

RESPONSABILIDAD FAMILIAR Y MEDIACIÓN EN CONTEXTO EDUCATIVO

FAMILY RESPONSIBILITY AND MEDIATION IN AN EDUCATIONAL CONTEXT

Fecha de recepción: 3 de junio de 2024 / fecha de revisión: 3 de enero de 2025
/ fecha de aceptación: 10 de enero de 2025

Priscila Marianela Guerra Neira¹

Cómo citar este artículo:

Guerra Neira, P. (2024). Responsabilidad familiar y mediación en contexto educativo. *Revista Pensamiento y Acción Interdisciplinaria*, 10(2), 79-101. <https://doi.org/10.29035/pai.10.2.79>

Resumen

Este trabajo aborda el rol familiar como eje fundamental para mejorar la convivencia escolar e introducir procesos de mediación y responsabilidad familiar en el ambiente educativo en Chile. Principalmente, examina factores conflictivos y los beneficios de la mediación, y busca desarrollar un prototipo de mediación que integre la responsabilidad familiar, contribuyendo al bienestar y a la convivencia pacífica en entornos educativos. El objetivo principal es diseñar un prototipo de mediación escolar que incorpore explícitamente la responsabilidad familiar como un componente esencial, promoviendo un ambiente escolar seguro y favoreciendo el bienestar de los estudiantes en Chile.

La propuesta abarca temáticas como sensibilización, parentalidad positiva, manejo de conflictos, evaluación y ajustes del proceso de intervención en mediación dentro de un contexto educativo. Con un enfoque metodológico colaborativo y el uso de estrategias educativas, se busca fomentar la participación activa de la comunidad y de las personas involucradas. La evidencia reciente indica una necesidad urgente de mejorar los protocolos de convivencia escolar y mediación en Chile, destacando la brecha entre las percepciones de familias, docentes y estudiantes. Se recomienda un prototipo de mediación que integre la responsabilidad familiar, promoviendo una parentalidad positiva y colaborativa para fortalecer la convivencia escolar.

Palabras clave: convivencia, educación, familia, mediación, responsabilidad familiar



1 Máster en Mediación y Gestión de Conflictos, Universidad Internacional de Valencia. Licenciada en Trabajo Social, Mención en Gestión de Políticas Públicas. Correo electrónico: prisciguerraneira@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-5209-549X>

Abstract

This work addresses the family role as a fundamental axis to improve school coexistence and introduce mediation processes and family responsibility in the educational environment in Chile. It mainly examines conflict factors, the benefits of mediation, and seeks to develop a mediation prototype integrating family responsibility, contributing to well-being and peaceful coexistence in educational environments.

The objective entails designing a school mediation prototype that explicitly incorporates family responsibility as a fundamental component to promote a safe and secure school environment, favoring the well-being of students in Chile. The proposal develops themes such as awareness, positive parenting, conflict management, evaluation, and adjustments to the mediation intervention process in an educational context. With a collaborative methodological approach and educational strategies, it seeks to encourage the active participation of the community and those involved.

Recent evidence points to an urgent need to improve school coexistence and mediation protocols in Chile, highlighting the gap between the perceptions of families, teachers, and students. A mediation prototype is recommended that integrates family responsibility, promoting positive and collaborative parenting to strengthen school coexistence.

Keywords: coexistence, education, family, mediation, family responsibility

Introducción

La labor del trabajador social ha estado tradicionalmente en el imaginario social como la de profesionales que “ayudan”. Sin embargo, este rol no solo implica movilizar recursos y gestionar ayudas, sino también la construcción de paz, la promoción del bienestar de las personas y comunidades, y el desarrollo de estrategias que fortalezcan los vínculos, la participación y la calidad de vida de los diferentes actores y contextos sociales.

El ejercicio disciplinar, sin embargo, suele sostenerse en un contexto de supervivencia, enfrentando limitaciones como la escasez de recursos, deficiencias en los sistemas de trabajo y obstáculos técnicos y administrativos. Estas dificultades contribuyen a una diversidad de ámbitos de acción con limitada efectividad, ya que la eficacia de las intervenciones también depende de factores externos. A pesar de estas restricciones, es fundamental que el quehacer disciplinar implemente nuevas estrategias y desarrolle formas de mejorar los procesos.

En el ámbito educativo, la labor del trabajador social se centra en apoyar a las familias, estudiantes y profesionales del sistema educativo, con el objetivo de generar entornos inclusivos y protectores que potencien el desarrollo integral de las y los estudiantes. No obstante, el abordaje de problemáticas sociales como el bullying, la violencia y las agresiones entre pares, que han escalado significativamente en los últimos años, requiere garantizar procesos integradores y efectivos en esta área. Para lograrlo, es necesario ampliar el eje de acción hacia nuevas direcciones, incorporando modos innovadores de gestionar y mejorar los procesos de convivencia escolar.



En este contexto, la responsabilidad familiar adquiere una función preponderante, especialmente en los procesos de mediación escolar y la gestión de conflictos que surgen en el entorno educativo. Este enfoque es particularmente relevante considerando que, en muchos casos, el manejo de los conflictos se basa en protocolos implementados por el sistema educativo.

El trabajo social, como disciplina orientada a la intervención en temáticas de riesgo, recursos y mejoras para niñas, niños y adolescentes en el contexto del aula, cumple un papel significativo. Sin embargo, podría tener un impacto aún mayor si su rol incluyera enfoques formativos y preventivos que posibiliten la implementación de gestiones educativas y programas de mediación.

En este sentido, el trabajador social en el contexto educativo puede contribuir de diversas maneras: diseñando, implementando y evaluando programas de mediación escolar; capacitando y acompañando a mediadores, ya sean docentes, estudiantes o familias; detectando y atendiendo situaciones de vulnerabilidad, riesgo o conflicto que afecten a las y los estudiantes o sus familias; facilitando la coordinación y colaboración entre los distintos actores educativos; y fomentando la participación y compromiso activo de las familias en la vida escolar.

Este artículo abordará las categorías de mediación, mediación escolar, responsabilidad familiar en el contexto educativo y el rol disciplinar del trabajador social.

Contextualización

La violencia en las escuelas representa un problema de preocupación global, generando un ambiente negativo tanto para estudiantes como para toda la comunidad educativa (Fundación Paz Ciudadana, 2015). Según la UNESCO,

La violencia en las escuelas afecta de manera desproporcionada a ciertos grupos en función de su género, orientación sexual, situación socioeconómica y otras señas de identidad. Las niñas siguen siendo particularmente vulnerables: hasta el 25 % de las adolescentes sufren violencia de género, y hasta el 40 % de estos incidentes ocurren en las escuelas. A nivel mundial, el 42 % de las jóvenes lesbianas, gays, bisexuales y transgénero han sido «ridiculizados, objeto de burlas o amenazas en la escuela», principalmente por otros estudiantes, debido a su orientación sexual o identidad de género. (UNESCO, 2024)

La Unión Europea informa que 7 de cada 10 niños, niñas y jóvenes son víctimas de acoso o intimidación verbal, física o cibernética, mientras que aproximadamente 3 de cada 10 admiten haber acosado a otras personas en las escuelas (UNICEF, 2017). En Chile, una encuesta realizada por el Ministerio de



Educación en 2011 reveló que 1 de cada 5 estudiantes percibe las amenazas y el hostigamiento entre pares como muy comunes, y 1 de cada 10 reporta haber sido víctima de acoso escolar, sintiéndose afectado emocionalmente. Esta realidad refleja problemas habituales de convivencia escolar que van en aumento.

Ante esta problemática, resulta fundamental promover un ambiente escolar seguro, protegido y propicio para el desarrollo integral del estudiantado, donde los conflictos se aborden de manera constructiva y se fomente la participación activa de las familias y la comunidad educativa, esencialmente desde una perspectiva de cultura de paz.

La mediación ha demostrado ser una herramienta eficaz para la resolución de conflictos en diversas áreas y contextos. La mediación se define como el proceso de resolución de conflictos en el que las partes enfrentadas recurren, de manera voluntaria, a una tercera persona imparcial, el o la mediadora, para alcanzar un acuerdo satisfactorio. Sus fundamentos incluyen la voluntariedad, la participación activa de las partes, la flexibilidad, la confidencialidad y la imparcialidad.

En el ámbito educativo, países europeos como España cuentan con al menos una década de experiencia utilizando estrategias de mediación para mejorar los procesos conflictivos en el aula, adoptando una perspectiva centrada en la cultura de paz, la comunicación asertiva, el manejo de conflictos y una postura empática. En este sentido, la mediación educativa busca fomentar valores que promuevan un cambio social hacia una coexistencia no violenta entre todas las personas (Miranzo, 2018, p. 10).



En este contexto, la mediación escolar emerge como una alternativa novedosa para promover la responsabilidad compartida entre las familias y los establecimientos educativos frente a este tipo de conflictos. Sin embargo, en Chile, existen pocas experiencias formales que incorporen este enfoque. Diversos estudios respaldan la importancia de integrar la responsabilidad familiar en la mediación escolar. La familia, como agente educativo, se constituye en un factor esencial para garantizar la calidad de los procesos escolares. Es fundamental que las familias y los centros educativos colaboren de manera recíproca, promoviendo una participación activa y continua en el desarrollo del aprendizaje de sus hijas, hijos y estudiantes. Además, la familia desempeña un papel crucial en la detección y atención de las necesidades educativas más singulares, particularmente en contextos de inclusión y equidad educativa (Campos, 2020, p. 213).

Fernández (2018) destaca que la responsabilidad parental es esencial para fortalecer la educación emocional del estudiantado y fomentar su resiliencia ante situaciones conflictivas. Asimismo, Campos (2020) subraya que la comunicación entre la familia y la escuela es intrínseca al desarrollo personal y evolutivo de los educandos en todas sus dimensiones —vocacional, académico-profesional, entre otras—. Este proceso interactivo posiciona a la familia como un sujeto activo en

la orientación familiar, especialmente significativa en contextos de ambientes desestructurados y problemáticas de interculturalidad e inclusión educativa (Campos, 2020, p. 214).

En el contexto chileno, aunque existen esfuerzos en materia de mediación escolar, aún no se ha implementado un prototipo que incorpore explícitamente la responsabilidad familiar como parte integral del proceso ni que promueva de manera consistente la mediación en las aulas. A diferencia de los países europeos, donde este sistema está implementado con resultados efectivos, las familias en Chile suelen ser receptoras de información sobre el desempeño académico, pero carecen de un rol activo en la resolución de conflictos escolares.

Según Miranzo (2018):

La mediación es una mirada positiva basada en la cultura de la no-violencia, de la resolución alternativa de conflictos, de la implantación de los derechos humanos y de los derechos de la infancia, aplicada a través de las materias transversales del currículo escolar. Las grandes ventajas que aporta la mediación escolar deben hacer reflexionar a los directores de centros escolares sobre por qué aún no hay un servicio de mediadores escolares en cada colegio y sobre cómo lograr tener uno cuanto antes para poder beneficiarse de la satisfacción de necesidades que esta intervención profesional logra. (p. 14)

En América Latina, y particularmente en Chile, persiste un sistema paternalista en el que las familias participan en actividades curriculares y extracurriculares, pero no asumen un papel activo ni responsable en la resolución de conflictos o en el abordaje de las problemáticas sociales subyacentes en las interacciones escolares. Esto es especialmente relevante en las etapas de adaptación y socialización dentro de entornos educativos diversos, donde las y los estudiantes enfrentan una multiplicidad de desafíos.

Analizar el modelo de convivencia escolar y sus resultados permite reflexionar teóricamente sobre la mediación escolar y sus implicancias para fortalecer los vínculos entre la comunidad educativa y las familias. Además, este análisis subraya la importancia de la corresponsabilidad en el contexto educativo y el rol disciplinario del trabajo social, ofreciendo propuestas para construir un entorno escolar seguro, colaborativo y propicio para el aprendizaje.

La mediación en el ámbito educativo es fundamental, dado que, según Miranzo (2018): “La implantación de programas de mediación educativa en los centros favorece el desarrollo de competencias sociocognitivas, emocionales y morales, por lo que es un instrumento idóneo para resolver necesidades escolares” (p. 8).



Este recurso permite abordar problemas, conflictos y malentendidos de forma profesional y eficiente. La perspectiva destaca la necesidad de contar con equipos de mediación integrados en la comunidad educativa, de manera similar a los departamentos de orientación o gabinetes psicopedagógicos, para brindar atención completa a las necesidades de todos los actores educativos.

Torrego y Martínez (2014) enfatizan que: “La convivencia mejora cuando el centro cuenta con un plan de intervención global, fundamentado, coherente con los valores y los objetivos que se plantea como institución educativa y ajustado a las características de su contexto particular” (p. 105).

Mediación escolar

La mediación escolar se define como un enfoque esencial para promover la resolución pacífica de conflictos dentro del entorno educativo. Este proceso se caracteriza por la participación de un mediador imparcial, cuya misión es facilitar un espacio donde las partes involucradas puedan entablar un diálogo constructivo sin la imposición de soluciones preestablecidas.

El objetivo principal de la mediación escolar es crear un ambiente propicio para que las personas en conflicto colaboren de manera abierta y sincera, buscando soluciones aceptables y beneficiosas para todas las partes. En este contexto, las y los trabajadores sociales o los entes mediadores desempeñan un papel crucial como facilitadores neutrales que guían las interacciones hacia la comprensión mutua y acuerdos consensuados.

La imparcialidad del mediador o mediadora garantiza el equilibrio en el proceso, asegurando que ninguna de las partes se sienta favorecida o perjudicada. Estas estrategias permiten propiciar espacios de comunicación libres de tensiones, contribuyendo no solo a la resolución inmediata de conflictos, sino también al fortalecimiento de habilidades comunicativas y a la construcción de relaciones más saludables dentro del entorno educativo (García-Raga et al., 2019).

En este sentido, la mediación escolar se presenta como una alternativa valiosa frente a los métodos tradicionales de gestión de conflictos, ya que fomenta la autonomía y la responsabilidad de las partes involucradas en la búsqueda de soluciones (Sánchez y González, 2017).

La mediación en el ámbito educativo se fundamenta en diversos principios y teorías, destacando su enfoque en la resolución pacífica de conflictos y la promoción de valores esenciales como el diálogo, la empatía, la comprensión y la tolerancia. Algunos de los principios fundamentales de la mediación incluyen la voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, bilateralidad, buena fe, flexibilidad y profesionalidad. En este contexto, la figura del mediador



o mediadora asume un papel crucial como facilitador o facilitadora de la comunicación entre las partes en conflicto.

La base teórica para la formación docente se encuentra en la Teoría de Acción desarrollada por Argyris y Schön (1978, 1989), así como en el trabajo de Argyris et al. (1987). Esta teoría postula que los actores sociales, ya sean individuos, grupos u organizaciones, construyen teorías de acción a través del aprendizaje. Dichas teorías actúan como modelos explicativos o mentales que delimitan las acciones y la percepción del entorno, determinando así la acción humana deliberada al vincular las acciones con sus consecuencias y ofreciendo una función adaptativa (Picón Medina, 2017).

Asimismo, la Teoría de Acción enfatiza la relación entre las acciones y sus consecuencias. En el contexto de la mediación educativa, esta conexión es esencial para fomentar la responsabilidad y la reflexión tanto en educadores como en estudiantes, permitiendo que comprendan las implicancias de sus acciones y encuentren soluciones constructivas (Cerecero, 2018, p. 47).

Este paradigma se convierte en un fundamento esencial para la mediación escolar debido a varias razones clave que vinculan la formación docente con la acción pedagógica. En primer lugar, la teoría sostiene que los actores sociales construyen teorías de acción a través del aprendizaje, lo que implica que la mediación se apoya en el proceso de aprendizaje continuo y reconoce que tanto los educadores como las y los estudiantes están en constante desarrollo y adaptación (Contreras et al., 2021).

Además, la Teoría de Acción afirma que estas teorías se basan en un proceso de generalización e introspección respaldado por la experiencia. En el ámbito de la mediación educativa, este enfoque permite a los mediadores y mediadoras utilizar conocimientos previos para abordar situaciones conflictivas de manera efectiva y centrada en soluciones (Carrasco Pons et al., 2016).

Uno de los rasgos distintivos de la mediación educativa radica en que el mediador o mediadora renuncia a adoptar una posición directiva o a imponer soluciones. En cambio, su objetivo primordial es guiar a las partes en conflicto hacia la búsqueda de un acuerdo mutuamente beneficioso y prevenir la recurrencia de conflictos en el futuro (Miranzo de Mateo, 2018, p. 11).

Responsabilidad Familiar en el Contexto Educativo

La responsabilidad familiar es un concepto integral que abarca la capacidad y disposición de los miembros de una familia para cumplir sus roles y deberes en diversas áreas, como la gestión del hogar, la crianza de hijos e hijas y la toma de decisiones cruciales para el bienestar familiar. Este compromiso se



manifiesta a través de distintas dimensiones, siendo una de las más relevantes la corresponsabilidad familiar (Pire y Rojas, 2020).

Por su parte, la corresponsabilidad familiar implica la colaboración y distribución equitativa de tareas tanto “productivas” como “reproductivas” entre los integrantes de la familia. Las responsabilidades “productivas” incluyen actividades relacionadas con el sustento económico, el mantenimiento del hogar y otras orientadas a la productividad y eficiencia en los ámbitos laboral y doméstico (Lara Romero et al., 2017). Promover la corresponsabilidad no solo equilibra la carga de trabajo, sino que también fortalece las relaciones familiares y facilita la adaptación a dinámicas sociales y laborales cambiantes, permitiendo a las familias afrontar desafíos y tomar decisiones de manera conjunta (Ávila-Navarrete, 2017; Zambrano-Mendoza y Viguera-Moreno, 2020).

En concreto, la responsabilidad familiar, especialmente a través de la corresponsabilidad, es fundamental para el funcionamiento saludable de una familia. Esta práctica genera un entorno en el que cada miembro contribuye activamente al bienestar colectivo, promoviendo un equilibrio integral en la vida de todos sus integrantes (Hernández Prados y Lara Guillén, 2015). Otra dimensión relevante es la conciliación entre la vida familiar y laboral, cuyo objetivo es mejorar la convivencia y fomentar la igualdad de género dentro de la comunidad familiar (Valdés y Sánchez, 2016).

La responsabilidad familiar también está estrechamente relacionada con el desempeño académico de los estudiantes. El contexto familiar, que incluye tanto el ambiente del hogar como el apoyo brindado en el ámbito escolar, influye significativamente en la conducta y logros educativos de las y los estudiantes (Martínez et al., 2020). Por ende, la colaboración efectiva entre las familias y las instituciones educativas se convierte en un factor crucial para impactar positivamente en el rendimiento estudiantil (Razeto, 2016a).

En este marco, la mediación escolar emerge como una estrategia clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito educativo, desempeñando un papel esencial en la creación de un entorno de convivencia más saludable (Viana, 2019). La responsabilidad familiar y la colaboración efectiva entre familia y escuela son factores críticos que inciden directamente en el rendimiento y la concentración de los estudiantes. Además, la responsabilidad familiar no solo abarca el cumplimiento de obligaciones domésticas y educativas, sino también la promoción de un entorno propicio para el aprendizaje y el desarrollo personal (Lastre et al., 2018).

La colaboración dinámica entre familias y escuelas refuerza este proceso al establecer un puente de comunicación y apoyo mutuo. Cuando ambas partes trabajan conjuntamente, se crean sinergias que potencian el impacto positivo de la educación en la vida de las y los estudiantes (Krolow, 2016). La participación de



los padres y madres en la educación de sus hijos e hijas fortalece el vínculo entre el entorno familiar y el colegio, generando un respaldo integral para el desarrollo estudiantil. Además, la promoción de valores como el respeto, la empatía y la tolerancia, tanto en casa como en la escuela, contribuye a formar personas conscientes y socialmente competentes (Herrera Martínez y Espinoza Freire, 2020).

Con el objetivo de fomentar la participación de las familias en la mediación escolar, se pueden implementar diversas estrategias diseñadas para fortalecer los vínculos entre los padres, madres y la comunidad educativa (Razeto, 2016b). Una estrategia efectiva es la implementación de programas formativos y talleres específicos de mediación escolar dirigidos a los progenitores, proporcionándoles la oportunidad de adquirir habilidades fundamentales para la resolución de conflictos, y capacitándolos para gestionar de manera pacífica situaciones problemáticas (Rivas-Borrell y Ugarte-Artal, 2014).

Estos programas formativos pueden incluir aspectos clave como la comunicación efectiva, el desarrollo de la empatía, la identificación de intereses comunes y la negociación constructiva. Al dotar a los padres y madres con estas herramientas, se les empodera para desempeñar un papel activo y constructivo en la resolución de conflictos dentro del entorno escolar (Lorenzo, 2014).

La implementación de estas iniciativas formativas no solo promueve la participación de las familias en la mediación escolar, sino que también contribuye a la creación de una comunidad educativa cohesionada (Lozano et al., 2018). La colaboración entre padres, madres, educadores y estudiantes se fortalece, generando un efecto positivo en el clima escolar y contribuyendo al bienestar general de la institución educativa (Ortuño y Iglesias, 2016).

Dado lo anterior, la implementación de programas formativos y talleres específicos de mediación escolar para madres y padres constituye una estrategia efectiva para fomentar su participación en la resolución de conflictos en el entorno educativo (Torrubia et al., 2017). Estas iniciativas no solo proveen herramientas prácticas, sino que también contribuyen al fortalecimiento de las familias y su comunicación con los demás agentes contribuyentes al proceso pedagógico (Beneyto y Serrano, 2018). En este sentido,

es crucial establecer una comunicación abierta, y canales claros de interacción entre las familias y el personal escolar, para construir una base de confianza propicia sostenida en un ambiente seguro para el diálogo, y la colaboración, en la búsqueda de soluciones, consolidando una relación de cooperación entre la escuela y las familias. (Morales Hernández y Caurín Alonso, 2014, p. 5)



Otra estrategia se centra en la colaboración directa de los miembros de la familia en el proceso de mediación, ya que involucrar activamente a las familias fomenta la comunicación efectiva y crea un clima propicio en la comunidad escolar. Esto genera un sentido de responsabilidad compartida, contribuyendo a la construcción de un entorno escolar más armonioso (Cuesta et al., 2017). Estas estrategias buscan empoderar a las familias y fomentar su participación en la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar, contribuyendo directamente a la creación de un clima de convivencia más saludable (Iglesias y Ortuño, 2018).

El cultivo de la comunicación positiva alienta la expresión de elogios y sentimientos de manera tranquila y sincera, creando un ambiente propicio para una interacción respetuosa y colaborativa fundamentada en el entendimiento mutuo (Magdaleno y Llopis, 2014). Para ello, la integración de herramientas tecnológicas emerge como una estrategia fundamental. La adopción de aplicaciones o plataformas en línea se posiciona como un recurso eficaz para promover la comunicación y la interacción fluida entre los diversos actores educativos y las familias, superando limitaciones temporales y geográficas (Delgado, 2019).

Otro elemento de vital importancia dentro del ámbito que ocupa al presente texto, corresponde a la autoevaluación y el enfrentamiento de desafíos como medios para mejorar la comunicación entre los diferentes agentes que interactúan con, y dan forma, a la institución de educación básica y media, mediante el ofrecimiento de herramientas que permitan a los padres evaluar su actual estilo comunicativo y abordar desafíos específicos, contribuyendo a un proceso continuo de mejora (Gracia y Angeletti, 2022, p.49).

En conjunto, estas estrategias y herramientas buscan consolidar el vínculo entre la escuela y las familias, promoviendo una comunicación abierta, respetuosa y efectiva en beneficio de las y los estudiantes (Romagnoli y Gallargo, 2018).

Entre los diversos recursos y programas de formación disponibles para madres, padres y cuidadores, se destaca el esfuerzo de instituciones como el Departamento de Servicios para Niños y Familias de Illinois. Esta entidad brinda programas de capacitación, grupos de apoyo, estipendios mensuales y otros recursos para padres de crianza. Del mismo modo, se reconocen programas basados en evidencia como “Los años increíbles” (citado en Quy y Stringaris, 2017) y el “Programa de crianza positiva (Triple P)”, que ofrecen entrenamiento en manejo del comportamiento, habilidades emocionales y conductuales. Además, organizaciones como Growing Home proporcionan educación para madres, padres y cuidadores, incluyendo formación en habilidades parentales y desarrollo infantil. Estos recursos buscan dotar a las familias de las herramientas y el apoyo necesarios para garantizar el bienestar y desarrollo de niñas, niños y adolescentes.

En Chile, la tipología familiar incluye familias monoparentales, biparentales, homoparentales y compuestas, entre otras. Independientemente del tipo de



familia, la diversidad de su construcción actual implica que el desarrollo físico y psicológico de sus integrantes dependerá en gran parte de los aprendizajes adquiridos y transmitidos por las madres, padres o cuidadores (Contreras, 2021). En temas de crianza, especialistas coinciden en que la etapa formativa es esencial para la construcción valórica y conductual. Todo lo que se transmita a niñas, niños y adolescentes se traduce en aprendizajes y patrones de conducta que tienden a repetirse y normalizarse.

Por esta razón, la relevancia de esta investigación radica en fortalecer aspectos débiles de la crianza y proveer estrategias a las familias para que, en los procesos de escolarización, trabajen el control de emociones, el manejo de conflictos y el refuerzo de características positivas. Estas acciones permiten reducir la sensación de frustración, las emociones negativas, la mala conducta, la rebeldía y el bajo rendimiento. Asimismo, las áreas que generan mayor conflicto pueden ser abordadas y transformadas en fortalezas mediante el refuerzo de habilidades y el manejo adecuado de las emociones.

Rol Disciplinario en el Ámbito Educativo

El entorno educativo es un espacio diverso y exigente donde convergen múltiples actores. Cada integrante de la comunidad educativa llega con una variedad de experiencias de vida, historias, presiones, responsabilidades, tristezas y alegrías que, en ocasiones, limitan su desempeño y empatía en el contexto escolar. En este sentido,

se vive una multiplicidad de situaciones conflictivas en las que el alumnado participa, directa o indirectamente, como son, entre otros, la violencia, el absentismo, las conductas desajustadas, la delincuencia, la inadaptación, el consumo de sustancias adictivas y los trastornos de alimentación. La escuela representa un importante recurso para influir en los comportamientos disruptivos de los adolescentes y en ser generadores de pautas de buena convivencia. (Castro y Pérez, 2017, p. 223)

En relación con las problemáticas del trabajo social en el ámbito educativo, particularmente en lo que respecta a niñas, niños y adolescentes, se reconoce que estos se encuentran en un proceso de adquisición de conocimientos. Sin embargo, su desempeño académico y conductual puede verse afectado por factores internos y externos que dificultan su capacidad de concentración y su rendimiento escolar. Entre estas dificultades se incluyen entornos familiares complejos, como la presencia de madres, padres o cuidadores con dependencias a sustancias, dinámicas familiares de riesgo, vivencias traumáticas, bullying y problemas de autoestima, entre otros.



En este contexto, el rol del Trabajador Social en el ámbito educativo se caracteriza por intervenciones orientadas a actividades curriculares, la gestión del ausentismo escolar, la adaptación de estudiantes y la implementación de planes de convivencia escolar. Uno de los mayores desafíos radica en la creación e implementación de un modelo de trabajo que fortalezca la comunidad educativa mediante actividades que promuevan la comunicación e integración de los estudiantes.

Las diferentes situaciones o problemáticas que se presentan en las instituciones educativas requieren de un análisis e intervención debidamente planificada, requisitos que reúnen los trabajadores sociales desde su condición de profesionales. Su formación específica, conocimientos adquiridos e interiorizados, metodología de intervención y características del trabajo que desempeña le convierten en el profesional idóneo para interactuar entre el sistema educativo y agentes intervinientes, potenciando, a su vez, la participación e implicación de los sujetos en el proceso de intervención. Actúa en sistemas abiertos, complejos y problemáticos, y proporciona una respuesta adaptada a las necesidades y realidades. (Castro y Pérez, 2017, p. 219)

Desde una perspectiva de mediación, es posible generar un entorno escolar más empático y amigable que no solo reduzca la intensidad de los conflictos, sino que también fomente su resolución constructiva. Sin embargo, la capacitación o provisión de herramientas para abordar situaciones conflictivas no es suficiente. Es imprescindible contar con un compromiso institucional sostenido, acompañado del diseño de estrategias que promuevan la autogestión de las y los estudiantes, así como la detección temprana de conductas de riesgo.

Se necesita también trabajo educativo relacionado con el aprendizaje de la participación, la convivencia, la mediación y la resolución de conflictos, la equidad como vía para garantizar el éxito y la promoción educativa, así como el desarrollo de una ciudadanía crítica y comprometida democráticamente con una sociedad más justa, sostenible y solidaria, todo ello mediante una educación inclusiva que vaya más allá de su mera mención en los centros. (Díez y Muñiz, 2022, p. 32)

Los Trabajadores Sociales deben asumir la responsabilidad de afrontar riesgos mediante el desarrollo de nuevas metodologías y la implementación de modelos de mediación innovadores. Este enfoque resulta esencial para involucrar a todos los actores relevantes en el proceso. En este sentido,



hablamos de profesionales formados en intervención socioeducativa y también para afrontar problemas sociales, de convivencia e integración. Con ello, ganamos calidad en la intervención y apoyo a la comunidad educativa en las nuevas problemáticas actuales, como pueden ser el maltrato y el abuso infantil, los conflictos comunitarios, los problemas asociados a la adolescencia, las nuevas adicciones, la desestructuración social y familiar, los roles de género que influyen en el desarrollo personal y social, las situaciones de riesgo y exclusión social, la violencia del entorno, las conductas delictivas y predelictivas sociales. (Díez y Muñiz, 2022, p. 29)

Finalmente, la labor del profesorado puede enriquecerse mediante la incorporación de estrategias de intervención y herramientas de mediación escolar que faciliten una convivencia más armónica y un entorno educativo más inclusivo y efectivo.

Discusión y conclusiones

El análisis teórico realizado evidencia la necesidad de revisar y optimizar los protocolos de convivencia escolar en el contexto nacional. Actualmente, la mediación escolar se implementa a través de mecanismos externos que no han logrado resultados sostenibles, lo que pone de manifiesto una brecha significativa entre las expectativas y las percepciones de los actores involucrados. En este sentido, la propuesta investigativa se orienta hacia el diseño de un protocolo de mediación escolar que promueva la comunicación efectiva, la empatía y la resolución pacífica de conflictos, fomentando la participación constante y colaborativa de padres, madres, docentes y estudiantes.

Este trabajo plantea la revisión y elaboración de proyectos que estructuren sesiones orientadas a la sensibilización en mediación escolar, al aprendizaje de conceptos básicos, la comunicación asertiva, el manejo de conflictos y emociones, así como a la evaluación y ajuste continuo de los protocolos establecidos. Desde un enfoque metodológico colaborativo, y mediante el uso de tecnologías educativas, se busca una participación activa y comprometida de toda la comunidad educativa. Este enfoque no solo representa una herramienta eficaz para abordar conflictos en el entorno escolar, sino que también subraya la importancia de la formación continua y el involucramiento integral en la construcción de una cultura de paz.

En este contexto, la implementación de un programa de mediación escolar requiere la definición de roles y responsabilidades claras para los integrantes del equipo de mediación, con el objetivo de garantizar la ejecución adecuada y el seguimiento efectivo del protocolo (Colegio San Nicolás, 2019). Asimismo, es crucial establecer canales de comunicación eficientes que permitan coordinar acciones, fomentar la colaboración y facilitar el intercambio de información entre los diversos actores involucrados (Colegio San Nicolás, 2019).



Este enfoque tiene el potencial de mejorar significativamente el bienestar y el desarrollo de los estudiantes, además de promover un clima escolar positivo y propicio para el aprendizaje. Por otro lado, el desarrollo e implementación de un protocolo de mediación escolar debe garantizar la participación de todos los actores, asegurando una comunicación efectiva, un ambiente seguro y la consideración de las necesidades y derechos de todas las personas involucradas.

Para fortalecer los protocolos de convivencia escolar mediante la incorporación de un enfoque de mediación, se recomiendan las siguientes líneas de acción:

1. Establecer canales efectivos de comunicación entre la escuela y las familias, asegurando que estas se sientan escuchadas y respaldadas en la resolución de conflictos relacionados con sus hijos e hijas.
2. Revisar y mejorar los protocolos de convivencia existentes, fomentando la participación y colaboración de las familias y el personal docente para implementar procesos de mediación en el aula.
3. Brindar formación y capacitación a los docentes en habilidades de mediación, reforzando su capacidad para implementar una cultura de paz en la resolución de conflictos.
4. Educar y sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de la cultura de paz, los derechos, la convivencia y su contribución significativa en los procesos de mediación.
5. Fomentar la participación activa del estudiantado en los procesos de mediación, garantizando que se sientan seguros y escuchados al expresar sus opiniones y preocupaciones.
6. Evaluar regularmente la efectividad de los protocolos implementados, recopilando retroalimentación de todas las partes involucradas y realizando los ajustes necesarios.

En respuesta a la creciente preocupación por los conflictos y la violencia en el entorno escolar, se propone revisar los protocolos actuales e incorporar conceptos básicos de mediación escolar, destacando la responsabilidad familiar como un elemento clave. Este protocolo debe incluir estrategias efectivas para la resolución pacífica de conflictos, involucrando activamente a estudiantes, docentes y familias.

El diseño del programa debe abordar la sensibilización, capacitación, diseño y evaluación del protocolo con un enfoque integral, orientado a mejorar la convivencia escolar y promover valores esenciales como el respeto, la empatía y la cultura de paz. En el contexto chileno, se observa la necesidad de fortalecer la comunicación entre docentes y equipos directivos en relación con normas escolares, como el manual de convivencia, los protocolos de actuación y el reglamento interno (Campos, 2017, p. 53).



La gestión efectiva de los conflictos escolares requiere que los equipos directivos, especialmente quienes lideran la escuela, cuenten con las competencias necesarias para identificar el origen de los problemas y aplicar estrategias adecuadas para su resolución (Campos, 2017, p. 53). La incorporación de estos enfoques permitirá construir entornos escolares más seguros, inclusivos y propicios para el aprendizaje.

La evaluación de los procesos, avances, resultados e impacto del programa de mediación escolar es esencial para determinar su efectividad y realizar los ajustes necesarios. Las evaluaciones periódicas permiten medir la reducción de casos de violencia o conflictos, la mejora del clima escolar y la satisfacción de los participantes (Campos, 2017, p. 97). El objetivo de promover la participación de todos los actores involucra diseñar y desarrollar un prototipo de mediación escolar que incorpore explícitamente la responsabilidad familiar. En este sentido, se debe crear considerando las necesidades y realidades de las familias, los docentes y los estudiantes en Chile, con el fin de promover un ambiente escolar seguro y favorecer el bienestar estudiantil.

En relación con las teorías, enfoques y experiencias previas sobre la responsabilidad familiar en la mediación escolar, se encuentra que esta se fundamenta en principios y bases teóricas sólidos que respaldan su eficacia y relevancia en el contexto educativo. Estas funciones incluyen la mediación y la promoción de una cultura de paz, el acompañamiento al estudiantado en situación de riesgo, la prevención del ausentismo y el abandono escolar, y la educación para la participación y la creación de redes comunitarias. Además, abarcan el apoyo en la función tutorial, el asesoramiento especializado al personal docente en cuestiones sociales, el desarrollo de programas integrales en la comunidad, la prevención, el tránsito entre etapas educativas y la implementación de programas de aprendizaje basado en servicios (Díez y Muñiz, 2022, p. 31).

La Teoría de la Acción postula que los actores sociales construyen posibilidades de acción a través del aprendizaje, lo cual resulta relevante para la mediación escolar al reconocer que tanto los educadores como los estudiantes están en constante desarrollo y adaptación. Este enfoque implica que la mediación se apoya en el proceso de aprendizaje para resolver conflictos y promover un entendimiento mutuo entre las partes involucradas. Asimismo, la teoría destaca que estas acciones se basan en un proceso de generalización e introspección respaldado por la experiencia, permitiendo a los mediadores aplicar conocimientos previos para abordar situaciones conflictivas de manera efectiva y orientada a soluciones.

Por tanto, la mediación escolar, al fomentar la resolución pacífica de conflictos y el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, se posiciona como un enfoque integral que no solo aborda problemas inmediatos, sino que también contribuye al fortalecimiento de la comunidad educativa y al fomento de valores fundamentales como el respeto, la empatía y la colaboración. En este sentido,



la mediación escolar evidencia sus múltiples cualidades como una herramienta clave para fortalecer los vínculos entre la comunidad educativa y las familias.

Al considerar estos elementos, se puede entender que la familia no solo es un referente educativo, sino también un actor principal en la creación de un ambiente escolar seguro y armonioso. A través de un enfoque colaborativo, se pueden generar propuestas que favorezcan la comunicación, el respeto mutuo y el trabajo conjunto, proporcionando un marco propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes. En consecuencia, se pretende visualizar las potencialidades de la mediación escolar y su capacidad para promover entornos educativos más inclusivos y protectores.

En cuanto a los elementos clave para el diseño y desarrollo de un prototipo de mediación escolar que involucre activamente a los padres y cuidadores, se destaca la importancia de incorporar principios fundamentales de la mediación escolar. Estos principios incluyen la comprensión y valoración de los problemas presentados por las partes, la participación voluntaria en el proceso, la confidencialidad de la información compartida durante la mediación, la inclusividad y participación de todas las personas afectadas, así como la búsqueda de soluciones transformadoras y colaborativas.

En el contexto chileno, la adaptación de modelos internacionales de mediación escolar a la realidad nacional puede beneficiarse de la legislación vigente, como la Ley de Inclusión Escolar (N.º 20.845), que impulsa la convivencia, el respeto a la diversidad y la erradicación de la discriminación en el sistema educativo. Por ende, es crucial que el diseño del prototipo de mediación escolar en Chile considere estas disposiciones legales para garantizar su alineamiento con los marcos normativos que promueven la convivencia y el respeto a la diversidad en el entorno escolar.

Acerca de los protocolos actuales que involucran a la familia en el bienestar escolar de los estudiantes, los datos recabados destacan la necesidad de mejorar los protocolos de mediación escolar existentes, fortaleciendo la comunicación y colaboración entre la escuela, las familias y los estudiantes. Asimismo, estos datos respaldan la implementación de un protocolo de mediación escolar que promueva la participación de padres, docentes y estudiantes, garantizando una comunicación efectiva, un ambiente seguro y la consideración de las necesidades y derechos de todas las personas involucradas.

La implementación del Protocolo de Mediación Escolar se ha revelado como una estrategia clave para hacer frente a los desafíos que enfrentan los estudiantes en su proceso educativo. En este sentido, los modelos de protocolos analizados, basados en los principios de voluntariedad y confidencialidad, proporcionan un espacio seguro donde se pueden abordar y resolver conflictos de manera constructiva.



Además, la promoción de una comunicación efectiva entre docentes y el equipo directivo ha sido fundamental en el panorama educativo, ayudando a prevenir conflictos antes de que se conviertan en problemas mayores. La difusión del Proyecto Educativo Institucional y la definición clara de roles y responsabilidades han sentado las bases para un ambiente escolar más organizado y armonioso. Asimismo, la asignación de responsabilidades claras y la implementación de canales de comunicación efectivos fortalecen el tejido comunitario, fomentando la colaboración entre todos los actores involucrados.

A pesar de los avances, aún queda un camino por recorrer para perfeccionar el abordaje de los conflictos en las escuelas. En consecuencia, es crucial promover la comprensión y aplicación del Protocolo de Mediación Escolar. Se requiere un esfuerzo conjunto para fomentar su uso y comprensión entre todos los miembros de la comunidad educativa. Además, es fundamental encontrar formas innovadoras de involucrar a los padres y cuidadores en el proceso de mediación escolar, reconociendo su papel vital en el bienestar y desarrollo de los estudiantes.

El rol del trabajador social, en este caso como mediador, es fundamental en la implementación de un prototipo de mediación escolar que integre la responsabilidad familiar. Es imprescindible establecer canales efectivos de comunicación entre las instituciones educativas y las familias, así como revisar y mejorar los protocolos existentes. Adicionalmente, se recomienda brindar formación en habilidades de mediación a los docentes, educar a los estudiantes sobre la importancia de su participación en los procesos de mediación y fomentar un ambiente seguro y de confianza. Esto garantizará que todas las personas se sientan escuchadas y puedan expresar sus preocupaciones y necesidades de manera abierta y constructiva.

Una recomendación clave es proporcionar formación en habilidades de mediación al personal docente y educativo, para que puedan facilitar los procesos de manera efectiva y promover un ambiente de colaboración y respeto en la escuela. De igual forma, es fundamental educar a los estudiantes, enseñándoles sobre sus derechos y fomentando su capacidad para expresar sus opiniones de forma constructiva. Se debe crear un ambiente escolar seguro y de confianza, donde todos los actores se sientan respetados y seguros al expresar sus opiniones y preocupaciones. Esto ayudará a promover una cultura de diálogo y colaboración en la comunidad educativa.

Finalmente, se recomienda otorgar gran relevancia al proceso de evaluación regular, lo que permitirá constatar la efectividad del protocolo de mediación escolar implementado. Este proceso debe incluir la recopilación de retroalimentación de todas las partes involucradas y la realización de los ajustes necesarios para mejorar su eficacia y adaptarlo a las necesidades cambiantes de la comunidad educativa.



Referencias bibliográficas

- Argyris, C. y Schön, D. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective*. Addison-Wesley Publishing Company.
- Argyris, C. y Schön, D. A. (1989). Participatory action research and action science compared. *American Behavioral Scientist*, 32(5), 612-623. <https://doi.org/10.1177/0002764289032005008>
- Argyris, C., Putnam, R. y McLain, D. (1987). *Action science*. Jossey-Bass.
- Arky, B. (2022). Cómo elegir un programa de capacitación para padres. *Child Mind Institute*. <https://childmind.org/es/articulo/como-elegir-un-programa-de-entrenamiento-para-padres/>
- Ávila-Navarrete, V. C. (2017). ¿Corresponsabilidad familiar en instituciones de reeducación para adolescentes infractores? *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(2), 1191–1206. <https://doi.org/10.1600/1692715x.1522712102016>
- Beneyto, M. J. y Serrano, A. (2018). La mediación en entornos escolares. En M. A. Jurado (Coord.), *La mediación en el sistema jurídico español: Análisis y nuevas propuestas* (pp.333-362). Tirant lo Blanch. https://www.researchgate.net/publication/348710453_La_Mediacion_En_Entornos_Escolares
- Campos, H, T. (2017). La resolución de conflictos afecta la convivencia escolar de un sexto año básico de una escuela de la comuna de Quilicura [Tesis doctoral, Universidad Academia de Humanismo Cristiano]. Repositorio Institucional UAHC. <http://repositorio.uahurtado.cl/handle/123456789/11425>
- Campos Barrionuevo, B. (2020). La familia como agente interactivo en los procesos educativos. Factor de Inclusión y calidad escolar(es) I. *Revista de Educación Inclusiva*, 13(2), 213-237. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7694123>
- Carrasco Pons, S., Villà Taberner, R. y Ponferrada Arteaga, M. (2016). Resistencias institucionales ante la mediación escolar. Una exploración en los escenarios de conflicto. *Revista de Antropología Social*, 25(1). https://doi.org/10.5209/rev_raso.2016.v25.n1.52627
- Castro Clemente, C. y Pérez Viejo, J. (2017). El Trabajo Social en el entorno educativo. Barataria. *Revista Castellano-Manchega De Ciencias Sociales*, (22), 215–226. <https://doi.org/10.20932/barataria.v0i22.309>
- Cerecero Medina, I. E. (2018). Propuesta de un nuevo modelo: Práctica reflexiva mediada. *Innoeduca. International Journal of Technology and Educational Innovation*, 4(1), 44. <https://doi.org/10.24310/innoeduca.2018.v4i1.3595>



- Colegio San Nicolás. (2019). *Protocolo de mediación escolar*. <https://chacao.colegiosannicolas.cl/wp-content/uploads/2020/11/PROTOCOLO-DE-MEDIACION-ESCOLAR-2019.pdf>
- Contreras, D., Molina, J. y Escalante, A. (2021). Las concepciones del docente y su relevancia en la mediación de la práctica pedagógica. En D. Izarra (Coord.), *Formación docente, práctica pedagógica y conflicto*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador (pp. 25-44). https://www.researchgate.net/profile/LeonardoDiaz-Guecha/publication/351462373_Reflexion_teorica_y_pedagogica_del_aporte_de_la_neurociencia_en_la_educacion_inicial/links/6099c60aa6fdccaebd209911/Reflexion-teorica-y-pedagogica-del-aporte-de-la-neurociencia-en-la-educacion-inicial.pdf#page=27
- Contreras Sáez, M. A. (2021). Desarrollo, confiabilidad y validez de una escala multidimensional de informes sociales periciales en trabajo social (ISP. TS). *Cuadernos de Trabajo Social*, 34(2), 353-379. <https://doi.org/10.5209/cuts.71743>
- Cuesta, M. d. C., Martínez-Martin, M. d. I. A., Cuesta Gomez, J. L., Sánchez-Fuentes, S. y Orozco, M. L. (2017). Social educator in Secondary Education. School mediation as alternative to conflict resolution. *Ehquidad. Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, (7), 145–174. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2017.0005>
- Díez-Gutiérrez, E. J. y Muñiz-Cortijo, L. M. (2022). Educación social en el ámbito escolar y la ley rhodes. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 20(1). <https://doi.org/10.15366/reice2022.20.1.002>
- Delgado, P. (2019). *La importancia de la participación de los padres en la enseñanza*. Instituto para el Futuro de la Educación. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/la-importancia-de-la-participacion-de-los-padres-en-la-educacion/>
- Fernández, C. (2018). *Violencia Escolar. Evaluación de los efectos de un programa de prevención en un establecimiento de educación municipal*. [Tesis para optar a Grado de Magister en Trabajo Social y Políticas Sociales. Universidad de Concepción].
- FUNDACIÓN PAZ CIUDADANA. (2015). *Violencia Escolar en la Educación Básica: Evaluación de un instrumento para su evaluación*. En Varela, J. F. (Ed.).
- García-Raga, L., Boqué Torremorell, M. C. y Grau Vidal, R. (2019). Valoración de la mediación escolar a partir de la opinión de alumnado de educación secundaria de Castellón, Valencia y Alicante (España). *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 23(1). <https://doi.org/10.30827/profesorado.v23i1.9146>



- García Raga, L., Chiva Sanchis, I., Moral Mora, A. y Ramos Santana, G. (2016). Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (28), 203-215. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135047100015>
- Gracia, M. V. y Angeletti, M. I. (2022). Familia-escuela: construyendo juntos una relación equilibrada. *Editorial Bonum*. https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=k_XC7NMlaR4C&oi=fnd&pg=PA1&dq=Herramientas+de+comunicaci%C3%B3n+efectiva+entre+la+escuela+y+la+familia&ots=QpVa_G68N4&sig=yA4ovX18HTD7nSXlmeOAgdwGr14&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Morales Hernández, A. J. y Caurín Alonso, C. (2014). Espacios de entendimiento: percepción del conflicto y mediación escolar. *Scripta Nova. Revista Electrónica de Geografía y Ciencias sociales*, 18(496). <https://revistes.ub.edu/index.php/ScriptaNova/article/view/14968>
- Hernández Prados, M. Á. y Lara Guillén, B. M. (2015). Responsabilidad familiar. ¿Una cuestión de género? *RES, Revista de Educación Social*, (21), 28-44. <https://eduso.net/res/wp-content/uploads/documentos/680.pdf#page=29>
- Herrera Martínez, L., y Espinoza Freire, E. E. (2020). La relación familia-escuela y el rendimiento escolar. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 5(3), 16-20. <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/252>
- Iglesias Ortuño, E. y Ortuño Muñoz, E. (2018). Trabajo Social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar. *Cuadernos de Trabajo Social*, 31(2), 381-392. <https://doi.org/10.5209/CUTS.53374>
- Krolow, B. (2016). *La participación familiar en la institución educativa y su relación con el rendimiento escolar de los alumnos*. [Trabajo Fin de Grado, Universidad Empresarial Siglo XXI] <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12926/KROLOW%2c%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lara Romero, L., Alamilla García, M. y García Hernández, J. (2017). Mediación escolar en el Modelo Educativo para la Educación Obligatoria en México. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 6(7), 37-42. [https://www.ijhssi.org/papers/v6\(7\)/Version-2/H0607023742.pdf](https://www.ijhssi.org/papers/v6(7)/Version-2/H0607023742.pdf)
- Lastre Meza, K., López Salazar, L. D. y Alcazar Berrio, C. (2017). Relación entre apoyo familiar y el rendimiento académico en estudiantes colombianos de educación primaria. *Psicogente*, 21(39). <https://doi.org/10.17081/psico.21.39.2825>



- Lorenzo, N. (2014). La relación familia-escuela: ¿Hay posibilidades de encuentro?: la mediación escolar como alternativa. *La Gaveta: revista digital del CEP de Santa Cruz de Tenerife*, (20), 32-38. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/110004>
- Lozano Martín, A., Gutierrez Extremera, P., & Martínez Martín, R. (2018). La mediación educativa como Cultura de paz. *Revista de Cultura de Paz*, 2, 125-145. <https://revistadeculturadepaz.com/index.php/culturapaz/article/view/26>
- Magdaleno Altarejos, A. y Llopis Nebot, M. Á. (2017). La actitud docente y el grado de uso de las TIC en la comunicación familia-escuela: Un acercamiento al empleo de las TIC en las escuelas. *Fòrum de recerca*, (19), 393-409. <https://doi.org/10.6035/forumrecerca.2014.19.25>
- Martínez Chairez, G. I., Torres Díaz, M. J. y Ríos Cepeda, V. L. (2020). El contexto familiar y su vinculación con el rendimiento académico. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 11, 1-17. https://doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v11i0.657
- Ministerio de Educación. (2019). Ley 20845. De inclusión escolar que regula la admisión de los y las estudiantes, elimina el financiamiento compartido y prohíbe el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del estado. *Biblioteca Nacional del Congreso de Chile*. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1078172&idParte=9605150&idVersion=2019-04-25>
- Miranzo de Mateo, S. (2018). INSERT modelo de mediación escolar para el desarrollo de competencias sociocognitivas, emocionales y morales. *Journal of Parents and Teachers*, (373), 6-14. <https://doi.org/10.14422/pym.i373.y2018.001>
- Munita, F. (2015). *El mediador escolar de lectura literaria. Un estudio del espacio de encuentro entre prácticas didácticas, sistemas de creencias y trayectorias personales de lectura* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona Departament de Didàctica de la Llengua i la Literatura i de les Ciències Socials]. Dipòsit Digital de Documents de la UAB <https://ddd.uab.cat/record/141588>
- Ortuño, Á. y Iglesias, E. (2016). La mediación escolar: formación para profesores. *Consejería de Educación y Universidades*. <https://dspace.carm.es/jspui/handle/20.500.11914/2368>
- Picón Medina, G., (2017). Investigación Crítica: una estrategia para investigar y promover el cambio en educación. *Revista de Investigación*, 41(91), 15-33. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376156277003>



- Pire, A. y Rojas, A. L. (2020). Escuela y familia: responsabilidad compartida en el proceso educativo. *Conrado*, 16(74), 387-392. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442020000300387&script=sci_arttext
- Quy, K. y Stringaris, A. (2017). Trastorno negativista desafiante. En J.M. Rey (Ed.), *Manual de Salud Mental Infantil y Adolescente de la IACAPAP*. Asociación Internacional de Psiquiatría del Niño y el Adolescente y Profesiones Afines.
- Razeto, A. (2016a). El involucramiento de las familias en la educación de los niños: Cuatro reflexiones para fortalecer la relación entre familias y escuelas. *Páginas de Educación*, 9(2). http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-74682016000200007&script=sci_arttext
- Razeto, A. (2016b). Estrategias para promover la participación de los padres en la educación de sus hijos: El potencial de la visita domiciliaria. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 42(2), 449-462. <https://doi.org/10.4067/s0718-07052016000200026>
- Rivas-Borrell, S. y Ugarte-Artal, C. (2014). Formación docente y cultura participativa del centro educativo: claves para favorecer la participación familia-escuela. *Estudios sobre Educación*, 27, 153-168. <https://doi.org/10.15581/004.27.153-168>
- Rodríguez, A., Sánchez, M.S. y Rojas, B. (2008). La mediación, el acompañamiento y el aprendizaje individual. *Investigación y Postgrado*. 23(2), 349-381. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-00872008000200013&script=sci_arttext
- Romagnoli, C., Gallardo, G. (2018). Alianza efectiva familia escuela: para promover el desarrollo intelectual, emocional, social y ético de los estudiantes. *Valoras UC*. <https://centroderecursos.educarchile.cl/20.500.12246/53167>
- Sánchez-Porro, D. G. y González, E. (2017). Los programas de mediación escolar como herramientas para la promoción de unas relaciones de pareja saludables en la adolescencia. *Revista española de orientación y psicopedagogía*, 28(1), 72-85 <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/141915>
- Torrego, J. C. y Martínez, C. (2014). Claves para el desarrollo del plan de convivencia en los centros educativos desde una perspectiva integral. *Qualitative Research in Education*, 3(1), 83-113. <https://doi.org/10.4471/qre.2014.37>
- Torrubia, E., Guzón, J. L. y Alfonso Sánchez, J.-M. (2017). Padres y escuelas que hacen crecer en el siglo XXI. *Alteridad*, 12(2), 215. <https://doi.org/10.17163/alt.v12n2.2017.07>
- UNESCO. (2024). *Acoso y Violencia Escolar*. <https://unes.co/icwwgv>



- UNICEF. (2017). Una situación habitual: La violencia en las vidas de niños y adolescentes. <https://www.unicef.org/dominicanrepublic/media/1636/file/Publicaci%C3%B3n%20%7C%20Una%20Situaci%C3%B3n%20Habitual.pdf>
- Valdés, Á. A. y Sánchez, P. A. (2016). Las creencias de los docentes acerca de la participación familiar en la educación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 18(2), 105-115. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412016000200008&lng=es&tlng=es.
- Valdes Morales, R. A., López Leiva, V. A. y Chaparro Caso-López, A. A. (2018). Convivencia escolar: Adaptación y validación de un instrumento mexicano en Chile. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(3), 80. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1720>
- Vásquez-Orjuela, D. (2015). Políticas de inclusión educativa: Una comparación entre Colombia y Chile. *Educación y Educadores*, 18(1), 45–61. <https://doi.org/10.5294/edu.2015.18.1.3>
- Viana, M. I. (2014). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista Complutense de Educación*, 25(2). https://doi.org/10.5209/rev_rced.2014.v25.n2.41458
- Viana, M. I. (2019). 25 años de Mediación Escolar en España: 1994-2019. *Cuestiones Pedagógicas*, (27), 11-22. <https://doi.org/10.12795/cp.2018.i27.01>
- Zambrano-Mendoza, G. K. y Viguera-Moreno, J. A. (2020). Rol familiar en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 448-473 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539686>



Dirección de correspondencia:

Priscila Marianela Guerra Neira

Contacto: prisciguerraneira@gmail.com



Esta obra se encuentra bajo una Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional