

# Estrategias de manejo conductual en el abordaje de los conflictos

## Behavioral management strategies in dealing with conflicts

Moreno Pimentel, Melucipa Abad

REVISTA  
REDES

Melucipa Abad Moreno Pimentel  
melucipa.moreno.2@udelas.ac.pa  
Universidad Especializada de Las Américas, Panamá

### Revista Científica de la Universidad Especializada de las Américas (REDES)

Universidad Especializada de Las Américas, Panamá  
ISSN: 1684-6737  
ISSN-e: 2710-768X  
Periodicidad: Anual  
vol. 1, núm. 15, 2023  
[redes.revista@udelas.ac.pa](mailto:redes.revista@udelas.ac.pa)

Recepción: 30 Julio 2022  
Aprobación: 21 Agosto 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/443/4433629012/>

**Resumen:** El objetivo general de la investigación fue evaluar los efectos de las estrategias conductuales en el abordaje de los conflictos en 6 centros educativos multigrados del distrito de Bugaba, Chiriquí, durante el año lectivo 2021. Se trabajó con una población de 119 estudiantes de cuarto, quinto y sexto grado, con sus respectivos acudientes y 11 docentes. Fue un estudio mixto con un alcance descriptivo, explicativo y correlacional de las estrategias conductuales que aplican los docentes ante los conflictos. Se obtuvo como principales resultados la alta frecuencia de situaciones conflictivas de gestión académica. Se encontró que los docentes aplican técnicas de modificación de conducta y como medio alternativo se hacen los intentos para aplicar la mediación, se evidenció el poco manejo de las fases de la mediación, ya que se aplica una u otra, pero no se da el proceso en su totalidad. Se concluye que las medidas disciplinarias que se manejan, suelen ser la causa de los conflictos, por lo que agravan la situación y es necesario implementar en el currículo los procesos de mediación escolar y así fortalecer la cultura de paz en los centros educativos a nivel nacional.

**Palabras clave:** Conflicto de relación, gestión académica, mediación, medidas disciplinarias, negociación, resolución de conflicto.

## INTRODUCCIÓN

El conflicto tiene sus orígenes con el inicio de la humanidad, ya que desde que existe un grupo de personas surgen conflictos, debido a las diferencias individuales. Esta situación no escapa en el entorno escolar, de ahí que surgieron estrategias de búsqueda de solución o manejo de las conductas no aceptables en los centros educativos.

Las estrategias conductuales; es un tema que ha sido motivo de múltiples estudios a nivel mundial y nacional, así como de acciones institucionales a fin de combatir las manifestaciones de conflicto, entre ellas de destaca que:

En el 2015, surgió el Decreto Ejecutivo 393 del 14 de septiembre (Gaceta oficial digital número: 27870-B), a través del cual Panamá se compromete a implementar estrategias para cumplir con los objetivos de desarrollo sostenible, se destaca el número 4 ya que hace mención que para garantizar una educación inclusiva es necesario promover la cultura de paz y no violencia entre los estudiantes.

En el 2019, el Ministerio de Educación elaboró un protocolo para la detección, atención, referencias y seguimiento de casos de niños y adolescentes en circunstancias especialmente difíciles dentro del sistema

educativo panameño, dentro del mismo se considera los casos que provocan conflictos. Dicho protocolo tiene su fundamento legal en el resuelto ministerial N°2588-A del 30 de mayo de 2018.

A nivel regional no existen datos estadísticos del número de casos de estudiantes, docentes o padres de familias en conflictos; ya que algunas veces se resuelven en los centros educativos, otros quedan latentes, sin resolver; los docentes expresan frustración, agotan esfuerzos por corregir; sin embargo su existencia parece aumentar cada día, convirtiéndose en un flagelo que afecta emocionalmente a todos los miembros de la comunidad educativa e incluso el rendimiento académico de los estudiantes. Por lo antes expuesto se planteó la siguiente interrogante: ¿Qué efectos tienen las estrategias de manejo conductual en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados?

Este estudio de gran importancia pretendió aportar a la comprensión del fenómeno social de los conflictos en los centros educativos y en la resolución de conflictos mediante estrategias efectivas en su abordaje, además la información generada podrá servir de base científica para proponer y promover políticas educativas orientadas a la resolución de conflictos en las escuelas y a fortalecer la cultura de paz.

La cultura de paz es la capacidad de poder convivir de forma pacífica, conscientes de las diferencias y de que los conflictos siempre surgirán, sin embargo, existe herramientas como la comunicación que son la base del entendimiento y el acuerdo mutuo. Es importante que desde edades tempranas los estudiantes aprendan a transformar los conflictos en oportunidades de crecimiento; ya que es inevitable la convivencia sin ellos; los estudiantes deben aprender a luchar por lograr uno de los pilares de la educación, como lo es el aprender a convivir, aprendiendo a solucionar cualquier tipo de conflicto que surja.

Los centros educativos multigrados están ubicados en áreas rurales, en donde existen un sin número de problemas sociales tales como el desempleo, la delincuencia y violencia o desintegración familiar. En el aula multigrado, como se da la convivencia de dos y tres grupos en el mismo recinto, y los intereses son diferentes de acuerdo con la edad, existe la posibilidad de múltiples manifestaciones de acciones conflictivas.

El contexto en el que se desenvuelven los estudiantes influye en la conducta de estos, puesto que el modelamiento de las conductas familiares y sociales es ineludible y la escuela es el mejor lugar que encuentran para su réplica, es ahí en donde se evidencia las carencias en el control de emociones, oportunidad que el docente debe aprovechar e introducir estrategias que motiven al estudiante y lo ayuden en su desarrollo emocional y afectivo (Hunter, 2016).

Un conflicto es la discrepancia de intereses entre los individuos, quienes no aceptan o no antepone sus deseos, es una manifestación de las diferencias individuales y por ende es un fenómeno social natural en los grupos. Los conflictos pueden tener o no como consecuencia conductas violentas, las cuales surgen cuando no se sabe controlar las emociones, es entonces cuando realmente destruye las relaciones sociales.

Los conflictos pueden ser de diversos tipos. En este sentido, Cambil Hernández y Romero Sánchez (2018) clasifican los tipos de conflictos de la siguiente manera:

- Conflictos de relación y comunicación: Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa comunicación entre las partes; conducen a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.
- Conflictos de información: Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asume el mismo grado de importancia.
- Conflictos de intereses: Se deben a la competición entre necesidades no compatibles o percibidas como tales. también puede ser de tipo psicológico y comportan percepciones de desconfianza, juego sucio, intolerancia, etc.
- Conflicto de valores: Se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. El conflicto estalla cuando estos valores se intentan imponer por la fuerza a la otra parte que los percibe como negativos, no importante o no propios para una persona en la cual se encuentra involucrada en cierto problema.

· Conflictos de roles: de poder, de autoridad y de acceso a los recursos: Se deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad del control o distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, etc (p.228).

Tras la pandemia y la implementación de la educación a distancia, se ha incorporado el conflicto pedagógico en el cual se destaca la dificultad de los padres para guiar los procesos de aprendizaje de los alumnos, la falta de medios de comunicación, el exceso de actividades asignada por el docente y el uso de estrategias didácticas propias de la educación presencial.

Ante la presencia de conflictos en los centros educativos multigrados, es imprescindible el manejo conductual, es decir lograr cambios en la conducta negativa en los estudiantes, a fin de evitar conflictos mayores en el aula de clases, esto lo logra el docente aplicando estrategias de manejo conductual tales como tiempo fuera, contrato de conductas, economía de fichas, sobre corrección, aulas de convivencia, rincón de conflicto, actos de reparación, escala de apoyo y medidas disciplinarias. Además, existe la posibilidad de implementar estrategias de mediación escolar como una estrategia alertan en la resolución de conflictos y que en otras áreas geográficas ha dado excelentes resultados.

Las medidas disciplinarias en los centros educativos de Panamá se describen en un documento denominado reglamento interno, el cual tiene como fundamento legal el decreto ejecutivo N° 142 del 4 de septiembre de 1997. (Gaceta oficial N° 23371). Dicho decreto establece en su artículo 5, los tipos de sanciones que reciben los estudiantes al incurrir en faltas; entre ellas se destacan las amonestaciones escritas, suspensión de clases, traslado de centro educativo y la expulsión definitiva del centro educativo.

En el abordaje de los conflictos en el aula de clases, además de contemplar estrategias de manejo conductual, es relevante disponer de un plan que involucre el enseñar a los estudiantes el manejo de las emociones, técnicas de comunicación asertiva y la búsqueda de soluciones en conjunto.

### **Método**

La investigación tuvo como objetivo general evaluar los efectos de las estrategias conductuales en el abordaje de los conflictos en los centros educativos multigrados, esto se logró al identificar las situaciones conflictivas, al determinar las causas de las situaciones conflictivas, describir las estrategias conductuales que aplican los docentes para abordar los conflictos y analizar la percepción que tienen los docentes, estudiantes y padres de familias sobre los beneficios de las estrategias conductuales aplicadas.

El estudio se desarrolló bajo el enfoque de investigación mixta con el diseño de ejecución secuencial; es decir en la primera fase se recolectan y analizan los datos cuantitativos, en la segunda fase se recolectan y analizan los datos cualitativos, luego se integran para llegar a las metainferencias. También se aplicó el diseño de triangulación concurrente. La investigación tuvo un alcance descriptivo, correlacional y explicativo.

La población del estudio la constituyeron 249 sujetos, clasificados en los siguientes estratos: 119 estudiantes que cursan cuarto, quinto y sexto grado, con sus respectivos acudientes y 11 docentes de las escuelas multigrados.

Para la recolección de los datos cuantitativos se trabajó con la población total, y para los cualitativos se trabajó con los 11 docentes y una muestra de 40 estudiantes, seleccionada aplicando un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Las variables medidas fueron los conflictos y estrategias de manejo conductual. La variable conflictos se definió conceptualmente como “una situación de combate, pugna, choque, lucha, confrontación, divergencia, discrepancia u oposición entre dos o más individuos” (Ponce, 2017, p.23).

La variable se definió operacionalmente a través de 3 dimensiones con sus respectivos indicadores. La dimensión situaciones de conflictos se midió utilizando los indicadores conflicto de comunicación, conflicto de poder y conflictos de gestión académica.

La segunda dimensión causa de los conflictos se desdobló en indicadores tales como modelamiento de la conducta en el hogar, la aplicación de ajustes razonables educativos a los estudiantes con necesidades

educativas especiales, falta de ayuda en casa en las actividades escolares, irrespeto al padre de familia por parte del docente e irrespeto al padre de familia por parte del personal administrativo.

La tercera dimensión actores involucrados en los conflictos contempló como indicadores: docentes entre docente, estudiante entre estudiante, padres de familias entre docente, director entre docente y personal administrativo entre padres.

La variable estrategias de manejo conductual se definió conceptualmente como el conjunto de técnicas, procedimientos y actividades tendientes a la modificación de la conducta dentro del centro educativo. Operacionalmente se definió en 6 dimensiones.

En la dimensión técnicas de modificación de conducta, se contempló como indicadores: Contratos de conducta, reparación del daño, economía de fichas, sobre corrección, tiempo fuera, actos de reparación y escalas de apoyo. La dimensión medidas disciplinarias cuenta con los siguientes indicadores: suspensión de clases, llamados de atención verbal, llamados de atención escrito y orientaciones.

En la dimensión espacio disponible para abordar los conflictos, se midió los siguientes indicadores: Aula destinada para mediar conflictos, dirección del centro educativo y ninguno. La dimensión medios alternativos para afrontar los conflictos en la institución educativa contempló como indicadores la mediación escolar y la negociación.

La dimensión medio para abordar los conflictos se desdobló en indicadores tales como: Reunión virtual, reunión presencial, llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, lo desconozco.

La dimensión registro documental de los conflictos se desdobló en los siguientes indicadores: Informes, cuadro de incidencias y registro anecdótico. La dimensión potencial de las estrategias de manejo conductual contempló como indicadores frecuencia de uso, procedimiento y resultados obtenidos en su aplicación.

Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario, una guía de entrevista y una lista de cotejo. Los datos cuantitativos se analizaron utilizando el software estadístico SPSS, los resultados se representaron en tablas describiendo la frecuencia absoluta y la frecuencia relativa. y figuras descriptivas.

Los datos cualitativos se describieron tal como ocurrieron en el campo utilizando cuadros descriptivos. Además, se utilizó el software Atlas. Ti9, para trabajar las unidades de análisis, establecer categorías y los códigos. Los datos cuantitativos y los cualitativos se integraron a través de la triangulación concurrente de datos para llegar a las metainferencias y dar respuestas a los objetivos de la investigación.

### Análisis de resultados

Familia Frecuencias	Docentes		Padres de	
	FA	FR	FA	FR
Nunca	3	27	10	8
Casi nunca	3	27	15	13
Regularmente	1	10	38	32
Casi siempre	4	36	48	40
Siempre			8	7
Total	11	100	119	100

FA: Frecuencia absoluta      FR: Frecuencia relativa

**TABLA 1.**  
*Conflictos de gestión académica debido a la entrega de trabajos realizados por el padre u otra persona. Escuelas multigrados. Bugaba, 2021*  
Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021.

En la tabla 1 se evidencia que el 36% de los docentes y el 40% de los padres de familias dicen que casi siempre surgen en las aulas multigrados de 4°, 5° y 6° conflictos de gestión académica; debido a que los padres

u otras personas elaboran los trabajos de sus acudidos. En estos tiempos en la que la educación se desarrolla de manera semi presencial, la mayor parte de las actividades se desarrollan en casa, y aun el padre de familia no ha tomado conciencia de la importancia de que el estudiante aprenda y que su papel es orientarlo y no hacerle las actividades.

Los docentes de las escuelas multigrados han evidenciado la enorme diferencia de los trabajos realizados por los estudiantes en el aula de clase durante las jornadas presenciales y los realizados en casa durante los días de atención a distancia. Esta diferencia es la que ha generado conflictos a la hora de evaluar. La explicación a este hallazgo es, que algunos padres de familia se preocupan más por la calificación, que por el aprendizaje de sus hijos.

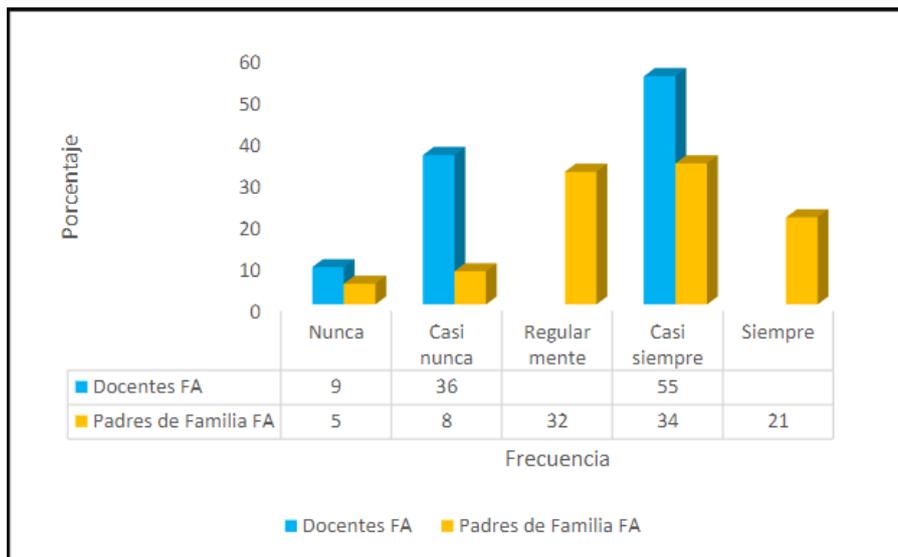
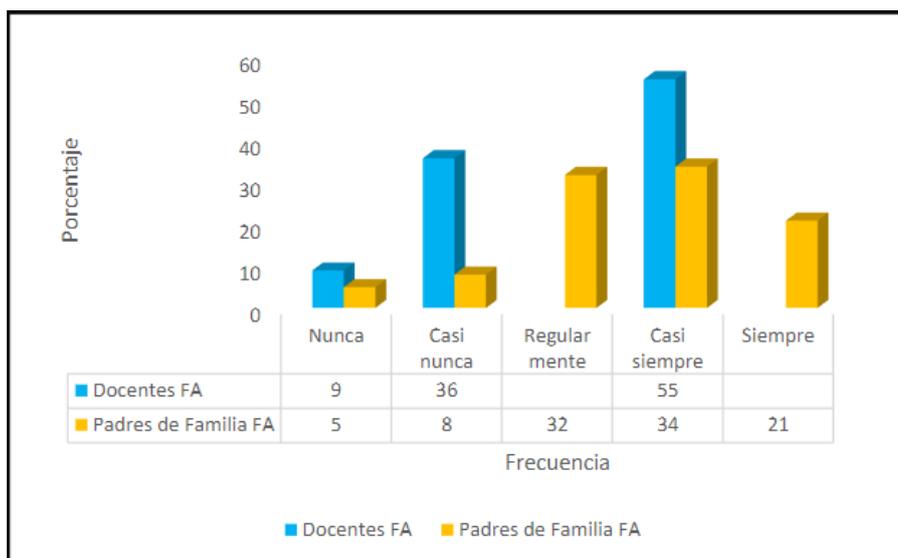


FIGURA 1.  
 Conflictos de gestión académica debido a la entrega tardía de asignaciones por parte de los estudiantes. Escuelas multigrados, 2021  
 Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021.

La figura 1 refleja que el 55% de los docentes y el 34% de los padres de familias señalan que casi siempre se dan conflictos por la entrega tardía de las asignaciones. Esta situación obedece a que el padre de familia y el estudiante suelen justificarse con la falta de recursos para activar el WhatsApp o la data y mantener la conectividad. La flexibilidad ha sido muy notoria en este aspecto, ya que se comprende que en tiempos de pandemia muchos hogares se han afectado por el desempleo; sin embargo, algunos docentes deben estar llamando y solicitando a los pares las asignaciones una vez finalizado el trimestre, provocando malestares en los padres de familia.

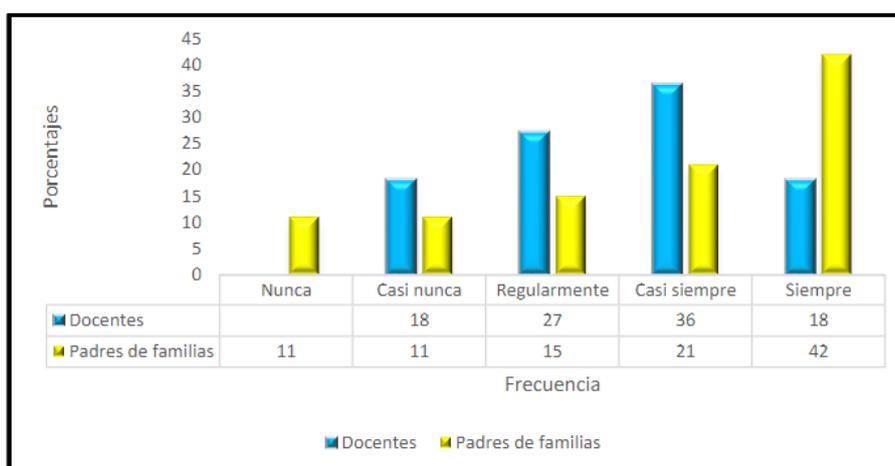
Estudios realizados en Argentina señalan que dos de cada diez estudiantes no pudieron ser contactados por sus escuelas durante la pandemia y la mitad indica que no pudo entregar todos los trabajos prácticos pedidos (Linne, 2020, p.9). De lo anterior descrito, se infiere, que se confrontan los mismos conflictos por la entrega tardía de las asignaciones.



**FIGURA 2.**  
*Conflictos originados por el modelamiento de la conducta en el hogar. Según docentes y padres de familias. Escuelas multigrados, 2021*  
 Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021.

La figura 2 evidencia que el 36% de los docentes opinan que casi siempre surgen conflictos por el modelamiento de conducta del hogar, y el 42% de los padres indican que siempre ocurren conflictos por la conducta modelada del hogar. Esta situación indica que los conflictos por conductas reflejadas del hogar son comunes en todos los centros educativos a nivel nacional e internacional. En este sentido, en Argentina, Castro Santander (2018) señaló que “las conductas y emociones se aprenden” (p.119). Por su parte, Kaplan (2020) concluyó que la violencia es una expresión de la convivencia. Se aprende a convivir y también se aprende a naturalizar las relaciones violentas.

La existencia de conflictos por el reflejo de la conducta del hogar en el aula ha sido motivo de múltiples estudios en el campo científico, y todos coinciden en que la vida familiar del estudiante influye en el proceso de enseñanza y aprendizaje.



**TABLA 2.**  
*Conflictos originados por la falta de ayuda en casa, según los docentes y acudientes. Escuelas multigrados. 2021*  
 Fuente: Cuestionario aplicado a docentes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021.

En la tabla 2 se describe que el 46% de los docentes y el 40% de los padres señalan que casi siempre surgen conflictos por la falta de ayuda en casa. Esta es una queja histórica en el sistema educativo, que se ha profundizado en el año 2021 debido a la educación a distancia y semi presencial.

Debido a la pandemia, a nivel mundial los padres se han visto obligados a seguir y supervisar el aprendizaje de sus hijos en el hogar; sin embargo, existe un alto porcentaje que se les imposibilita debido a la falta de conocimiento, por el ausentarse del hogar por motivos laborales o simplemente por desinterés (UNESCO, 2020).

Resultados similares obtuvo Hurtado Talavera (2020) en un estudio realizado en Venezuela, ya que los docentes no reciben el suficiente apoyo por parte de la familia, debido a algunos factores, entre ellos la realidad académica de muchas familias que no poseen las herramientas y mucho menos, las estrategias para generar un proceso de aprendizaje.

La falta de ayuda en casa está íntimamente relacionada con los resultados obtenidos en el indicador conflictos por la entrega tardía de las asignaciones; se puede considerar que el primero es consecuencia del segundo. De igual manera los resultados coinciden con un estudio realizado en México, en donde se verificó que el éxito escolar depende del apoyo escolar que brindan los padres de familia a los hijos (Martínez Chairez, Torres Díaz y Ríos Cepeda, 2019, p.16).

En la triada del proceso de enseñanza y aprendizaje es fundamental la colaboración de los padres. Si uno de los actores deja de cumplir con su rol, será difícil el logro de resultados satisfactorios y la convivencia pacífica.

Frecuencias	Docentes		Estudiantes		Padres de Familia	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Nunca			8	7		
Casi nunca	2	18	10	8	8	7
Regularmente	2	18	25	21	24	20
Casi siempre	3	27	47	40	39	33
Siempre	4	37	29	24	48	40
Total	11	100	119	100	119	100

\*FA (Frecuencia absoluta)      FR (frecuencia relativa)

TABLA 3.

*Frecuencia en la que los docentes aplican medidas disciplinarias. Escuelas multigrados, 2021*

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, estudiantes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021.

Según los datos de la tabla 3, en las aulas de 4°, 5° y 6° los docentes aplican medidas disciplinarias; lo cual es necesario para mantener un clima de sana convivencia y fortalecer el respeto hacia las normas establecidas.

En esta fase, los resultados obtenidos son diferentes a los de Álvarez-Ovallos, Gélvez-López y Mosquera-Téllez (2020), estos en su estudio señalaron lo siguiente: “se evidencia bajo manejo de estrategias disciplinarias para la normalización de clases por parte de algunos docentes”.

Es necesario conocer las medidas disciplinarias que aplican los docentes a fin de analizarlas y determinar su efectividad, así lo manifestó Castro (2017), “la ausencia de normas de conducta o de disciplina razonables, o el hecho de que las existentes se apliquen de un modo superficial pueden hacer que la vida de alumnos y maestros se vea dificultada por las conductas agresivas que se produzcan en la escuela”.

Los estudiantes de las cuatro escuelas, que participaron de los grupos focales tienen puntos de coincidencia con relación a las estrategias de modificación de conducta y medidas disciplinarias. Dos de las medidas disciplinarias expuesta son similares a las señalan por estudiantes en Ecuador: “Dejar sin recreo y citar a los acudientes” (Zhinin, 2018).

Algunas de las medidas aplicadas por los docentes pueden ser el resultado de algunos tipos de conflictos, tal es el caso del conflicto de poder (eliminar el recreo, solicitar que no se levanten del puesto). A este tipo de

medidas disciplinarias lvarez-Ovallos, Gélvez-López y Mosquera-Téllez (2020) la consideran en su estudio, “evidencia de bajo manejo de estrategias disciplinarias para normalización de clases por parte de algunos docentes”.

También, se identifican algunas manifestaciones de la existencia de conflicto de gestión académica tales como el solicitar orden, puntualidad y que presten atención a la clase.

En el centro educativo B y D, se hace los intentos por aplicar el proceso de mediación como medio alternativo para resolver los conflictos. La búsqueda de estrategias de solución entre las partes involucradas forma parte de la fase de mediación. Es muy importante que los centros educativos, apliquen la mediación como medio alterno en la solución de conflictos. Sobre el tema lvarez-Ovallos, Gélvez-López y Mosquera-Téllez (2020) señalan que se requiere formular e implementar una propuesta de formación de mediadores escolares, como estrategia para buscar una reducción significativa de diferentes tipos de conflicto. Las estrategias restantes que indican los estudiantes ofrecen soluciones momentáneas ante los conflictos, y algunas no ejercen una función significativa.

Dentro de las medidas disciplinarias que se aplica está el llamado de atención verbal, el cual está estipulado en el decreto ejecutivo N°142 del 4 de septiembre de 1997, (Gaceta oficial N° 23371) en el artículo 7, lo cual es un indicador de que los docentes tienen conocimiento de este y realizan de alguna manera acciones para su aplicación. Esta medida disciplinaria es aplicada igualmente en Ecuador y la investigadora Zhinin (2018), recomienda que debe ir acompañada del conocimiento de las normas disciplinarias en la escuela, hogar y sociedad en general. Se considera relevante la observación, puesto que, si el estudiante desconoce las normas o no existen normas claras, difícilmente se le podrá inculcar su cumplimiento.

Los docentes entrevistados señalan que utilizan llamados de atención verbal y escritos, la orientación; siendo las medidas disciplinarias usuales en las escuelas multigrados. Sólo un docente señala la eliminación del recreo como medida de presión para mantener la disciplina. Los datos coinciden con los proporcionados en el cuestionario y difieren de los resultados obtenidos en el estudio realizado por Andrade Gómez (2021) en Ecuador en donde el 67% de los docentes afirman que el castigo es el único medio para mejorar las conductas disruptivas.

Los llamados de atención verbal y escritos son medidas legales, aprobadas por el Ministerio de Educación, ante faltas leves de los estudiantes, no obstante, el castigo físico está prohibido.

Esta situación es muy similar a lo acontecido en Colombia, en un estudio se evidencia que los docentes también aplican sanciones disciplinarias a estudiantes con conductas hostiles o comportamientos de difícil manejo, tales como rebajas de calificaciones, realizan llamados de atención verbal, anotaciones en libro de disciplina, llamados a padres de familia. Dicho estudio concluye en que son estrategias poco efectivas (Álvarez-Ovallos, Gélvez-López, y Mosquera-Téllez, 2020).

Igual hallazgo se experimenta en República Dominicana, en donde los docentes aplican modelos conductistas como sanciones para mantener el orden, pero no proporcionan herramientas efectivas que induzcan a un verdadero aprendizaje (Balbuena y Vargas, 2019).

Los docentes entrevistados señalaron como técnicas de modificación de conducta utilizadas en el aula de clase: la orientación, comunicación con los padres, eliminación del recreo, tiempo fuera, asignación de jefes de grupo, mediación, cuadro de valores y el cuaderno de confidencias; lo que indica que existe cierta confusión en el concepto de métodos alternos para la resolución de conflictos (mediación, negociación), técnicas de manejo conductual (tiempo fuera, cuadro de valores, cuaderno confidencias) y medidas disciplinarias (comunicación con los padres, eliminación del recreo, asignación de jefes de grupo).

Por su parte en México, un estudio concluye que la combinación del contrato de contingencias, la economía de fichas y el costo de respuestas, son efectivos en la modificación de la conducta... (Amador-Salinas, González Rivera y Pérez Martínez, 2021).

Los docentes multigrados señalaron que aplican diversos procedimientos al mediar en los conflictos, entre ellos se destacan la exposición de motivos, exposición de consecuencias, búsqueda de estrategias de solución en conjunto, establecimiento y firma de compromisos.

Los procedimientos aplicados por los docentes forman parte de las fases del proceso de mediación formal, sin embargo, para lograr su efectividad es notoria la ausencia de algunas fases claves tales como la escucha activa de las partes en la aclaración del problema, porque se describe que solo el docente es el que expone y los demás escuchan sin tener la oportunidad de expresar sus posturas.

Lo antes expuesto lleva a la reflexión de que aún hay que luchar en los centros educativos por desarrollar estrategias de convivencia pacífica. Sobre el tema Viana-Orta (2018) señala: "sería deseable que en todos los centros educativos dispusieran de un servicio de mediación que pudiera ser utilizado por todos los miembros de la comunidad educativa: profesorado, alumnado, madres y padres y personal de administración y servicios".

Los autores continúan considerando la mediación escolar como una excelente alternativa en la solución de conflictos por lo que surge la necesidad de profundizar en este tema.

Percepción	Docentes		Estudiantes		Padres de Familia	
	*FA	*FR	FA	FR	FA	FR
Efectivas	9	82	93	78	45	38
Poco efectivas	2	18	20	17	10	8
No efectivas			6	5	64	54
Total	11	100	119	100	119	100

\*FA (Frecuencia absoluta)      \*FR(frecuencia relativa)

TABLA 5.  
*Percepción de la efectividad de las estrategias de modificación de conducta aplicadas. Escuelas multigrados, 2021*

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes, estudiantes y padres de familia, escuelas multigrados, 2021.

Según los datos obtenidos (tabla 5), el 82% de los docentes, el 78% de los estudiantes y el 38% de los padres de familia opinan que las estrategias de modificación de conducta aplicadas son efectivas. Sin embargo, un hallazgo importante es el hecho de que el 54% de los padres de familias opinan que las estrategias de modificación de conducta no son efectivas.

La discrepancia en la percepción sobre la efectividad de las estrategias de modificación de conducta aplicadas coincide con lo expuesto por Álvarez-Ovallos, Gélvez-López y Mosquera-Téllez (2020) cuando concluyen que el grado de intervención de los docentes frente al conflicto es variable; en algunos casos, intervienen pocas veces, en otros son muy activos dando soluciones en el momento de los sucesos. Lo expuesto por los autores es quizás el motivo que explica la discrepancia en esta dimensión.

### Conclusiones

Dentro de las principales conclusiones, se puede indicar que en los centros multigrados se reporta una alta frecuencia de situaciones conflictivas de gestión académica debido a la entrega de trabajos realizados por el padre u otra persona, la entrega tardía de asignaciones por parte de los estudiantes y el exceso de asignaciones.

Las situaciones conflictivas en los centros educativos multigrados objeto de estudio tienen sus causas en el modelamiento de la conducta en el hogar, la aplicación de ajustes razonables educativos a los estudiantes con necesidades educativas especiales y la falta de ayuda en casa.

Se identificó que dentro de las estrategias utilizadas para solucionar los conflictos se destaca las técnicas de modificación de conducta tales como juego de roles, tiempo fuera, cuadro de valores, economía de fichas y como medio alternativo se hacen los intentos para aplicar la mediación.

Los docentes aplican medidas disciplinarias, entre ellas: bajan puntos, solicitan al acudiente, realizan llamados de atención verbal, eliminan el recreo, ofrecen consejos y solicitan no levantarse del puesto, el orden y la puntualidad.

Los estudiantes, padres de familia y docentes tienen la percepción que las estrategias conductuales aplicadas en el abordaje de los conflictos en los centros educativos son beneficiosas, una minoría las perciben muy flexibles y poco efectivas.

Al analizar los datos y contrastarlos con los fundamentos teóricos, se logra emitir un juicio de valor sobre la efectividad de las estrategias de manejo conductual aplicadas por los docentes dando respuesta al objetivo general del estudio, de esta manera se concluye que las estrategias son poco efectivas, partiendo del hecho de que las técnicas de modificación de conducta son escasas, que las medidas disciplinarias que se manejan, suelen ser la causa de los conflictos, por lo que agravan la situación.



**SOBRE LA AUTORA**

**Melucipa Abad Moreno Pimentel**

Licda. en Ciencias de la Educación Primaria, Licda. en Educación con énfasis en Administración Educativa, Profesora de Segunda Enseñanza con especialización en Educación con especialización en Dificultades en el Aprendizaje obtenido en la UDELAS. Magíster en Docencia Superior, Magister en Psicopedagogía. Es Especialista en Evaluación Educativa, posee un Doctorado en Educación con énfasis en Investigación. Importar tabla

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Álvarez-Ovallos, A., Gélvez-López, A. y Mosquera-Téllez, J. (2020). *Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia. Revista Tecnológica-Educativa Docentes* 9(2) 5-15 ....
- Amador-Salinas, J., González Rivera, V. y Pérez Martínez, G. (2021). *Disminución de conductas disruptivas en clases usando técnicas conductuales, deporte y motivación. Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social*, 7(1), 68-85.
- Andrade Gómez, B. (2021). *Desarrollo profesional del docente en la atención a Estudiantes con conductas disruptivas de 4to año de Educación básica*. [Trabajo de suficiencia profesional de Licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5429/TR\\_SUFICIENCIA\\_ERAZO](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5429/TR_SUFICIENCIA_ERAZO)
- Balbuena, L. y Vargas, P. (2019). *Convivencia escolar desde las voces de los estudiantes del nivel primario. Revista Internacional de Aprendizaje en Educación Superior*, 6(2), 53-65. [https://www.researchgate.net/profile/Leilany-Balbuena/publication/341044884\\_Convivencia\\_escolar\\_desde\\_las\\_voces\\_de\\_los\\_estudiantes\\_del\\_Nivel\\_Primario/links/60835bbe881fa114b423c06d/Convivencia-escolar-desde-las-voces-de-los-estudiantes-del-Nivel-Primario.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Leilany-Balbuena/publication/341044884_Convivencia_escolar_desde_las_voces_de_los_estudiantes_del_Nivel_Primario/links/60835bbe881fa114b423c06d/Convivencia-escolar-desde-las-voces-de-los-estudiantes-del-Nivel-Primario.pdf)
- Cambil Hernández, M. y Romero Sánchez, G. (2018). *La educación para la paz como herramienta para la conservación del patrimonio cultural*.
- Castro Santander, A. (2017). *Bullying blando, bullying duro y cyberbullying: Las conductas adictivas y los nuevos consumos culturales*. Homo Sapiens Ediciones.
- Castro Santander, A. (2018). *Escuelas emocionalmente inteligentes: la revolución educativa necesaria*. Homo Sapiens Ediciones.
- Decreto Ejecutivo N° 142 de 1997. (1997, 4 de septiembre). *Gaceta oficial* N°: 23371. [https://meduca.gob.pa/sites/default/files/2016-01/1997\\_dec\\_00142.pdf](https://meduca.gob.pa/sites/default/files/2016-01/1997_dec_00142.pdf)

- Decreto Ejecutivo N° 393 de 2015 (2015, 14 de septiembre). *Asamblea Nacional, N° 27870-B*.
- Hunter, C. (2016). *Comprender y mejorar la conducta trabajando en grupo: Una metodología centrada en el alumno*. Narcea Ediciones.
- Hurtado Talavera, F. (julio - agosto 2020). *La educación en tiempos de pandemia: los desafíos de la escuela del siglo XXI*. *Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales* (44) 176-187. [https://www.grupocieg.org/archivos\\_revista/Ed.44\(176-187\)%20Hurtado%20Tavalera\\_articulo\\_id650.pdf](https://www.grupocieg.org/archivos_revista/Ed.44(176-187)%20Hurtado%20Tavalera_articulo_id650.pdf)
- Ivarez-Ovallos, A., Gélvez-López, A. y Mosquera-Téllez, J. (2020). *Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia*. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes* 9(2), 5-15. <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/135/359>
- Kaplan, C. V. (2020). *La vida en las escuelas: esperanzas y desencantos de la convivencia escolar*. Homo Sapiens Ediciones.
- Linne, J. (2020). *La educación del siglo XXI en tiempos de pandemia*. Conicet, <https://www.redalyc.org/journal/145/14565924008/>
- Martínez Chairez, G., Torres Díaz M. y Ríos Cepeda, V. (2019). *El contexto familiar y su vinculación con el rendimiento académico*. *Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 11( ), 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/5216/521662150008/>
- Ministerio de Educación (2020). Resuelto 2324 del 28 de julio del 2020. <https://www.gacetaoficial.gob.pa/pdfTempp/29079/79651.pdf>
- Ponce Alburquerque, J. (2017). *Conflictos escolares: Justicia y mediación*. Editorial Reus. Resuelto ministerial N°2588-A (2018, 30 de mayo). *Protocolo para la detección, atención, referencias y seguimiento de casos de niños y adolescentes en circunstancias especialmente difíciles dentro del sistema educativo panameño*. <https://www.seguridadciudadana.gob.pa/wp-content/uploads/2017/06/nI68yd5xvwic7QJbAmea.pdf>
- UNESCO (2020). *La educación en un mundo tras la COVID: Nueve ideas para la acción pública*. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373717\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000373717_spa)
- UNICEF (2019). *Bullying en el ambiente escolar: qué es y cómo afrontarlo*. <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/media/1651/file/Publicaci%C3%B3n%20%7C%20Bullying%20en%20el%20ambiente%20escolar.pdf>
- Viana-Orta, M. (2014). *La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España*. *Revista Complutense de Educación* 271 ISSN: 1130-2496, 25 (2)