desarrollo de la cultura de paz y la implementación de medios de resolución de conflictos como es la conciliación, desde el punto de vista de la gestión pública moderna, la cual propone que la comunidad se involucre en el manejo directo de sus recursos y la solución de sus problemas y que de ello se construya una sociedad igualitaria y equitativa para vivir bien.

## **2. EL PROBLEMA A INVESTIGAR**

### **2.1. Descripción de la situación problemática**

De acuerdo a lo expresado por Carrillo (2014), en los últimos años se ha dado mayor relevancia al fenómeno de la violencia escolar entre pares a nivel mundial. La información respecto a dicha problemática en Bolivia es limitada y más bien describe las manifestaciones de maltrato escolar antes de analizar los comportamientos y la convivencia cotidiana de los/as estudiantes en las unidades educativas desde sus propios criterios.

Algo que podemos corroborar en la ciudad de Cobija a través de las entrevistas realizadas, a la Directora de la Unidad Educativa José Manuel Pando, dos maestros del plantel docente y la Presidenta de la Junta de Padres de Familia, los cuales expresaron que la violencia entre pares es constante y que la familia poco o nada colabora, es más se los castiga a los agresores físicamente, lo cual no soluciona el problema, como instrumento de resolución de conflictos la unidad educativa tiene un reglamento disciplinario el cual enuncia las faltas y sus respectivas sanciones, el cual es administrado por el Comité Disciplinario constituido por la Directora y maestros elegidos para esta misión.

Estos maestros no están en desacuerdo con contar con una normativa disciplinaria, pero al conocer la propuesta de una oficina de conciliación como instrumento de resolución de conflictos, asintieron en estar de acuerdo con su implementación y están seguros que será de gran ayuda para disminuir el nivel de violencia estudiantil.

La práctica de los mecanismos de resolución de conflictos aplicados en niños, niñas y adolescentes que cursan el ciclo básico y secundario ha tenido muy buenos resultados para la disminución de violencia psicológica, verbal y física que se ejerce entre pares en las Unidades Educativas del Sistema Plurinacional de Bolivia, es el ejemplo de Unidades Educativas de Tarija y Llalagua las cuales a través del Programa de Implementación de la Cultura Cívica de Paz aporta formas de convivencia pacífica, basada en el respeto, la justicia y la no violencia. Esta experiencia aplico la mediación y conciliación a las partes en conflicto con resultados notorios en la disminución de la violencia entre pares que se ejercía en estas unidades educativas, permitiendo tener un mejor ambiente de convivencia pacífica.

## **2.2. Delimitación del problema**

### **2.2.1. Delimitación temática**

La investigación se determina en el ámbito del desarrollo de la cultura de paz a través del mecanismo de resolución de conflictos de la conciliación, para la disminución de la violencia psicológica, verbal y física ejercida entre pares de la Unidad Educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija.

### **2.2.2. Delimitación temporal**

La investigación tiene una delimitación temporal de febrero a noviembre del año académico de la gestión 2021

### **2.2.3. Delimitación geográfica**

La presente investigación se delimita geográficamente en la ciudad de Cobija del departamento de Pando, en la Unidad Educativa José Manuel Pando.

## **2.3. Planteamiento del problema científico**

¿La conciliación será el mecanismo de resolución de conflictos que permita la disminución de violencia en la Unidad Educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija?

## **2.4. Definición del objeto de estudio**

La conciliación como mecanismo de resolución de conflictos en la Unidad Educativas José Manuel Pando de la ciudad de Cobija.

## **3. OBJETIVOS**

### **3.1. Objetivo General**

Proponer la implementación de una oficina de conciliación estudiantil como mecanismo de resolución de conflictos, para la disminución de violencia psicológica, verbal y física ejercida entre pares en la Unidad Educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija.

### **3.2. Objetivos específicos**

- Determinar si la gestión pública interviene en la construcción de sociedades igualitarias y equitativas.
- Establecer si la cultura de paz ayuda a la reducción de los conflictos y la violencia de las unidades educativas.
- Describir la conciliación como un mecanismo aplicable para la resolución de conflictos presentados en unidades educativas.
- Elaborar una propuesta de implementación de una oficina de conciliación estudiantil como mecanismo de resolución de conflictos, para la disminución de violencia en la unidad educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija.

## **4. SUSTENTO TEÓRICO, DEBATE Y REFLEXIÓN**

### **4.1. Marco Teórico**

#### **4.1.1. Gestión Pública**

Lynn (2005), afirma que los investigadores de la gestión pública deberían tener como meta llegar a la prueba incontrovertible de que una acción dada producirá un resultado conocido. Desde este punto de vista sumamente instrumental, un buen modelo normativo es simplemente un buen modelo empírico visto de atrás para adelante. En este sentido y como se determinaba la gestión pública las limitaciones derivadas del carácter público se clasificaban en no abordables por esenciales, como aquella que debían satisfacer los objetivos sociales superiores al de la eficiencia, lo cual ha cambiado en el tiempo y ahora se ven abordables bien por la investigación o bien por la acción.

De acuerdo a la concepción de UNIR (2022), la gestión pública es indispensable para la construcción de sociedades igualitarias y equitativas y es aquí donde reside la inigualable función que esta tiene. La gestión pública está enfocada en la administración eficiente de todos los recursos con los que cuenta una nación, con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes, a la vez que garantizar el desarrollo del país, esta especialidad se materializa a

través de las entidades gubernamentales, por medio de los procesos por los que el Estado proyecta y efectúa políticas, distribuye bienes y servicios y, aplica disposiciones, orientadas a regular sus funciones.

Para esta institución de educación superior, la gestión pública se aplica, en instituciones públicas dedicadas a las labores de gestión, como son las sanitarias, de educación, seguridad y defensa es donde se puede apreciar mejor los rasgos de la gestión pública. Si bien, en estos ámbitos se incluyen figuras del sector privado y de las organizaciones sociales, lo normal es que las acciones de gestión sean de titularidad gubernamental.

En resumen, podemos decir que la concepción de la gestión pública ha cambiado su enfoque en centrarse solo en la parte administrativa y recursos económicos, teniendo una visión mucho más completa sobre la gestión pública en resguardo de esta administración y recursos enfocados al crecimiento de sociedades igualitarias y equitativas, las cuales tengan una intervención directa en el quehacer de su país.

#### ***4.1.1.1. Gestión Pública Comunitaria.***

Entendemos por gestión comunitaria aquella gestión que se basa en la competencia de las comunidades para administrar, operar y mantener con criterios de eficiencia, eficacia y equidad tanto social como de género. Este tipo de gestión necesita de la confianza por parte de las administraciones públicas, ya que la entidad responsable de la gestión es la que toma las decisiones, y gestiona los recursos técnicos, económicos, de personal, estableciendo relaciones horizontales con las instituciones, para la realización de sus proyectos y programas. (Ixtacuy, 2019)

De acuerdo al investigador (Ixtacuy, 2019), los objetivos de la gestión comunitaria pueden variar según la comunidad de que se trate y con el transcurso del tiempo; además, tomando en cuenta las condiciones administrativas de los gobiernos Locales, no es posible encontrarlos de manera explícita en documentos de planeación. Por lo general, estos objetivos se orientan a garantizar la subsistencia de las familias, preservar su organización social y espacial y buscar mecanismos para vincular la eficiencia y eficacia de la gestión pública estatal en lograr soluciones para los

problemas sociales como es la educación y sus problemas en el contexto escolar, en la protección de los niños y adolescentes los cuales son el bien mayor del estado y la preminencia de su atención hace que el Estado acomode sus políticas para el cumplimiento de lo determinado en la Constitución Política del Estado, los niños y adolescentes deben de recibir cuidado y atención del Estado, la familia y la comunidad en su conjunto.

#### ***4.1.1.2. La educación y la gestión pública.***

En el ambiente educativo se alude frecuentemente al término gestión, empleándose muchas veces sin precisión y en ocasiones con sentidos contrapuestos. Por un lado, suele definirse la gestión como el elemento conducente al resultado de una cosa, es decir, aquello vinculado a las acciones que tiene ciertos objetivos hacia los cuales se dirige. Pero también se la relaciona, según el diccionario, con la “acción y efecto de administrar, es decir, se le atribuye un carácter más próximo a lo normativo (Cejas, S/F). Entonces debemos de entender que la educación pública es parte de la gestión pública, puesto que recibe recursos del estado y está obligada a rendir cuentas de estos recursos, y de los objetivos que tiene que alcanzar.

Este título se justifica para poder entender que las unidades educativas están regida por la normativa nacional en su administración y evaluadas por los Gobiernos Municipales donde se encuentren, en este sentido el objetivo principal es la educación de los niños y adolescentes cuando hablamos de la educación básica y secundaria, lo cual nos lleva a deducir que parte de esa educación es la cultura de la paz, determinada como principio del Estado Plurinacional de Bolivia, expuesta en el Artículo 10 de la Constitución Política del Estado “Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de la paz”, principio el cual motiva a la atención y resolución de los conflictos que generan violencia en las unidades educativas del país.

#### **4.1.2. Cultura de paz en la reducción de los conflictos y la violencia de las unidades educativas**

La educación para la paz no es una opción más sino una necesidad que toda institución educativa debe asumir. Los principios para una convivencia pacífica entre pueblos y grupos sociales se han convertido en un imperativo legal. Ahora se trata de conseguir que el derecho formal de la paz se convierta en un derecho real. Educar para la paz es una forma de educar en valores. La

educación para la paz lleva implícitos otros valores como, justicia, democracia, solidaridad, tolerancia, convivencia, respeto, cooperación, autonomía, racionalidad, amor a la verdad. La educación en valores es un factor importantísimo para conseguir la calidad que proponen los nuevos sistemas educativos. (Vidanes, 2007)

De acuerdo a Vidanes (2007), la moderna educación para la paz asume creativamente el conflicto como un proceso natural y consustancial a la existencia humana. La educación para la paz ayuda a la persona a desvelar críticamente la realidad compleja y conflictiva para poder situarse en ella y actuar en consecuencia. Educar para la paz es invitar a actuar en el microcosmos escolar y en el macronivel de las estructuras sociales. Los componentes de la educación para la paz son, los derechos humanos, el mundo multicultural, el desarme, el desarrollo sostenible en el tiempo, el conflicto y la conciliación antes de la justicialización de los involucrados en el problema suscitado.

#### ***4.1.2.1. Resolución de conflictos en el marco de la cultura de la paz.***

A partir de la creación de la Organización de las Naciones Unidas en el año de 1945, después de la segunda guerra mundial, la búsqueda y el anhelo de una cultura de paz en la que haya respeto por los derechos humanos, el cese a los conflictos armados, la proliferación de la violencia, invita a voltear a ver la importancia de tratar el tema de la paz al interior de las unidades de educación formal básica y secundaria, donde estén involucrados alumnos, padres de familia y docentes, para aprender a utilizar los mecanismos de resolución de conflictos, como es la conciliación, entre pares o entre no pares.

De acuerdo a (Pérez, 2015), existen diferentes clasificaciones sobre los Métodos de Resolución de Conflictos, pero, con el objetivo de entenderlos en su contribución con una Cultura de Paz, es necesario hablar de los Métodos de resolución de conflictos adversariales o contenciosos y pacíficos o no adversariales. En los primeros, como su nombre lo indica, existe un conflicto, una “litis”, reconocida por las partes, que ya no puede ser resuelta por ellas mismas, de ahí que requieran un proceso para dirimir sus controversias y de uno o más terceros que pueden determinar quién tiene la razón y proporcione solución a su situación.

En relación a los métodos de resolución de conflictos adversariales se tiene la vía judicial, de acuerdo a (Alvarez y Highton, 1995) nos dice que:

- Las partes están enfrentadas y son contendientes;
- Un tercero decide por las partes;
- En dichos procesos necesariamente una parte gana y la otra pierde, la solución es de “Todo o Nada”;
- La resolución que pone fin al juicio está basada en la ley o en el precedente, no en la satisfacción de los intereses de las partes.

Mientras que los Mecanismos de Resolución de Controversias Pacíficos son medios para la resolución de conflictos en los que se fomenta la participación, responsabilidad propia y directa de los involucrados para que ellos mismos puedan encontrar una solución o determinar la que más les conviene. En dichos métodos se privilegia la cooperación, tolerancia, empatía y el diálogo. Sus características son:

- Las partes actúan juntas y cooperativamente, es decir, trabajan unidas para alcanzar la solución;
- Las partes cuentan con el control del procedimiento y es su decisión la que prevalece;
- Se benefician todas las partes con la solución que ellas mismas acordaron;
- La decisión a la que arriban las partes pondrá fin a su controversia atendiendo sus propios intereses.

De acuerdo a (Arreola, 2011), existen varios estilos para resolver conflictos. Algunos de los más comunes son las siguientes:

### **- Negociación**

La negociación es un mecanismo de resolución de un conflicto entre dos o más partes mediante el cual, a partir de un proceso de comunicación efectiva entre las partes involucradas, se modifican sus demandas originales hasta llegar a un compromiso aceptable para todas. La negociación tiene lugar, sobre todo, en una etapa temprana del conflicto, cuando aún se mantienen las líneas de comunicación, o bien después de la

etapa de crisis, cuando las partes buscan un acuerdo para desarticular los altos niveles de violencia.

#### **- Mediación**

La mediación es la participación voluntaria de un agente externo, imparcial (mas no neutral), que ayuda a los negociadores en un conflicto mediante un proceso estructurado para identificar sus intereses y resolver las diferencias, de modo que se llegue a un acuerdo mutuamente aceptado.

#### **- Conciliación**

La conciliación es un mecanismo de resolución de conflictos, a través del cual las personas o partes involucradas pueden resolver su conflicto mediante un acuerdo satisfactorio, apoyados por la intervención de una persona externa llamada conciliador(a) que actúa, con el consentimiento de las partes o por mandato de ley, para lograr un acuerdo que beneficie a las personas confrontadas, además, complementa el sistema tradicional de justicia mediante un procedimiento breve.

#### **- Arbitraje**

Es un procedimiento por el cual se somete una controversia, por acuerdo de las partes, a un árbitro o a un tribunal de varios árbitros que dicta una decisión sobre la controversia que es obligatoria para las partes.

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son una alternativa a la justicia formal, que buscan resolver de manera idónea las controversias que se puedan generar entre las partes, cualquier persona puede hacer uso de ellos y tiene distintas alternativas según sus preferencias o necesidades.

#### ***4.2.2.2. El conflicto y la violencia en las unidades educativas***

De acuerdo a Soriano (2009), la violencia entre escolares es un fenómeno muy antiguo que se refleja en la historia y en las experiencias personales de muchos adultos por lo que podemos afirmar que los problemas de convivencia en la escuela han existido desde que tenemos conocimiento de esta institución. Los primeros estudios sobre malos tratos en la escuela se inician a principios de los años setenta y el fenómeno conocido como mobbing por los escandinavos Hienemann (1972) y Olweus (1973) y como bullying por los británicos Smith y

Sharp (1994), ha sido analizado centrándose, a lo largo de todo este tiempo, en diferentes aspectos que han ido desde el estudio de la naturaleza y definición del problema o las variables que influyen en él, hasta el diseño de modelos acción. Heinemman (1972) definió el problema como la agresión en un grupo de alumnos a uno de sus miembros, interrumpiendo las actividades ordinarias del grupo; cuando la agresión termina, los miembros del grupo vuelven a sus actividades cotidianas. Este estudio, activó la atención sobre el problema y dio lugar a un amplio número de investigaciones realizadas en escuelas. En este proceso han sido varios los aspectos que, en diferentes momentos, se han ido añadiendo a este concepto, agresiones protagonizadas por un solo agresor, inclusión de diferentes formas de agresión, consideración de la frecuencia como aspecto necesario, intencionalidad del agresor, autopercepción diferencial de la víctima, desigualdad de poder entre víctima y agresor, efectos que estas conductas tienen en quien participa en ellas. (Ortega y Mechan, 2001)

Para Soriano (2009), la ausencia de violencia en la escuela se alcanza a través del trabajo de los equipos docentes sostenidos por la coherencia, el principio de no discriminación y por la solidaridad. En ocasiones, la propia organización escolar con su singular cultura genera un tipo de violencia estructural que deteriora las relaciones humanas, impone arbitrariamente los criterios y la autoridad de un sector de sus miembros sobre el resto y facilita, con su inhibición y apatía, que se instale el desánimo y las actitudes violentas como única forma de resolver los conflictos. De este modo, los conflictos no resueltos y las conductas violentas que ocurrían anteriormente alcanzan su poder tangible y dominante en el interior de unas instituciones caracterizadas por una actitud organizativa normativa, individualista y punitiva acostumbrada a no prestar atención a los casos violentos, a dejar la responsabilidad de su tratamiento, de manera aislada e individual, a algunos de sus miembros o, en el mejor de los casos, a aislar el problema sancionando de manera consistente y no siempre imparcial y oportuna.

De acuerdo a los autores en todos los países se perciben los conflictos y la violencia en las unidades educativas, también es importante hacer notar que la forma de solución a estos conflictos es a través del castigo y no así del dialogo, la cultura de paz nos trae con ella los instrumentos de resolución de conflictos y el de mayor utilización viene a ser la conciliación, la

cual con una tercera persona que se encarga de dar las pautas correctas para llegar al acuerdo de partes y dar final a la controversia, la cual aún es muy poco utilizada en el ámbito educativo.

#### ***4.2.2.3. Conflictos de estudiantes***

Una de las principales preocupaciones de los educadores en las instituciones escolares ha sido, y aún continúa siéndolo, lo relacionado con la indisciplina escolar, los conflictos y los actos de violencia entre iguales. Es decir, entre los propios compañeros, y también las situaciones de tensión entre los alumnos y los profesores. Lejos de remitir, los conflictos en el aula siguen siendo algo habitual en los centros educativos. (UNIR, 2022)

De acuerdo a los estudios consultados para la presente investigación podemos ver que los tipos de conflictos más comunes son, el maltrato físico (pegar, amenazar con armas, esconder y romper objetos), el maltrato verbal (insultar, poner mote, hablar mal de alguien, difundir rumores falsos, amenazar, intimidar), el maltrato mixto (se combina la violencia física con la verbal).

#### ***4.2.2.4. El conflicto como parte de las interacciones estudiantiles***

Tal como lo señalan Madriaza, y García (2006), los conflictos y otras dificultades de la convivencia entre personas son situaciones normales que demuestran las diferencias de criterios y posiciones personales sobre aspectos que les conciernen a dos o más miembros de una agrupación. En las unidades educativas ocurren conflictos estudiantiles de muchos tipos que en lugar de ser motivo de preocupación y amenaza, según la mayor parte de la población adulta, se los debería considerar como un elemento oportuno para el aprendizaje personal y desarrollo social de los y las estudiantes.

Se ha comprobado que sus interacciones sociales pueden derivar en conflictos cuando los propósitos, los intereses y la información que emiten son interpretados como perjudiciales o contrarios a lo que una u otra de las partes esperan de la interrelación. Dependiendo del contexto de la interacción, las significaciones (otorgadas por los y las adolescentes a lo que otros/as dicen o hacen), así como sus diferentes características individuales y el ámbito escolar son factores que determinan el rumbo de un encuentro conflictivo.

Al interior de una interacción estudiantil sus participantes van emitiendo y recibiendo mensajes expresados principalmente de forma verbal y gestual, esto es constante dentro y fuera del aula, ya sea para tratar temas del ámbito educativo y personal. De acuerdo a las interpretaciones atinadas o equivocadas que atribuyen a las miradas, gesticulaciones y los tonos de voz de otros/as en diferentes momentos de la interacción los y las estudiantes perciben si todo aquello tiene o no la intención de agredir o desafiar a alguien. Refieren al contexto mismo de la interacción, es decir, cómo, por ejemplo, hablando con gritos, de modo despectivo y desafiante, usando diminutivos o haciendo bromas amistosas, quién, por ejemplo, si fue un varón, una mujer, su mejor amigo/a o un/a compañero con quien se tuvo conflictos previamente y dónde, por ejemplo, mientras participan de un grupo en clases o de un juego fuera del aula, se hayan utilizado los ademanes y dicho las palabras, es cuando comienza a generarse un conflicto. (Madriaza, y García , 2006)

#### ***4.2.2.5. Cuestionamiento al uso de la teoría de violencia escolar***

Para realizar un análisis de la problemática de la violencia escolar, se debe hacer una aclaración breve de lo que se considera como *bullying*. De acuerdo a la literatura disponible se conoce que, en los estudios iniciales, realizados en países nórdicos, el término utilizado para referirse a la conducta de acoso y amenaza entre estudiantes fue el de *mobbing*; dicha palabra traducida al español se la interpreta como acosamiento.

Posteriormente, a partir del trabajo de Olweus (1998) y otras investigaciones en Norte América se difundió el concepto de *bullying*, de manera simple se la puede traducir como actuación de bravucón. Sin embargo, el autor explica que *bullying* es un fenómeno social que abarca una serie de acciones llevadas a cabo por estudiantes para intimidar a otro/s, un alumno es agredido o se convierte en víctima cuando está expuesto de forma repetida y durante un tiempo, a acciones negativas que lleva a cabo otro alumno o varios de ellos.

En el contexto boliviano, la pedagoga Machicado (2003), manifiesta que el *bullying* posee una dinámica que se estructura a partir del desequilibrio de poder entre pares, ocurre de manera repetida y abarca diferentes acciones como los golpes, las amenazas, burlas, ofensas, la exclusión e visibilización de un individuo para el grupo, expresadas en diferentes medios y

formas, como la escrita, verbal, gestual, entre otras. También señala que estas agresiones se dan de modo repetido hacia la o las mismas personas en un tiempo prolongado, donde la víctima no logra defenderse y es afectada altamente. Menciona a tres partícipes dentro de tal situación: el agresor, la víctima y los mirones; cada uno tiene características propias, el primero se dedica a intimidar a quienes carecen de fortaleza física y temperamental, busca el reconocimiento, liderazgo y respeto a partir de sus acciones violentas; la víctima es quien no logra defenderse, tal parece que se encuentra sola en el ámbito escolar y por último, los mirones son nada solidarios, insensibles, posiblemente internalizan el miedo y buscan su propia seguridad. Desde su experiencia, es necesario que exista ese contexto donde cada componente actúe del modo descrito, pues de lo contrario el *bullying* no se posesiona como problema en la escuela.

De acuerdo a Coarite (2014), es preciso partir de la definición de dicho término, dado que se ha constituido en la base teórica de los estudios realizados en varios países de América Latina que abordan los problemas de comportamiento entre estudiantes. Por lo que vemos, ante la necesidad de explicar un fenómeno que despertó el interés investigativo y preocupación social a nivel mundial, la teoría de *bullying* y sus premisas fueron aplicadas de manera automática, sin estudiar previamente la realidad estudiantil de cada región del continente. De ese modo, no es de extrañar que la ambigüedad de su definición se haya mantenido al emplear su supuesto equivalente en español, como es el acoso escolar, e incluso el de violencia entre pares.

#### **4.1.3. La conciliación como mecanismo de resolución de conflictos**

De acuerdo a Godoy (2017), tradicionalmente el acto de conciliar se ha realizado dentro de un proceso judicial, donde participan las partes que tienen intereses opuestos. Aquí destaca la presencia de un juez, quien toma conocimiento de la causa para poder aclarar el conflicto. Para ello recibe los argumentos de la demanda y de la contestación, buscando analizar los puntos de controversia para encontrar una fórmula conciliatoria que resulte satisfactoria para ambas partes. Esta es la conciliación procesal, que forma parte de los llamados mecanismos alternativos de resolución de conflictos procesales. Estos mecanismos se desarrollan dentro de un proceso judicial teniendo como fin evitar una sentencia.

Ahora bien, la conciliación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos busca solucionar los conflictos de manera pacífica y sin acudir al Órgano Judicial. Se trata de un

mecanismo que busca una solución directa y amistosa de las diferencias que puedan surgir de una relación contractual o extracontractual. En dicha solución las partes en conflicto cuentan con la colaboración activa de un tercero llamado conciliador. Luego de llegar a un consenso ponen fin al conflicto mediante un contrato de transacción. De esta manera la conciliación viene a ser una negociación asistida, dada la intervención de un tercero aceptado por las dos partes y en el que ambas reconocen la capacidad de proponer fórmulas conciliatorias. El conciliador extrajudicial debe tener otras características como la capacidad de fomentar la comunicación entre las partes, el manejo racional de la información, la capacidad de síntesis de los puntos de vista divergentes, la comprensión de los intereses de ambas partes, etc. (Godoy, 2017)

#### ***4.1.3.1. La conciliación para solución de conflictos de los estudiantes en las unidades educativas.***

Para Betancourt (2012), la conciliación es uno de los mecanismos de resolución de conflictos que ha venido adquiriendo más fuerza con el paso de los años en las sociedades actuales. En casi todas las materias del derecho, es un requisito para poder llevar a cabo un proceso legal ante la jurisdicción ordinaria. Sin embargo y sin tener en cuenta que la conciliación dentro de sus múltiples características es una herramienta social, más que jurídica, no se ha venido utilizando de tal forma que se potencialicen sus efectos.

En el ámbito de los conflictos y violencia en la etapa escolar (Betancourt, 2012) nos dice que: La conciliación escolar, es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual dos o más personas, normalmente estudiantes, gestionan por si mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado denominado conciliador o facilitador que a su vez también es normalmente un estudiante. Este mecanismo se plantea para manejo del conflicto interpersonal entre pares con la posibilidad de transformación de la relación existente entre los adolescentes que participan de una controversia o diferencia, como del conflicto mismo.

La conciliación escolar, entendida como una posible alternativa de solución a las diferencias, permite que los adolescentes solucionen, de forma autónoma, los conflictos interpersonales que surgen en su cotidianidad. Esta figura reviste las estipulaciones constitucionales, pero no tiene implicaciones legales ni jurídicas. Visto desde este ángulo, la utilización de este mecanismo en

el ámbito educativo conduce a la construcción de una cultura conciliadora como parte de las actitudes de conducta que deben tener los adolescentes y una noción de corresponsabilidad en la dinámica de las relaciones. Con ello se logra que comprendan el conflicto y más aún, la igualdad y el respeto por el otro, logrando generar un verdadero capital social. (p. 3)

De acuerdo a este estudio podemos definir que la conciliación como mecanismo de resolución de conflictos es el adecuado para poder incidir en la reducción de violencia en esta etapa educativa del ser humano y poder desarrollar la cultura de paz para vivir en armonía.

#### **4.2. Marco Contextual**

De acuerdo al proyecto de cultura de paz elaborado por Fernández (2008), el interés por contribuir a la construcción de paz en el ámbito educativo y desde ese espacio a otros y por aportar a la disminución de la violencia, llevó a promover la gestión de conflictos desde un enfoque constructivo, tarea que a su vez, dio lugar al diseño de una forma de afrontarlos, con especial énfasis en la construcción de paz. Esta forma de tratamiento se ha denominado Modelo de Gestión de Conflictos Escolares. La violencia contra niños, niñas y adolescentes en las escuelas bolivianas es común en las zonas rurales y urbanas y existe una tendencia cultural a normalizarla y justificar el castigo corporal, que es una práctica para algunos profesores. Sin embargo, todas las formas de violencia contra los niños violan sus derechos, desde el castigo corporal y el acoso escolar hasta las diferentes formas de violencia sexual, especialmente contra las niñas.

Todos los niños tienen derecho a la educación en contextos seguros. El Gobierno de Bolivia lo reconoce y ha desarrollado un marco jurídico sólido para promover entornos de protección que prevengan y respondan a la violencia, el abuso y la explotación de niños y adolescentes en el hogar, en la escuela y en la esfera pública. A pesar de este sólido marco jurídico, el país carece de un plan y programas para transformar la cultura de la violencia en los hogares, las escuelas y las comunidades y para desarrollar nuevas metodologías y herramientas que enseñen relaciones interpersonales positivas y una coexistencia pacífica en las escuelas y en las familias. (UNICEF, 2018)

De acuerdo a Cossío (2018), de la fundación Guardina, los casos de violencia que ocurren de manera frecuente afectan a 5 de cada 10 estudiantes en primaria y a 6 de cada 10 estudiantes en secundaria. La violencia escolar afecta por igual a mujeres y varones; sin embargo, en el caso de las mujeres esa situación las afecta más a medida que van creciendo.

### **4.3. Marco Conceptual**

#### **Conciliación**

La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas, naturales o jurídicas, de carácter privado o público, nacional o extranjera), gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador. (Vidanes, 2007)

#### **Conflicto**

En general, el conflicto es percibido como algo negativo, una amenaza o peligro que pone en riesgo la integridad (física o psicológica) de quien se ve afectado por el mismo; usualmente conflicto va asociado a violencia, razón por la cual se lo trata de evitar antes que hacerle frente. Sin embargo, el conflicto no es bueno ni malo en sí, sino que depende de la manera en que es abordado, ya que sus efectos tendrán directa relación con la forma en que la(s) persona(s) afectada(s) responda(n) ante su emergencia. Como señalan varios autores, el conflicto es un hecho consustancial al ser humano y forma parte de las relaciones sociales y de la vida en sociedad; se presenta en diferentes ámbitos de interacción, como la escuela, la familia, el trabajo, la sociedad, etc., cada uno de los cuales le otorga una particularidad y connotación diferentes, que contribuyen al planteamiento de una conceptualización. Por tal razón, no existe una sola definición sino muchas, cada una de las cuales destaca los aspectos y las dimensiones diferentes del conflicto.

No obstante, previamente, es preciso diferenciar entre el problema y conflicto, ya que en el imaginario colectivo son concebidos como sinónimos, a pesar de no serlo. El problema hace referencia a algo que impide la obtención de una meta u objetivo; por ello, no necesariamente involucra a otra u otras personas. El conflicto, en cambio, se refiere a la lucha de las posiciones,

intereses o necesidades entre dos o más personas, grupos u organizaciones que consideran que sus intereses son incompatibles. (Fernández, 2008)

### **Cultura de paz**

La cultura de paz está basada en los principios enunciados en la Carta de las Naciones Unidas, la cual contiene los principios de las relaciones internacionales; y en el respeto de los derechos humanos. Como parte de la socialización, la Cultura de Paz asimila un sistema de valores, habilidades, actitudes y modos de actuación, que reflejan el respeto a la vida, al ser humano, a la dignidad, al medio ambiente, a participar, valorar y convivir sin violencia. Evitando los conflictos y favoreciendo del desarrollo de relaciones empáticas entre las personas. (ONU, 2020)

### **Violencia escolar**

La violencia escolar es toda aquella que se produce en el ámbito escolar y puede dirigirse contra los alumnos, contra los profesores o la propiedad privada pudiendo llevarse a cabo los actos violentos en las instalaciones escolares o en los alrededores del centro. Sin embargo, el término más empleado al referirnos a la violencia escolar, muchas veces de forma incorrecta, es el de acoso, para el que, muy a menudo, se emplea el término inglés bullying. El acoso escolar es una forma de violencia escolar caracterizado por un comportamiento repetitivo de hostigamiento e intimidación que trae consigo el aislamiento y la exclusión social de quien lo padece. (Soriano, 2009)

## **4.4. Marco Legal**

### **4.4.1. Constitución Política del Estado**

#### **Artículo 10.**

I. Bolivia es un Estado pacifista, que promueve la cultura de paz y el derecho a la paz, así como la cooperación entre los pueblos de la región y del mundo, a fin de contribuir al conocimiento mutuo, al desarrollo equitativo y a la promoción de la interculturalidad, con pleno respeto a la soberanía de los estados.

Es importante el alcance del artículo promoviendo la cultura de paz frente a la presencia de los conflictos de nuestra realidad social, que esta se afianza en los sistemas alternativos de

resolución de conflictos, el pluralismo jurídico contribuirá a un nuevo Estado desarrollando desarrollo equitativo al conocimiento m o para conservar la armonía social y co lineamientos de la cultura de paz.

#### **4.4.2. Ley 708 de Conciliación y Arbitraje**

##### **Artículo 1. (Objeto)**

La presente Ley tiene por objeto regular la conciliación y el arbitraje, como medios alternativos de resolución de controversias emergentes de una relación contractual o extracontractual.

##### **Artículo 20. (Naturaleza)**

La conciliación es un medio alternativo de solución de controversias al que las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, acceden libre y voluntariamente, antes o durante un proceso judicial o arbitral, con la colaboración de una o un tercero imparcial denominado conciliador, que se ejercitará en el marco de la presente Ley.

La Ley de conciliación y arbitraje, en especial en referencia a la conciliación como mecanismo de resolución de controversias no excluye a las instituciones educativas, por lo cual es un instrumento el cual puede ser utilizado desde la perspectiva de la cultura de paz y la disminución de la violencia en las Unidades Educativa.

#### **4.5. Metodología**

El diseño de investigación es no experimental con muestreo intencional, puesto que no se manipulo las variables determinadas. El enfoque de la investigación es mixto ya que se recolecto información cualitativa y cuantitativa, a través del análisis documental, la entrevista y la encuesta, lo que permitió enriquecer la muestra de estudio. Es una investigación que utilizo los Tipos de Investigación Descriptivo, Explicativo y Documental a través del cual se describe, la problemática de violencia estudiantil y la conciliación como mecanismo de la resolución de conflictos entre estudiantes, los métodos utilizados fueron el deductivo y analítico.

## **4.5.1. Tipo de Investigación**

### ***4.5.1.1. Tipo de Investigación Documental***

Para Tamayo y Tamayo (2000), la investigación documental es aquella que se realiza con base en revisión de documentos, manuales, revistas, periódicos, actas científicas, conclusiones y seminarios y /o cualquier tipo de publicación considerado como fuente de información.

El tipo de investigación documental permitió el enriquecimiento del marco teórico conceptual a través de la revisión y análisis de la documentación recolectada de acuerdo al tema de estudio.

### ***4.5.1.2. Tipo de Investigación Descriptiva***

El tipo de investigación es de tipo Descriptivo, toda vez que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Sampieri, 2010)

### ***4.5.1.3. Tipo de Investigación Explicativa***

La investigación explicativa, es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. (Taylor S. y Bogdan R., 1987)

## **4.5.2. Métodos de Investigación**

### ***4.5.2.1. Método Deductivo***

De acuerdo a Vargas (2010), el método deductivo consiste en partir de principios y teorías generales para llegar a conocer un fenómeno particular, siendo que es un método científico que permite realizar un procedimiento intelectual o material que se utiliza para penetrar, comprender, analizar, transformar o construir un objeto de conocimiento.

Se utilizó este método para determinar el contexto del tema a partir de lo general a lo particular en el planteamiento del problema del estudio y el marco histórico, así como principios y teorías generales de la cultura de paz y la resolución de conflictos a través de la conciliación.

#### ***4.5.2.2. Método Analítico***

Este método consiste en la descomposición, separación, aislamiento del conocimiento a priori en los elementos del entendimiento. Se libera cada uno de los elementos que integran la complejidad del objeto. El criterio pormenorizado le posibilita la obtención de toda la información requerida que el investigador necesita. (Vargas, 2010)

Este método permitió realizar un análisis de teórico, conceptual, contextual y normativo de los conflictos en las unidades educativas entre pares y de la conciliación como mecanismo idóneo para la resolución de los conflictos presentados en el marco de la cultura de paz.

#### **4.5.3. Técnicas de Investigación**

##### ***4.5.3.1. Entrevista***

La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. (Grados, 2013)

La entrevista fue aplicada a la directora, maestro de ciencias sociales, maestro de cosmovisión, filosofía y psicología y presidente de la junta de padres de familia de la Unidad Educativa José Manuel Pando.

##### ***4.5.3.2. Análisis documental:***

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. (Castillo, 2004)

A través del análisis documental se complementó la investigación documental para su respectivo análisis y transformación en un nuevo documento en el cual se citó a los autores consultados.

##### ***4.5.3.3. Encuesta***

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas

sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. (López, 2016)

La encuesta fue aplicada a 100 estudiantes de la Unidad Educativa José Manuel Pando, permitiendo contar con información sobre los conflictos y violencia que se presentan en esta institución de educación.

#### **4.5.4. Instrumentos de Investigación**

##### ***4.5.4.1. Guía de entrevista***

Es la lista de los puntos a tratar y las preguntas que un entrevistador va a formular al entrevistado en dicha conversación, las cuales deben generar respuestas coherentes de acuerdo con la finalidad de la entrevista. (Sampieri, 2006)

La entrevista fue aplicada a la Directora de la Unidad Educativa José Manuel Pando, los Maestros de Ciencias Sociales y Cosmovisiones, Filosofía y Psicología, así mismo a la Presidenta de la Junta s Padres de Familia, los cuales proporcionaron valiosa información para el análisis de la investigación.

##### ***4.5.4.2. Referencia bibliográfica***

Una referencia bibliográfica es un conjunto de datos (autor, año de publicación, editorial, etc.) que identifican una idea o frase ajena. Se ponen al final de un trabajo académico, en el apartado de bibliografía, y siguen un sistema de citación. (Viggiano, 2021)

##### ***4.5.4.3. Cuestionario de encuesta***

El cuestionario de encuesta es un instrumento de recogida de datos rigurosamente estandarizado que operacionaliza las variables objeto de observación e investigación, por ello las preguntas de un cuestionario constituyen los indicadores de la encuesta. (Universidad De Champagnat , 2002)

#### 4.5.5. Población y Muestra

**4.5.5.1. Población:** La población determinada para la investigación son todos los 526 estudiantes de la Unidad Educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija.

**4.5.5.2. Muestra:** La muestra poblacional son 100 estudiantes de la Unidad Educativa José Manuel Pando, la directora, maestro de ciencias sociales, maestro de cosmovisión, filosofía y psicología y presidente de la junta de padres de familia de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Se aplicó el tipo de muestreo intencional, el cual determina que el investigador puede determinar a cuantas personas y a quienes va a tomar de acuerdo a la necesidad y viabilidad que vea por conveniente, para el cumplimiento de sus parámetros de medición.

#### 4.6. Resultados y alcance de la investigación

##### 4.6.1. Análisis de la entrevista

De acuerdo a las respuestas emitidas a través de la entrevista se tiene las siguientes apreciaciones:

**Tabla 1.**

*¿Cuáles son los conflictos que se presentan los estudiantes con frecuencia en la Unidad educativa José Manuel Pando?*

<b>NOMBRE Y DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
Directora de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Pof. Frida Paxi Flores.	Hay estudiantes que son muy atrevidos, no solo con los compañeros, también con los docentes y se respaldan en su minoría de edad.
Maestro de Ciencias Sociales de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Rubén Cruz Huanca.	La mala conducta de los estudiantes con sus compañeros, pero sobre todo las peleas entre estudiantes, con agresiones verbales y físicas.
Maestra de Cosmovisiones, Filosofía y Psicología de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Lidia Uli.	Desinterés por aprender, desmotivación, lo que causa que estén agresivos con los pares, agresión a los mas débiles.
Presidenta Junta de Padres de Familia de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Sra. Lidia Mamani Pabincusi	He visto mucha pelea entre compañeros, se escapan de clases y se golpean fuera y dentro del establecimiento.

Fuente propia

**Interpretación:** La situación que se describe tanto de la Directora, Maestros y Madre de familia es alarmante, se está hablando de personas que están entre los 12 a 17 años, lo que indica que en este grupo de adolescentes existe agresión tanto verbal como física.

Los conflictos generados a esta edad según Kreider (2022), se provocan en su generalidad por conflictos en el hogar los cuales son trasladados al aula, lo que es acompañado de un modelo de organización escolar aún demasiado rígido, poco flexible y descontextualizado de la realidad social y económica actual.

**Tabla 2.**

*¿Cuándo se presentan los conflictos entre los estudiantes donde y con quien se los resuelve?*

<b>NOMBRE Y DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
Directora de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Pof. Frida Paxi Flores.	En la Dirección con la suscrita y la Comisión Disciplinaria, se promueve una reflexión entre los pares y se llama a los padres o tutores.
Maestro de Ciencias Sociales de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Rubén Cruz Huanca.	Con los profesores de la Comisión Disciplinaria en la Dirección con la Directora.
Maestra de Cosmovisiones, Filosofía y Psicología de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Lidia Uli.	La Comisión Disciplinaria en presencia de la Directora, se tiene un espacio en la Dirección.
Presidenta Junta de Padres de Familia de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Sra. Lidia Mamani Pabincusi	Con la Comisión Disciplinaria y en muchos casos en los cuales es repetitiva la actitud del estudiante se llaman a los padres o tutores que poco ayudan a sus hijos, es más los castigan físicamente en lo que yo me he enterado.

**Fuente propia**

**Interpretación:** De acuerdo a lo expuesto por las personas entrevistadas, los adolescentes agresores son atendidos por la Comisión Disciplinaria, que la palabra ya lo dice todo, castigo y no conciliación y lo más preocupante es la represión de los padres los cuales castigan a los hijos físicamente.

Otra línea de influencia que favorece las situaciones de conflicto y hasta de violencia y acoso escolar es la dejadez por parte de algunos padres de sus responsabilidades en la educación de los hijos. Delegan a la Unidad Educativa un papel que les corresponde a ellos, pero que no pueden ejercer correctamente por diversos motivos, como las obligaciones laborales, problemas económicos, un entorno social y familiar poco favorecedor, etc. Lo que ahonda el conflicto en la Unidad Educativa y en muchos casos al sentir el rechazo de quienes deben de protegerlo el adolescente encamina sus pasos a problemas mayores como el alcohol, la droga o la delincuencia, pasando de ser un conflicto escolar en un problema social.

**Tabla 3.**

*¿Qué entiende por cultura de Paz?*

<b>NOMBRE Y DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
Directora de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Pof. Frida Paxi Flores.	Vivir en Paz
Maestro de Ciencias Sociales de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Rubén Cruz Huanca.	Es mantener una buena relación con los demás, convivencia y tolerancia con los que convivimos y el resto de la sociedad.
Maestra de Cosmovisiones, Filosofía y Psicología de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Lidia Uli.	Convivencia pacífica y armónica entre los miembros de la sociedad, comunidad y otros.
Presidenta Junta de Padres de Familia de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Sra. Lidia Mamani Pabincusi	La cultura de paz es aquella donde los individuos conviven de manera armónica y pacífica.

**Fuente propia**

**Interpretación:** Es importante remarcar que todos los entrevistados tienen una perfecta conceptualización de la cultura de paz, lo que causa admiración es que aun como adultos que saben lo que significa no promulguen los instrumentos de resolución de conflictos antes de una comisión disciplinaria.

De acuerdo a lo expresado por (Kreider, 2022), los conflictos, en forma de disputas, peleas, discusiones, mal ambiente, etc. son situaciones inherentes a todas las aulas, ya que es propio del ser humano. El principal problema es que los niños y adolescentes no suelen tener la madurez psicológica y de personalidad necesaria para gestionar estas situaciones de una forma serena y objetiva. Es entonces que como adultos debemos de propiciar la pacificación y no propender al castigo directo, lo cual provoca mayor conflicto y en vez de conducir al adolescente se lo llegue a perder como miembro de la sociedad.

La escucha reflexiva de la conciliación en la mayoría de los casos viene a ser una solución para los conflictos estudiantiles.

**Tabla 4.**

*¿Usted tiene conocimiento de los mecanismos de resolución de conflictos?*

<b>NOMBRE Y DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
Directora de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Pof. Frida Paxi Flores.	Sí.
Maestro de Ciencias Sociales de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Rubén Cruz Huanca.	Sí en el colegio se tiene un reglamento interno donde se tienen las sanciones y faltas y luego se procede a la remisión del caso a la Dirección y a veces a la Defensoría del Menor.
Maestra de Cosmovisiones, Filosofía y Psicología de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Lidia Uli.	Sí.
Presidenta Junta de Padres de Familia de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Sra. Lidia Mamani Pabincusi	Sí.

**Fuente propia**

**Interpretación:** En relación a los mecanismos de resolución de conflictos tres de los entrevistados respondieron que, si tienen conocimiento de ellos, lo que conlleva a pensar que la conciliación, mediación en los conflictos presentados son practicados. Duda la cual es disipada por el maestro de Ciencias Sociales el cual aclara que como mecanismos de resolución de

Conflictos se tiene en la Unidad Educativa un Reglamento Interno donde se determinan las Faltas y sus respectivas sanciones, esto nos lleva a afirmar que un modelo de organización escolar aún demasiado rígido, poco flexible y descontextualizado de la realidad social y económica actual, lo cual está muy lejos de desarrollar la cultura de paz.

Con lo cual que no es que una normativa no es necesaria, pero es la última opción para reducir los conflictos en las unidades educativas. Los conflictos implican situaciones en las que dos o más personas tienen un desacuerdo o se encuentran en oposición porque sus intereses o intenciones resultan incompatibles. En el aula, pueden darse conflictos entre el profesor y los alumnos o entre los propios alumnos, y tanto unos como otros pueden generar un clima que dificulte el desarrollo de las clases, el contar con un conciliador allana el camino a la solución.

**Tabla 5.**

*¿Qué entiende por conciliación?*

<b>NOMBRE Y DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
Directora de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Pof. Frida Paxi Flores.	Es buscar la solución de un problema entre dos o mas personas.
Maestro de Ciencias Sociales de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Rubén Cruz Huanca.	Entablar acuerdos, solucionar los conflictos entre las partes.
Maestra de Cosmovisiones, Filosofía y Psicología de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Lidia Uli.	Es un acuerdo entre las dos partes.
Presidenta Junta de Padres de Familia de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Sra. Lidia Mamani Pabincusi	Es cuando dos o más personas llegan a un acuerdo para resolver un problema entre las partes.

**Fuente propia**

**Interpretación:** De acuerdo a las respuestas las cuales son bastante propias en referencia a la definición de conciliación, podemos entender que tanto los maestros como los padres de familia entienden su significado y gran valor para la resolución de un conflicto suscitado entre partes,

lo que lleva a pensar que es el sistema educativo el que está fallando en la gestión de propiciar una cultura de paz.

El Código Niña, Niño y Adolescente, en prevención de la violencia en el sistema educativo determina que, la protección a la vida y a la integridad física y psicológica de los miembros de la comunidad educativa, implica la prevención, atención de la violencia ejercida en el Sistema Educativo del Estado Plurinacional de Bolivia, con la finalidad de consolidar la convivencia pacífica y armónica, la cultura de paz, tolerancia y justicia, en el marco del Vivir Bien, el buen trato, la solidaridad, el respeto, la interculturalidad y la no discriminación entre sus miembros.

Determinando que la mejor forma son los mecanismos de resolución de conflictos, los cuales si son practicados desde corta edad serán parte imprescindible de la sociedad.

**Tabla 6.**

*¿Qué opinión tiene de implementar una oficina de conciliación estudiantil en la Unidad Educativa José Manuel Pando, que colabore a la resolución de los conflictos que se presenten entre los estudiantes?*

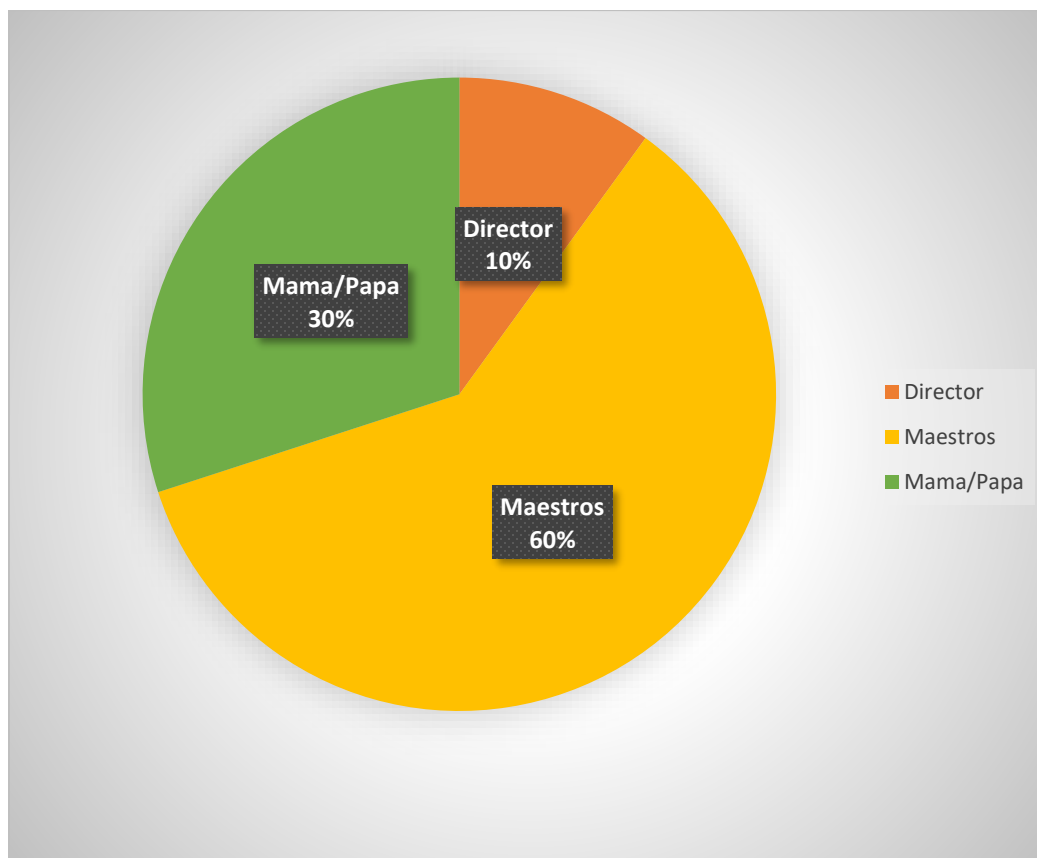
<b>NOMBRE Y DENOMINACIÓN DEL CARGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
Directora de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Pof. Frida Paxi Flores.	Que debería existir una oficina para la solución de conflictos en cada Unidad Educativa, para la disminución de la violencia entre pares.
Maestro de Ciencias Sociales de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Rubén Cruz Huanca.	Sería necesaria, porque enseñar a los adolescentes los mecanismos de resolución de conflictos es muy importante para su futuro.
Maestra de Cosmovisiones, Filosofía y Psicología de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Prof. Lidia Uli.	Ayudaría de gran manera, ya que se presentan diferentes controversias en la institución entre los estudiantes.
Presidenta Junta de Padres de Familia de la Unidad Educativa José Manuel Pando. Sra. Lidia Mamani Pabincusi	Con una psicóloga bastaría ya que cada Unidad Educativa tiene un Reglamento Interno y su Comisión para resolver los conflictos.

Fuente propia

**Interpretación:** En referencia a contar con una oficina para la conciliación de los conflictos que se presentan en la Unidad Educativa José Manuel Pando se percibe que los maestros, quienes son los que asumen la solución de estas controversias entre los estudiantes están de acuerdo y reciben la propuesta como una solución a los problemas suscitados en la institución, a diferencia de la madre y representante de los padres de familia de la comunidad educativa la cual le parece que el modelo de resolución de conflictos que se tiene actualmente es la correcta, lo que lleva a pensar que el problema definitivamente puede venir del hogar, de un pensamiento aun restrictivo y de solución al conflicto con la sanción y no con la conciliación.

#### 4.6.2. Análisis de la encuesta

La encuesta fue aplicada a 100 estudiantes de la Unidad Educativa José Manuel Pando, con los siguientes resultados:

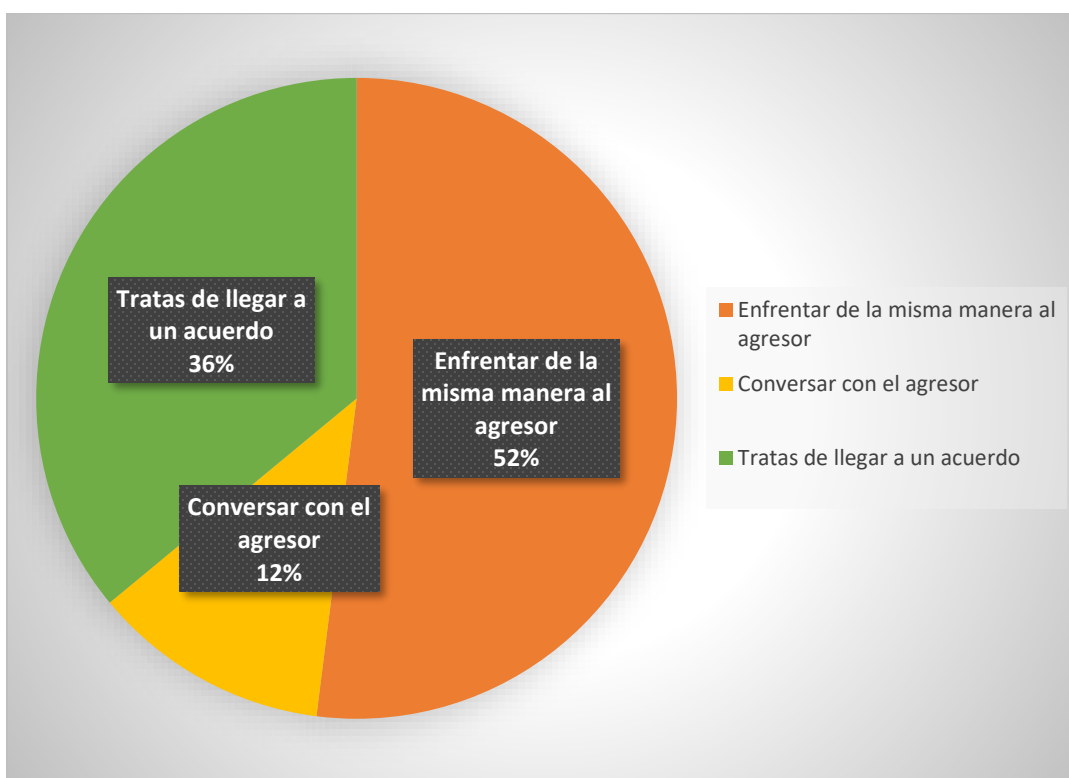


**Figura 1. ¿Cuándo tiene conflictos con tus compañeros con quien te comunicas para solucionarlos?**

Fuente propia

**Análisis:** De acuerdo a la figura presentada se puede determinar que de los 100 estudiantes encuestados el 60% da parte sobre un conflicto entre los compañeros a los maestros, el 30% a sus padres y el 10% lo reporta a la Directora de la Unidad Educativa.

Lo que quiere decir que quienes tienen la mayor carga de la resolución de los conflictos presentados en la institución educativa son los maestros, teniendo una mayor confianza Asia ellos. el conflicto puede tener efectos negativos y destruir o, por el contrario, ser motor de transformación y cambio social. Desde Cultura Cívica de Paz se parte de la premisa de que al conflicto no hay que temerle, sino la violencia.



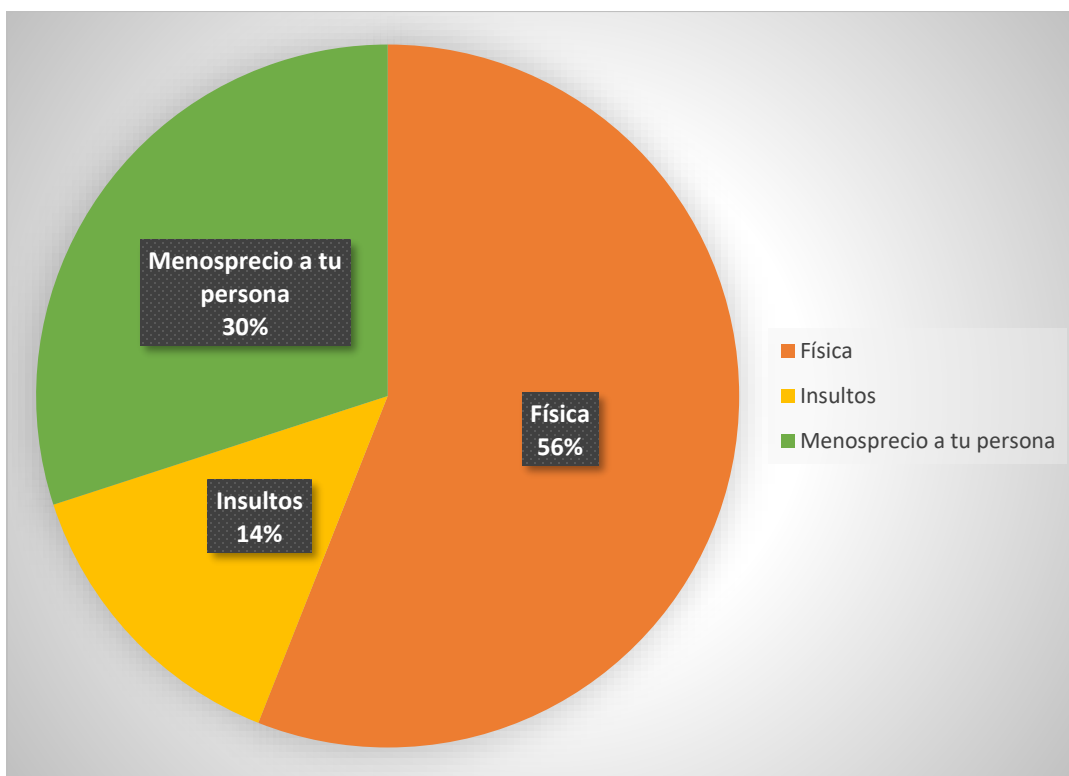
**Figura 2. ¿Para solucionar el conflicto que se te ha presentado con uno o más de tus compañeros que haces?**

Fuente propia

**Análisis:** De acuerdo a la figura presentada se puede determinar que de los 100 estudiantes encuestados sobre la forma de solucionar el conflicto que se te ha presentado con uno o más de

tus compañeros el 52% contesto que enfrenta de la misma manera al agresor, el 36% trata de llegar a un acuerdo y el 12% conversa con el agresor.

Esto nos demuestra que más del 50% de los encuestados enfrentan la agresión con agresión, cimentando un círculo de violencia la cual perjudica al entorno. Los conflictos en el ámbito escolar remiten, en primera instancia, a pensar en dos palabras claves: conflicto y mecanismo de resolución de los conflictos, la forma resolución de conflicto de la Unidad Educativa que se basa en la sanción, solo lleva a mas agresión y cero reflexiones en razón a la disminución de la violencia y el desarrollo de la cultura de paz.

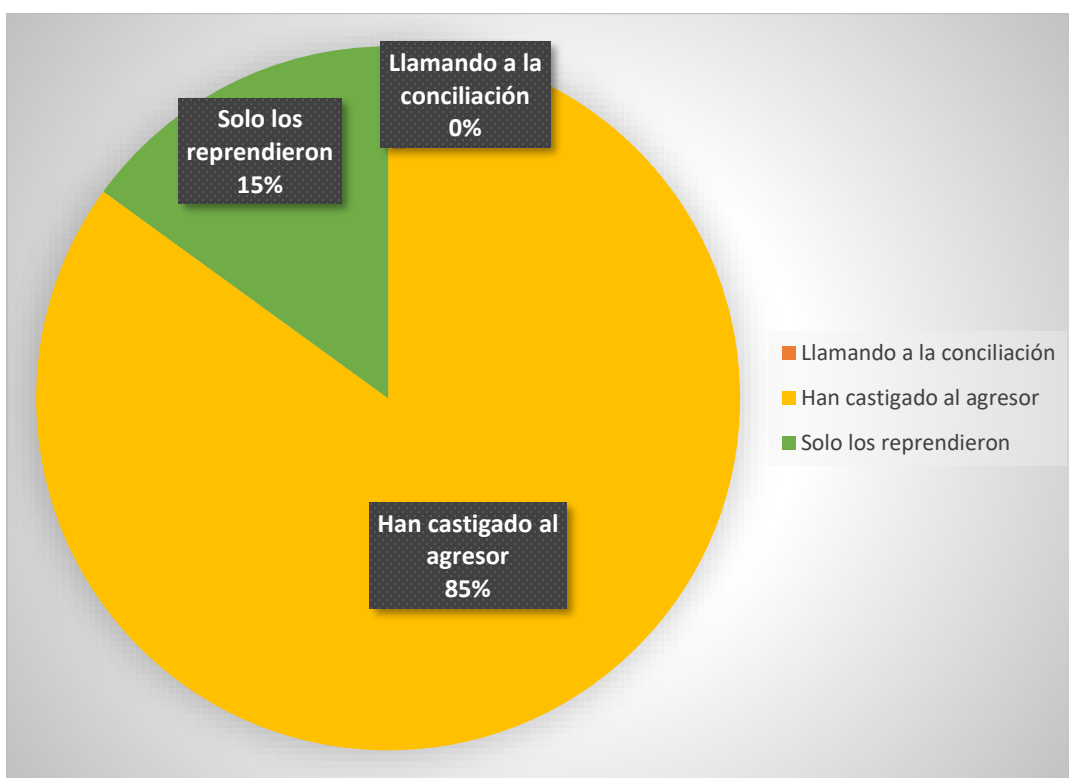


**Figura 3. ¿Cuál es la agresión que recibes o recibiste alguna vez?**  
Fuente propia

**Análisis:** De acuerdo a la figura de los 100 estudiantes entrevistados el 56% a recibido agresión física, el 30% a recibido agresiones verbales de menosprecio a su persona y el 14% a recibido agresiones verbales con insultos.

Se puede comprobar que en la Unidad Educativa José Manuel Pando la agresión física es utilizada como parte de la convivencia de los estudiantes lo que alarma y se debe de poner soluciones inmediatas.

En general, el conflicto es percibido como algo negativo, una amenaza o peligro que pone en riesgo la integridad (física o psicológica) de quien se ve afectado por el mismo; usualmente el conflicto va asociado a la violencia, razón por la cual se lo trata de evitar antes que hacerle frente. Sin embargo, el conflicto no es bueno ni malo en sí, sino que depende de la manera en que es abordado, ya que sus efectos tendrán directa relación con la forma en que la(s) persona(s) afectada(s) responda(n) ante su emergencia.



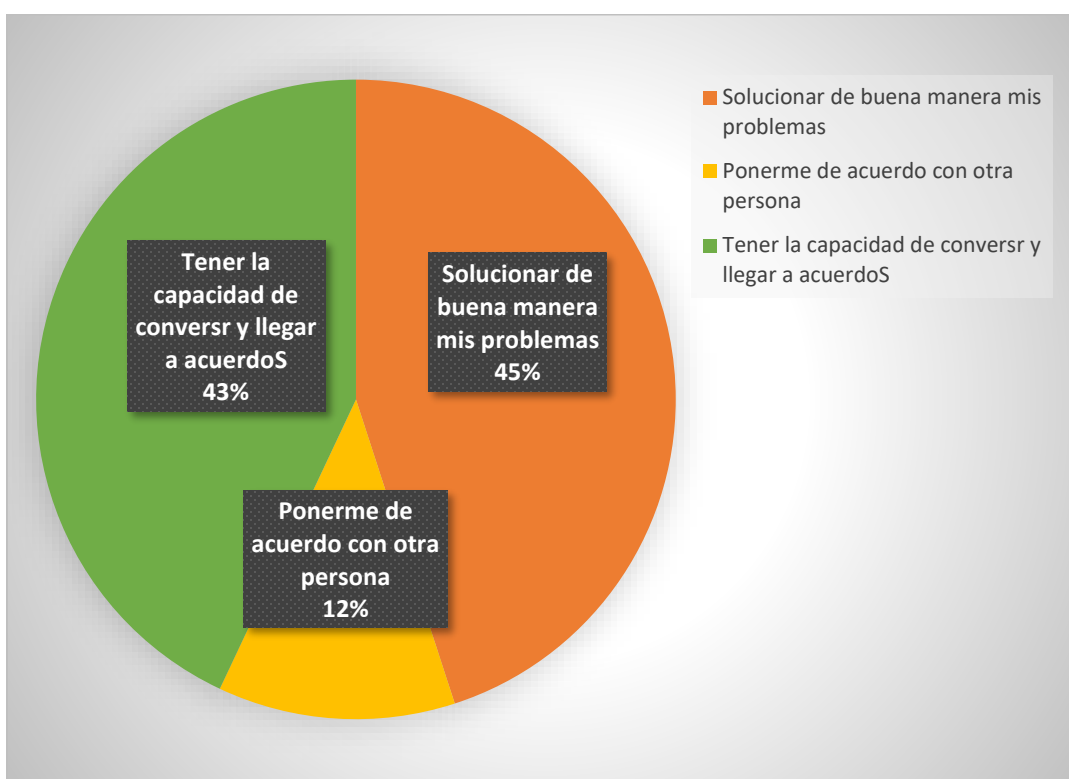
**Figura 4. ¿Cuando han intervenido en el conflicto tu director/ra, maestro/tra o tus padres que actitud tomaron?**

Fuente propia

Análisis: De acuerdo a las respuestas emitidas por los 100 estudiantes encuestados podemos ver que el 85% de los agresores han sido castigados, el 15% fueron solo reprendidos y el 0% fue llamado a conciliación.

Se puede ver que el castigo como la suspensión, trabajos de limpieza, expulsión y otros, es la forma en que se solucionan los conflictos que se presentan entre los estudiantes y obviamente no se aplica la conciliación, porque no se tiene establecido en esta unidad educativa la forma pacífica de solución de controversias.

No obstante, previamente, es preciso diferenciar entre el problema y conflicto, ya que en el imaginario colectivo son concebidos como sinónimos, a pesar de no serlo. El problema hace referencia a algo que impide la obtención de una meta u objetivo; por ello, no necesariamente involucra a otra u otras personas. El conflicto, en cambio, se refiere a la lucha de las posiciones, intereses o necesidades entre dos o más personas, que consideran que sus intereses son incompatibles.



**Figura 5. ¿Que es la Conciliación para ti?**

**Fuente propia**

**Análisis:** De los 100 estudiantes encuestados podemos ver que el 45% entiende por conciliación Solucionar de buena manera mis problemas, el 43% Tener la capacidad de conversar y llegar a acuerdos y el 12% Ponerme de acuerdo con la otra persona.

Es muy importante que los estudiantes tengan una idea clara del significado de la conciliación, esto da a entender de que tienen disponibilidad de sentarse a solucionar sus problemas con la otra parte, lo que conlleva a que estos adolescentes desarrollen la cultura de paz.

La conciliación es una forma no violenta de resolver conflictos en las que interviene una tercera persona neutral (ajena al conflicto) con la finalidad de facilitar la comunicación entre las partes. El conciliador a solicitud de quienes tienen el conflicto, proporciona las condiciones adecuadas de manera que puedan dialogar, exponer sus puntos de vista y, con su colaboración, puedan arribar a conclusiones o soluciones satisfactorias para ambos.

#### **4.6.3. Alcance**

El alcance de la investigación a todos los niños, niñas y adolescentes que cursan el nivel primario y secundario en la Unidad Educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija, y en caso de su réplica como proyecto base el alcance alcanza a todas las niñas, niños y adolescentes que cursan el nivel primario y secundario de Todas las Unidades Educativas del Sistema Educativo Plurinacional de Bolivia, lo que conlleva a una solución global del problema identificado.

#### **4.6.4. Propuesta de la investigación**

### **OFICINA DE CONCILIACIÓN ESTUDIANTIL DE LA UNIDAD EDUCATIVA JOSÉ MANUEL PANDO DE LA CIUDAD DE COBIJA**

#### **Introducción**

Es evidente que los conflictos son inherentes a las relaciones de las personas y su interacción en la sociedad; pero es importante comprender que el problema esencial no radica en los conflictos mismos, sino, en la forma que empleamos para evitarlos, y en su caso, solucionarlos. Sin embargo, debemos admitir que no siempre contamos con el conocimiento y habilidades necesarias para su adecuado manejo; por el contrario, desde muy pequeños, inducidos por la familia, el colegio y la sociedad, asumimos que todo conflicto es negativo, y lo que es peor, que

la única o la mejor manera de resolver nuestras diferencias es mediante la confrontación, y en muchos casos, con el empleo de la fuerza, como formas socialmente aceptadas para defender sus intereses o puntos de vista.

Este delicado contexto en el que toda la comunidad de la Unidad Educativa José Manuel Pando es participe, debe llamar a la reflexión y motivar a asumir responsabilidad con la sociedad buscando su pacificación a través de acciones concretas. Es en este escenario donde se presenta el “La oficina de conciliación estudiantil”, como una propuesta institucional orientada a lograr un cambio cultural basado en educación.

La presente oficina de conciliación tiene la base teórica del “Programa de mediación escolar” del centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio y Servicios de Cochabamba”

#### **Firma de convenio con el Ministerio de Justicia del Estado Plurinacional de Bolivia**

La Unidad Educativa José Manuel Pando, la Secretaria Municipal de Educación de Cobija y el Ministerio de Justicia del Estado Plurinacional de Bolivia firmarán un convenio interinstitucional de cooperación mutua de acuerdo a sus alcances y posibilidades para la puesta en marcha de la Oficina de Conciliación Estudiantil, las instituciones involucradas tendrán la siguiente participación:

**Ministerio de Justicia:** A través de la oficina de representación en el departamento de Pando brindara apoyo con los facilitadores/capacitadores para impartir los talleres de capacitación propuestos para la implementación de la oficina de conciliación estudiantil de la Unidad Educativa José Manuel Pando del Municipio de Cobija, certificando a los estudiantes capacitados y certificando a los conciliadores estudiantiles y el Concejo de Conciliación Escolar.

**Secretaria Municipal de Educación de Cobija:** La Secretaria Municipal de Educación de Cobija, brindara apoyo en la habilitación del espacio para el funcionamiento de la oficina de conciliación estudiantil, dotara el equipamiento necesario y dotara de material de escritorio para los talleres de capacitación.

**Unidad Educativa José Manuel Pando:** La unidad educativa José Manuel Pando a través de su máxima autoridad administrativa, debe de organizar operativamente a su población escolar para la recepción de capacitación de los cursos de 5to y 6to de primaria y secundaria, los docentes y padres de familia, así mismo se compromete a sustentar la oficina de conciliación en el tiempo, en referencia a la infraestructura habilitada y el material de escritorio necesario para el funcionamiento de la oficina de conciliación.

### **Objetivo general**

El objetivo general de la oficina de conciliación estudiantil es lograr un cambio cultural a través de la educación de los niños y adolescentes, que permita disminuir la violencia y confrontación en la sociedad; creando espacios participativos para el manejo concertado de los conflictos en el ámbito escolar a través de la conciliación, como mecanismo de resolución de controversias.

### **Objetivos específicos**

- Lograr que los participantes asuman valores de concertación y establezcan un compromiso personal y de responsabilidad con la comunidad escolar.
- Ayudar a que la comunidad educativa identifique el conflicto y sus elementos como factores de oportunidad y de transformación.
- Que los estudiantes desarrollen habilidades de comunicación verbal y no verbal para la gestión de sus conflictos.
- Que los estudiantes aprendan a afrontar sus vivencias cotidianas mediante el diálogo y el ánimo de cooperación.
- Fomentar en los estudiantes su espíritu de identidad y pertenencia a una comunidad en la que son protagonistas responsables.
- Favorecer al desarrollo de la autonomía de los estudiantes en la resolución participativa y cooperativa de sus conflictos.
- Involucrar a la comunidad educativa a través de su participación en los talleres de capacitación.
- Que los estudiantes identifiquen el bullying como una amenaza para el desarrollo social y la convivencia.

- Que los estudiantes asuman la importancia de la autoestima dentro de su crecimiento personal como actores de cambio.

### **Metodología**

La oficina de conciliación se desarrolla a través de talleres informativos y capacitación para padres y profesores, y talleres de capacitación para los estudiantes con una metodología de carácter participativo, que implica el empleo de técnicas y dinámicas que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje de conocimientos, procedimientos y habilidades para la conciliación, asegurando el proceso con el aprender-haciendo, el mismo que va de la mano con la evaluación continua.

### **Competencias que desarrollan los estudiantes**

- Tomar un rol protagónico en defensa de sus derechos y asumir responsabilidad frente a sus deberes.
- Discernir el conflicto como algo integral, inherente a su desenvolvimiento social.
- Afrontar un conflicto y asumir su responsabilidad frente a él.
- Abordar el conflicto de una manera nueva y efectiva con una participación comprometida en la conciliación escolar.
- Conocer y reflexionar acerca de las salidas alternativas a la solución de sus conflictos
- Conocer y reflexionar sobre los valores que encierra la conciliación para la solución de sus conflictos.
- Manejar el proceso de conciliación estudiantil.
- Tomar conciencia de la importancia de la autoestima en su desarrollo personal.
- Reconocer la autoestima como un valor a respetar y reforzar en ese sentido su autoestima.
- Tomar consciencia de su identidad y pertenencia a la comunidad.
- Utilizar la comunicación y otras destrezas y habilidades para el manejo de sus conflictos.
- Expresar con más dominio lo que quieren decir, desarrollando de manera asertiva la comunicación verbal y no verbal.

### **Cómo funciona la oficina de conciliación**

**Sistema de Voluntariado.** - La oficina de conciliación funciona a través de un Sistema de Voluntariado, para lo cual, con carácter previo a su implementación en las unidades educativas,

se lleva a cabo un riguroso proceso de capacitación y selección de Voluntarios, quienes tendrán a su cargo el desarrollo de los talleres bajo la supervisión de un Coordinador Conciliador destinado desde el Ministerio de Justicia.

## **PRIMERA ETAPA:**

### **Diagnóstico, inducción del plantel docente y padres de familia y conformación de la comisión de conciliación estudiantil**

**1.1. Diagnóstico de la unidad educativa.** - Durante esta etapa se realiza un diagnóstico del ambiente conflictivo de la unidad educativa, mediante el uso de encuestas aplicadas aleatoriamente a los profesores, estudiantes y padres de familia. El diagnóstico permite tener una noción del nivel de conflictividad, el tipo de conflictos recurrentes, la forma de su solución, entre otra información importante, para evaluar su estado periódicamente durante el desarrollo de la oficina de conciliación.

**1.2. Taller informativo para los Profesores.** - Para involucrar en la oficina de conciliación a todo el Ciclo de Primaria y Secundaria se realiza un (1) taller informativo de 120 minutos de duración, con el propósito de que comprendan el alcance y propósito del objetivo a cumplir, se comprometan a brindar su apoyo en su desarrollo y actividades, y a difundirlo a todos los estudiantes a su cargo.

**1.3. Taller informativo para los representantes de los padres de familia.** - De igual forma, para alcanzar a toda la comunidad educativa, se realiza un (1) taller informativo de 120 minutos para los representantes de los padres de familia de todos los cursos de Primaria y Secundaria, para que entiendan los objetivos de la oficina de conciliación, colaboren en su implementación y lo difundan a los demás padres de familia.

**1.4. Conformación de la Comisión de Conciliación Escolar.** - Con la finalidad de garantizar la sostenibilidad la oficina de conciliación, y que la unidad educativa pueda apropiarse del mismo, se conforma una Comisión de Conciliación Escolar con cinco (5) personas. Está integrada, idealmente por la máxima autoridad académica, dos (2) Profesores y dos (2)

representantes de los padres de familia, quienes deben elegir en su primera reunión a su Presidente, Vicepresidente, Vocales y Secretario de actas.

La Comisión tiene entre sus principales facultades y responsabilidades:

- Impulsar la oficina de conciliación y cooperar en su implementación.
- Velar porque los profesores y padres de familia capacitados, difundan a sus similares y a los estudiantes el propósito y alcance de la oficina de conciliación.
- Velar por el funcionamiento de la oficina de conciliación.
- Resolver los problemas que puedan presentarse sobre la conciliación entre pares estudiantes o entre no pares estudiante-maestro-padre de familia.
- Evaluar semestralmente el funcionamiento de la oficina de conciliación de la Unidad Educativa.
- Cuidar su renovación periódica con el propósito de mantener el funcionamiento la oficina de conciliación.
- Sustituir a sus miembros por las razones que considere pertinentes.

**1.5. Talleres de capacitación para la Comisión de Conciliación.** - Tomando en cuenta la importancia de la Comisión en el desarrollo de consolidación de la oficina de conciliación, se lleva a cabo tres (3) talleres para sus integrantes, con el propósito de capacitarlos en:

- Taller 1: El conflicto y la comunicación
- Taller 2: Cultura de paz y MASC
- Taller 3: La Conciliación en la comunidad escolar

## **SEGUNDA ETAPA:**

1.2. Capacitación de los estudiantes de 5to y 6to de primaria y 5to y 6to de secundaria. - Los estudiantes de los dos últimos cursos de primaria y secundaria se constituyen en los principales actores de la oficina de conciliación; ellos participan en talleres especialmente diseñados para capacitarlos en el manejo de los conflictos, apoyándolos con la entrega del material necesario. Se trabaja con los estudiantes de éstos niveles, porque se considera que han alcanzado la edad adecuada para la adquisición de valores que regirán sus vidas en el futuro, y son aptos para adquirir con facilidad la formación integral que se pretende.

Los talleres especialmente diseñados para los estudiantes de estos cursos, comprenden:

### **1.2.1. TALLER 1:**

#### **El conflicto**

- Definición del Conflicto
- Características del Conflicto
- Elementos del Conflicto
- Dinámica del Conflicto
- Tipos de Conflicto
- Estilos de afrontar el Conflicto

### **1.2.2. TALLER 2:**

#### **La comunicación**

- Definición de Comunicación
- Comunicación y Conflicto
- Elementos y componentes de la Comunicación
- Formas de comunicación habituales
- Facilitadores y obstaculizadores de la comunicación
- Técnicas para lograr una buena comunicación

### **1.2.3. TALLER 3:**

#### **Derechos y deberes y planes de convivencia escolar**

- Qué son los Derechos y los Deberes
- Derechos y Deberes fundamentales
- Qué es la Constitución Política del Estado
- Aprender a convivir y prevenir los conflictos
- Violencia escolar
- La conducta disruptiva y la indisciplina escolar

### **1.2.4. TALLER 4:**

#### **El bullying**

- Que es el Bullying

- Características del Bullying
- Tipos de Bullying
- Causas y consecuencias del Bullying
- Comportamientos del agresor y la víctima
- Maneras de confrontar el Bullying
- Como se puede prevenir el Bullying

#### **1.2.5. TALLER 5:**

##### **La autoestima**

- Autoestima y confianza
- Estrategias para mejorar la autoestima
- Inteligencia Emocional

#### **1.2.6. TALLER 6:**

##### **Cultura de paz y los métodos alternativos de solución de controversias -**

- Definición de la Cultura de Paz
- Cultura de Paz y Convivencia Escolar
- Principios de la Cultura de Paz para la Convivencia Escolar
- Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)
- Definición y características de la mediación
- Definición y características de arbitraje
- Definición y características negociación
- Definición y características de la conciliación
- Diferencias entre la conciliación y la mediación

#### **1.2.7. TALLER 7:**

##### **Conciliación estudiantil**

- Definición de conciliación estudiantil
- Características y ventajas de la conciliación estudiantil
- Conflictos que son conciliables y conflictos que no son conciliables
- Casos en que se suspende la conciliación estudiantil

- Fases del Proceso de la conciliación estudiantil
- Reflexión (Qué se debe hacer y no hacer dentro la conciliación)

### **1.2.8. TALLER 8:**

#### **Rol del conciliador**

- Rol del conciliador estudiantil
- Características del conciliador estudiantil
- Simulación de un procedimiento de conciliación estudiantil
- Liderazgo
- Inteligencia emocional (Selección de conciliadores)

### **TERCERA ETAPA:**

#### **1.3. Selección y capacitación de los conciliadores**

De los estudiantes capacitados de 5to y 6to de Primaria y Secundaria, los Facilitadores del Ministerio de Justicia seleccionan a 16 estudiantes para ser formados como conciliadores estudiantiles mediante 5 talleres complementarios con la misma duración y periodicidad. Estos estudiantes tendrán a su cargo el manejo y administración de la oficina de conciliación en conjunto con el Consejo de Conciliación compuesto por la directora/r, 2 padres de familia, 2 maestros.

Los talleres para los conciliadores estudiantiles comprenden:

#### **1.3.1. TALLER 1:**

##### **El conflicto y la comunicación**

- Ámbito de aplicación, reglas
- Principios de la conciliación estudiantil
- Manejo de técnicas y sus instrumentos
- Fases y procedimiento de la conciliación

#### **1.3.2. TALLER 2:**

##### **Proceso de conciliación estudiantil**

- Proceso de conciliación estudiantil -Reglas de la conciliación estudiantil

- Rol del conciliador
- Redacción de compromisos de conciliador estudiantil
- Ética del conciliador estudiantil

#### **1.3.4. TALLER 3:**

##### **Técnicas y habilidades para la conciliación estudiantil**

- Estrategias del conciliador estudiantil
- Manejo de técnicas y uso de instrumentos
- Técnicas verbales y no verbales
- Inteligente-emocional
- Análisis de casos

#### **1.3.5. TALLER 4:**

##### **Simulación de casos**

- Prácticas de conciliación
- Juegos de rol
- Competencias en simulaciones de casos

#### **1.3.6. TALLER 5:**

##### **Simulación de casos y administración de la oficina de conciliación estudiantil**

- Simulación de casos
- Manejo de la oficina de conciliación estudiantil

#### **CUARTA ETAPA:**

##### **1.4.1. Inauguración de la oficina de conciliación estudiantil y feria temática**

Para la implementación formal de la oficina de conciliación estudiantil se realiza un acto oficial para la inauguración del Centro de Mediación Escolar que estará a cargo de los conciliadores capacitados, con la participación de docentes, padres de familia, estudiantes y autoridades invitadas, y la presencia de los medios de comunicación. En esta oportunidad, también se entregan certificados a los estudiantes que han sido capacitados y credenciales a los conciliadores estudiantiles y los miembros de la Comisión de Conciliación Escolar de la Unidad

Educativa José Manuel Pando, por parte del Ministro de Justicia y el Representante del Ministerio de Justicia en el Departamento de Pando

Juntamente con la inauguración la oficina de conciliación se realiza una Feria Temática (Cultura de Paz y Conciliación estudiantil) en la que se presentan los trabajos elaborados por los estudiantes de 5to y 6to de Primaria y Secundaria, y se desarrollan otras actividades complementarias (Teatralización, presentación de videos, etc.) orientadas a informar a la comunidad educativa que la oficina de conciliación estudiantil se encuentra en marcha.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones generales**

**Objetivo específico 1:** De acuerdo a los estudios analizados se pudo determinar que la gestión pública moderna interviene en la construcción de sociedades igualitarias y equitativas, trabajando con la gestión comunitaria la cual se basa en la competencia de las comunidades para administrar, operar y mantener con criterios de eficiencia, eficacia y equidad tanto social como de género.

**Objetivo específico 2:** Se estableció a través de las investigaciones consultadas que educar para la paz es invitar a actuar en el microcosmos escolar y en el macronivel de las estructuras sociales, los componentes de la educación para la paz son, los derechos humanos, el mundo multicultural, el desarme, el desarrollo sostenible en el tiempo, el conflicto y la conciliación antes de la justicialización de los involucrados en el problema suscitado, lo cual permite bajar los índices de violencia que se suscitan en las unidades educativas en especial en la adolescencia y se crea una plataforma para el desarrollo de la cultura de paz..

**Objetivo específico 3:** De acuerdo a la revisión bibliográfica y el análisis documental se puede decir que la conciliación escolar, entendida como una posible alternativa de solución a las diferencias, permite que los adolescentes solucionen, de forma autónoma, los conflictos interpersonales que surgen en su cotidianidad. Esta figura reviste las estipulaciones constitucionales, pero no tiene implicaciones legales ni jurídicas, la utilización de este mecanismo en el ámbito educativo conduce a la construcción de una cultura conciliadora como

parte de las actitudes de conducta que deben tener los adolescentes y una noción de corresponsabilidad en la dinámica de las relaciones. Con ello se logra que comprendan el conflicto y más aún, la igualdad y el respeto por el otro, logrando generar un verdadero capital social.

**Objetivo específico 4:** Se elaboró una propuesta de implementación de una oficina de conciliación estudiantil como mecanismo de resolución de conflictos, para la disminución de violencia en la unidad educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija, la cual involucra a todos los actores de esta comunidad escolar y al mismo tiempo a las instituciones encargadas de promover la cultura de paz como es el Ministerio de Justicia el cual facilitara a los capacitadores en conciliación, los cuales certificarán a los conciliadores Estudiantiles y al Concejo de Conciliación Escolar de la unidad educativa, así mismo se hace participe a la Secretaria Municipal de Educación del Municipio de Cobija con la habilitación del espacio para el funcionamiento de la oficina de conciliación estudiantil, la dotación del equipamiento necesario y material de escritorio para los talleres de capacitación.

## **5.2.Recomendaciones**

Se recomienda a la directora, plantel docente y padres de familia de la Unidad Educativa José Manuel Pando llevar adelante todas las etapas determinadas para la implementación de la oficina de conciliación estudiantil, lo que les permitirá reducir la violencia ejercida entre los estudiantes, dando posibilidades verdaderas para desarrollar una cultura de paz, formando de esta manera personas conciliadoras y no violentas.

- Se recomienda a las autoridades del Ministerio de Justicia prestar toda su colaboración para hacer posible la implementación de la oficina de conciliación en la Unidad Educativa José Manuel Pando, lo que permitirá disminuir la violencia estudiantil y cumplir con los principios constitucionales de paz y armonía para vivir bien.

- Se recomienda a las autoridades del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija apoyar la propuesta, con lo requerido en favor y resguardo de los niños y adolescentes que son parte de la Unidad Educativa José Manuel Pando, lo cual permitirá que se materialice la idea y se convierta

en un ejemplo a seguir para las demás unidades educativas del municipio, de esta manera se reducen los índices de violencia y se aumenta en la sociedad una convivencia pacífica y armónica.

## **6. APORTE CIENTÍFICO Y SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación tiene un aporte académico desde el punto de vista de la gestión pública moderna la cual propone que la comunidad se involucre en el manejo directo de sus recursos y la solución de sus problemas y que de ello se construya una sociedad igualitaria y equitativa, la presente investigación a través del análisis de otras investigaciones pudo comprobar que la gestión pública ha cambiado en sus postulados rígidos donde solo se determinaba el manejo económico y los logros sociales no eran parte de su quehacer, lo cual servirá para los próximos investigadores para el planteamiento de sus proyectos de gestión pública, al mismo tiempo la investigación ha identificado la conciliación como un instrumento de resolución de controversias idóneo y aplicable para la disminución de la violencia estudiantil en procura de fomentar la cultura de paz en la sociedad de Cobija.

La investigación tiene un aporte social importante, establecido en poder generar una cultura de convivencia pacífica basada en la igualdad, el respeto y en el diálogo, donde el conflicto se perciba como algo inherente a las relaciones humanas y su tratamiento constructivo forme parte de la política institucional de la unidad educativa José Manuel Pando de la ciudad de Cobija, contribuyendo así al proceso de crecimiento y desarrollo personal y social de sus miembros y permitiendo de esta manera disminuir la violencia entre estudiantes, a través de la implementación de la oficina de conciliación estudiantil. Al involucrar a todos los actores y las actoras de la comunidad escolar, como tarea de construir a la cultura de paz, abordando los conflictos de tal manera que se permita la transformación de sus miembros, fundada en los principios democráticos y de equilibrio, para erradicar el autoritarismo y permisivismo en referencia a la violencia estudiantil.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez y Highton. (1995). *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires, Argentina: Ad-Hoc.
- Arreola, A. G. (2011). *Mecanismos de resolución alternativa de conflictos*. Mexico D.F.: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de [https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material\\_de\\_capacitacion/curso/2011\\_Mecanismos\\_de\\_resolucion\\_alternativa\\_de\\_conflictos.pdf](https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/curso/2011_Mecanismos_de_resolucion_alternativa_de_conflictos.pdf)
- Betancourt, D. (2012). *Conciliación escolar*. Bogota, Colombia: Cámara de Comercio de Bogotá.
- Carrillo, G. (2014). *Consideraciones sobre la violencia escolar y los conflictos de estudiantes*. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Castillo, L. (2004). *Análisis documental*. Valencia: Biblioteconomía. Obtenido de <https://www.uv.es/macass/T5.pdf>
- Cejas, A. (S/F). *Gestión Educativa*. La Paz, Bolivia: Instituto Normal Superior Simón Bolívar. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rieiii/v2n3/n03a10.pdf>
- Coarite, E. (2014). *Consideraciones sobre la violencia escolar y los conflictos de estudiantes*. La Paz, Bolivia: Revista Integra Educativa. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1997-40432014000200011](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1997-40432014000200011)
- Constitución Política del Estado. (2009). *Texto Constitucional del Estado Boliviano*. La Paz, Bolivia: Gaceta Oficial del Estado.
- Cossío, M. A. (2018). *Acoso escolar en Bolivia*. La Paz, Bolivia: Guardiania. Obtenido de <https://guardiana.com.bo/opinion/acoso-escolar-en-bolivia/#:~:text=Los%20casos%20de%20violencia%20que,a%20medida%20que%20van%20creciendo>.
- Fernández, M. (2008). *Modelo de Gestión de Conflictos Escolares*. La Paz, Bolivia: PADEP. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de <https://www.bivica.org/files/conflictos-gestion.pdf>

- Godoy, H. C. (2017). *La conciliación: un mecanismo alternativo para resolver conflictos*. ESAM. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-conciliacion-un-mecanismo-alternativo-para-resolver-conflictos>
- Grados, J. (septiembre de 2013). Metodología de investigación en educación médica. *Investigación educ. médica*, 2(7).
- Hienemann, P. (1972). *Mobbing-gruppvald blant barn och vuxna*. Stockholmo: Natur och Kultur.
- Ixtacuy, O. (8 de febrero de 2019). Recuperado el 10 de octubre de 2022, de [https://ecosur.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1017/968/1/0000350331\\_documento.pdf](https://ecosur.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1017/968/1/0000350331_documento.pdf)
- Kreider, W. J. (2022). *¿Por qué se producen los conflictos en el aula?* Valencia, España: Universidad de Valencia. Recuperado el 9 de octubre de 2022, de <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/por-que-se-producen-los-conflictos-en-el-aula#:~:text=Los%20tipos%20de%20conflictos%20m%C3%A1s,violencia%20f%C3%ADsica%20con%20la%20verbal.>
- Ley 708. (2015). *Ley de conciliación y arbitraje*. La Paz, Bolivia: Gaceta Oficial del Estado.
- López, P. (2016). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 9 de marzo de 2022, de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)
- Lynn, L. (2005). *Gestión pública: La palabra, el movimiento, la ciencia*. Nueva York: Universidad de Oxford. Recuperado el 9 de octubre de 2022, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=3501302&pid=S1405-1079200800020000700016&lng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=3501302&pid=S1405-1079200800020000700016&lng=es)
- Machicado, E. (20 de octubre de 2003). Acoso escolar. *Los Tiempos*, pág. 1.
- Madriaza, y García . (2006). *Estudio cualitativo de los determinantes de la violencia escolar en Chile*. Natal, Brasil: Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Recuperado el 2010 de octubre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/261/26111301.pdf>
- Olweus, D. (1973). *Personality and aggression*. Nebraska: University of Nebraska Press.
- Olweus, D. (1998). *Conducatas de acosos y amenaza entre estudiantes*. Madrid, España: Morata SRL. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de

<https://books.google.com.co/books?id=S0wSk71uQz0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- ONU. (2020). *Cultura de paz*. Mexico: Fundación en movimiento. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de [undacionenmovimiento.org.mx/ejes/culturadepaz?gclid=Cj0KCQjwhY-aBhCUARIsALNIC06w7287zvAFdtzBrUa9aV33wcSM-qwbht7wy2sPs01T3ldeCRim4QYaAldXEALw\\_wcB](http://undacionenmovimiento.org.mx/ejes/culturadepaz?gclid=Cj0KCQjwhY-aBhCUARIsALNIC06w7287zvAFdtzBrUa9aV33wcSM-qwbht7wy2sPs01T3ldeCRim4QYaAldXEALw_wcB)
- Ortega y Mechan. (2001). *Violencia entre los escolares*. Sevilla, España: Revista de interuniversitaria de formación del profesorado.
- Pérez, J. B. (2015). *Cultura de la paz y resolución de conflictos*. Mexico: UAIM. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf>
- Sampieri, R. H. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc. Graw Hil. Recuperado el 27 de noviembre de 2021, de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Methodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la Investigación* (5 ed.). México DF, México: Mac Graw Hill.
- Smith, P. y Sharp, S. (1994). *School Bullying*. Londres: Routledge.
- Soriano, A. (2009). *Violencia y conflicto: La escuela como espacio de paz*. Granada, España: Universidad de Granada. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev131COL3.pdf>
- Tamayo, M. (2000). *Proceso de la investigación científica*. Bogota, Colombia: Limusa.
- Taylor S. y Bogdan R. (1987). *Introducción a los metodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires, Argentina: Paidos.
- UNICEF. (2018). *Prevención de la violencia en las escuelas*. La Paz, Bolivia: UNICEF para Bolivia. Obtenido de <https://www.unicef.org/bolivia/prevenci%C3%B3n-de-la-violencia-en-las-escuelas>
- UNIR. (2022). *La gestión pública*. La Rioja, España: Universidad Internacional de La Rioja. Recuperado el 9 de octubre de 2022, de <https://colombia.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>
- UNIR. (2022). *Por qué se producen los conflictos en el aula*. La Rioja, España: Universidad Internacional de la Rioja.

- Universidad De Champagnat . (16 de julio de 2002). Recuperado el 27 de septiembre de 2021, de <https://www.gestiopolis.com/encuesta-cuestionario-y-tipos-de-preguntas/>
- Vargas, A. (2010). La Paz: Universidad .
- Verguer, A. (2014). *La nueva gestión pública como política educativa global: su adopción y recontextualización en un escenario del sur de Europa.* . Criticas de estudios en educación.
- Vidanes, J. (2007). *La educacion para la paz y la no violencia.* Madrid, España: Universidad Complutense de España. Recuperado el 10 de octubre de 2022, de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/experiencias146.htm>
- Viggiano, R. (4 de abril de 2021). *A.L.E.P.H.* Recuperado el 30 de septiembre de 2021, de <https://aleph.org.mx/que-es-una-referencia-bibliografica-y-ejemplos>

# ANEXOS

**ANEXO I**  
**ENTREVISTA**  
**DIRECTOR Y MAESTROS Y PADRES DE FAMILIA**

1.- Cuales son los conflictos que se presentan los estudiantes con frecuencia en la Unidad educativa José Manuel Pando?

R.-

2.- ¿Cuándo se presentan los conflictos entre los estudiantes donde y con quien se los resuelve?

R.-

3.- ¿Qué entiende por cultura de Paz?

R.-

4.-¿Usted tiene conocimiento de los mecanismos de resolución de conflictos?

R.-

5.- ¿Qué entiende por conciliación?

R.-

6.-¿Qué opinión tiene de implementar una oficina de conciliación estudiantil en la Unidad Educativa José Manuel Pando, que colabore a la resolución de los conflictos que se presenten entre los estudiantes?

R.-



### ANEXO III



***Registro fotográfico 1. Entrevista Directora de la Unidad Educativa José Manuel Pando***  
**Fuente propia**

## ANEXO IV



***Registro fotográfico 2. Entrevista Presidenta Junta Escolar Unidas Educativa José Manuel Pando***  
Fuente propia

**ANEXO V**



**Registro fotográfico 3. Entrevista Maestro de Sociales de la Unidad Educativa José Manuel Pando**

**Fuente propia**

## ANEXO VI



**Registro fotográfico 4. Estudiante encuestado de la Unidad Educativa José Manuel Pando**  
**Fuente propia**

## ANEXO VII



**Registro fotográfico 4. Estudiante encuestado de la Unidad Educativa José Manuel Pando**  
Fuente propia

## ANEXO VIII



***Registro fotográfico 5. Estudiante encuestado de la Unidad Educativa José Manuel Pando***  
**Fuente propia**

## ANEXO IX



**Registro Fotográfico 6. Estudiante encuestado de la Unidad Educativa José Manuel Pando**  
Fuente propia