

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**



**LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO ALTERNATIVA EN LA  
PREVENCIÓN DE LA DESERCIÓN ESCOLAR**

**POR**

**SHERRY EMILIE OSORIO FERNÁNDEZ**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA EN MÉTODOS ALTERNOS  
DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**JULIO 2014**



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN  
FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO**



**LA MEDIACIÓN ESCOLAR COMO ALTERNATIVA EN LA  
PREVENCIÓN DE LA DESERCIÓN ESCOLAR**

**POR**

**SHERRY EMILIE OSORIO FERNÁNDEZ**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAestrÍA EN MÉTODOS ALTERNOS  
DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, MÉXICO**

**JULIO 2014**

## **TABLA DE CONTENIDO**

---

AGRADECIMIENTO .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
Objetivos Generales: .....	10
Objetivos Particulares: .....	10
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	11
CAPITULO I.....	13
1.- EL ADOLESCENTE Y SU PERSONALIDAD .....	13
1.1.- Marco conceptual del adolescente .....	13
1.2.- El Adolescente .....	14
1.2.1.- Adolescencia inicial o Pubertad que abarca de los 10 a los 13 años: .....	14
1.2.2.- Adolescencia intermedia de los 14 a los 16 años.....	14
1.2.3.- Adolescencia tardía de los 17 a los 19 años .....	14
1.3.- Dos aspectos importantes en la personalidad del adolescente .....	15
1.3.1.- Personalidad .....	15
1.3.2.- Caracterología.....	15
1.3.3.- Temperamento .....	16
1.4.- El papel de la familia en la formación del adolescente.....	17
1.5.- Los valores .....	18
1.5.1.- Clasificación de los Valores.....	18
1.6.- El papel de las instituciones educativas, en la formación del adolescente .....	20
1.7.- La Teoría de Maslow y las necesidades básicas del adolescente.....	21
CAPITULO II.....	24
2.- LOS CONFLICTOS Y LAS EMOCIONES EN LOS ADOLESCENTES.....	24
2.1.- Conflictología .....	24
2.1.1.- Concepto de Conflicto .....	24
2.2.- Puntos de vista sobre el conflicto .....	25

2.2.1.- Conflicto desde el punto de vista tradicional.....	25
2.2.2.- Conflicto desde el punto de vista de las relaciones humanas. ....	26
2.2.3.- Conflicto desde el punto de vista de la interacción .....	26
2.3.- Tipos de conflictos.....	27
2.4.- Emociones y su concepto .....	29
2.4.1.- Tipos de emociones .....	29
2.4.2.- Tipos de reacciones .....	30
2.5.- Componentes de las emociones .....	31
2.5.1.- Componente Neurofisiológico.....	31
2.5.2.- Componente Comportamental .....	32
2.5.3.- Componente Cognitivo.....	32
CAPITULO III.....	34
3.- LA DESERCIÓN ESCOLAR.....	34
3.1.- Definición de Deserción .....	34
3.2.- Aspectos sobre la deserción escolar .....	34
3.3.- Clasificación de estudiantes .....	34
3.4.- Causas de deserción escolar .....	35
3.5.- La Universidad Autónoma de Nuevo León frente a esta situación.....	37
CAPITULO IV .....	41
4.- LOS MÉTODOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	41
4.1.- Marco legal en México .....	41
4.2.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos .....	41
4.3.- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.....	42
4.4.- Ley de Métodos Alternos de Solución de Conflictos para el Estado de Nuevo León ..	43
4.5.- La Mediación .....	45
4.5.1.- Concepto de Mediación.....	45
4.5.2.- Centro Estatal de Métodos Alternos .....	45
4.5.3.- Mediador .....	46

4.5.4.- Mediados .....	46
4.5.5.- Convenio .....	46
4.5.6.- Órgano Jurisdiccional .....	47
4.6.- Principios básicos de la mediación .....	48
4.6.1.- Principio de Voluntariedad .....	48
4.6.2.- Principio de Confidencialidad .....	48
4.6.3.- Principio de Neutralidad .....	49
4.6.4.- Principio de Imparcialidad .....	49
4.6.5.- Principio de Honestidad .....	49
4.6.6.- Principio de Equidad .....	50
4.6.7.- Principio de Legalidad .....	50
4.7.- El perfil del mediador frente a conflictos con los adolescentes .....	50
4.8.- Cualidades del mediador .....	51
4.9.- Los modelos de mediación adecuados en temas de adolescentes .....	53
4.9.1.- El Modelo Tradicional-Lineal (Harvard) .....	53
4.9.2.- El Modelo Transformativo de Bush y Folger .....	54
4.9.3.- El Modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb) .....	54
CAPITULO V .....	55
5.- LA INCLUSIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LOS PLANTELES EDUCATIVOS DE NIVEL MEDIO SUPERIOR (PREPARATORIAS) .....	55
5.1.- La función del mediador en espacios educativos de Nivel Medio Superior .....	55
5.2.- La interdisciplina en el trabajo de equipo en una mediación en adolescentes .....	56
5.3.- Plano de acciones a implementar en la mediación en adolescentes .....	58
5.3.1.- Capacitación y formación a maestros y alumnos mediadores .....	58
5.3.2.- Contenido de la capacitación .....	60
5.4.- Conflictos que se pueden resolver a través de la mediación escolar .....	61
5.5.- Límites de la mediación escolar .....	61
5.6.- Acuerdo y Convenio .....	61

CAPITULO VI .....	62
6.- PLAN DE TRABAJO PARA LA PREVENCIÓN DE LA DESERCIÓN CON EL USO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR .....	62
6.1.- Taller para padres de familia .....	62
6.1.1.- Temas a desarrollar durante el taller .....	62
6.2.- Tres factores de incidencia en la deserción escolar .....	63
6.2.1.- El aislamiento.....	63
6.2.2.- La reprobación .....	64
6.2.3.- Falta de recursos económicos .....	65
CAPITULO VII .....	71
7.- ESTADÍSTICAS DE DESERCIÓN .....	71
CAPITULO VIII .....	73
8.- EXPLICACIÓN DEL PLANO DIAGNOSTICO .....	73
CONCLUSIONES .....	74
BIBLIOGRAFÍA .....	75

## **AGRADECIMIENTO**

---

Doy primeramente gracias a Dios por permitirme llegar a este momento y darme la oportunidad de compartirla con mis seres queridos.

Doy gracias a mis hijos; Alan Gilberto, Debanhi Abigail y Ángel Daniel que siempre me apoyaron.

Agradezco a todos los que contribuyeron en la realización de este trabajo y en especial a quienes se tomaron el tiempo para darme la mejor de las retroalimentaciones.

*Gracias*

## **INTRODUCCIÓN**

---

Como docente del Nivel Medio Superior de la Universidad Autónoma de Nuevo León, he observado que los jóvenes que están por iniciar la etapa de la adolescencia, durante este proceso de transición afrontan retos que tiene como objetivo, conducirse hacia al éxito; pero también enfrentan obstáculos que de no ser tratados a tiempo pueden conducirlos a la inactividad del estudio denominado como deserción escolar.

Por lo que en este estudio, me centraré para determinar algunas causas que conduce a este problema social llamado, deserción escolar.

Cabe mencionar que la enseñanza universitaria propone metas para alcanzar el éxito a través de la formación y preparación académica de sus estudiantes mediante Programas alineados al Sistema Nacional de Bachillerato, Programas de educación y capacitación continua y Programas de capacitación a estudiantes de alto rendimiento. Todo esto en combinación con departamentos en el área de orientación y tutoría, para que preparando a los jóvenes de esta manera se impregnen de conocimientos que les permita continuar su preparación y por lo tanto culminen sus estudios de bachillerato; sin embargo, se observó a través de este estudio, que existen determinantes que motivan a los jóvenes a tomar la decisión del abandono, ya sea porque no cuentan con el apoyo por parte de sus padres o de sus maestros, o simplemente porque el joven no encuentra el camino para seguir preparándose; cabe también la posibilidad de que el muchacho tenga otros conflictos de carácter interno que de igual manera lo guie a este rumbo como lo pueden ser; la acumulación de materias reprobadas por la falta de comprensión de alguna de ellas, la carencia de recursos económicos, entre otras; llevándolo esto, a sentirse inhibido evitando con ello avanzar académicamente, así como también desarrollarse plenamente con sus compañeros. Comprendo que todas estas situaciones pueden generarle un posible distanciamiento con sus padres y compañeros, creándole apatía por el bien común, lo que



repercutirá en su calidad de vida a futuro, la cual supongo que tendrán que vivirla con limitaciones como consecuencia de su falta de preparación, misma que se reflejará desfavorablemente también en nuestra sociedad.

Por lo anteriormente expuesto y con base en la investigación metodológica que propone Hernández Sampieri<sup>1</sup>, se realizará un diagnóstico que identifique algunas de las principales razones que originan este problema de orden social, para posteriormente contar con información clara que sirva a las instituciones involucradas en la toma de decisiones y se implementen nuevos programas de apoyo que disminuya este tipo de problemáticas.

Al hablar de nuevos programas, me refiero a la inclusión de la mediación escolar en las preparatorias, ya que siguiendo la idea de Aguirre Amaia<sup>2</sup> quien menciona en su libro, "*La Mediación Escolar*", ésta, es una estrategia para abordar el conflicto, la cual propone el uso de metodologías activas, participativas, un trabajo práctico y constructivo con el que se dé el acercamiento con los jóvenes, para que se les ayude o enseñe a razonar, así como a analizar cada situación; teniendo como objetivo, adoptar actitudes y comportamientos que favorezca sus relaciones para con los demás, así como también, concientizar que el uso y aplicación de los Métodos Alternos<sup>3</sup>, que tiene como premisa fundamental, la participación directa de la gente (maestros, jóvenes y padres de familia) y que de acuerdo a Gorjón/Sáenz encontremos respuestas y soluciones a los problemas; así como también aprendamos a vivir en una comunidad mejorada, participativa consciente y responsable de sus acciones.

---

<sup>1</sup> HERNÁNDEZ, Sampieri Roberto, *Metodología de la Investigación*, Ed. McGraw-Hill Interamericana de México, SA de CV. México, Pág. 77.

<sup>2</sup> AGUIRRE, Amaia, Ignacio Josep, et al, *La Mediación Escolar: Una estrategia para abordar el conflicto*, Ed. Laboratorio Educativo, Barcelona, 2005, pag.22.

<sup>3</sup> GORJÓN, Gómez, Francisco Javier, Sáenz López, Karla Annett, *Métodos Alternos de Solución de Controversias*, Ed. Grupo Patria Cultural, S.A. de C.V., México, 2006, Pág. 11.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

---

El adolescente antes de tener definido su ingreso al Nivel Medio Superior, genera en su mente varias interrogantes como lo pueden ser; la estancia en determinada preparatoria, el aprovechamiento académico que deberá mantener, el desarrollo social que tendrá con todo aquel que le rodea, así como la formación de su plan de vida.

Por lo tanto la solución a estos cuestionamientos no pueden ser resueltos con antelación, sino a medida de que alguno de ellos pudiera presentarse y si no se previene con tiempo, la posibilidad de la deserción escolar estará latente.

Es por ello que se ha observado y analizado la conducta de los adolescentes, etapa en la que se presentan grandes cambios físicos, biológicos, psicológicos y emocionales, acompañados con el despertar de la capacidad intelectual y sexual; etapa caracterizada también por periodos de inestabilidad e intensa emoción, en la que se está formando la personalidad del individuo y su formación como persona.

En su libro "*Psicología General*", García González<sup>4</sup>, menciona que esta etapa, es considerada de grandes conflictos, ansiedad y tensión, por lo que aunado a esta serie de cambios, en ellos surgen preguntas como: ¿Por qué el cuerpo cambia y evoluciona?, hasta preguntas como: ¿En qué preparatoria deben estudiar?, ¿Qué carrera deben seguir?, es decir, ¿Qué rumbo tendrá su vida? pero, una de las más importantes es, ¿A quién tenerle confianza para externarles sus dudas y que realmente le entienda?; ¿A sus padres que lo cuestionan?, ¿A sus compañeros que lo observan y lo juzgan?, ¿A sus amigos, pero... serán realmente amigos?.

Esta serie de preguntas que lejos de resolver sus necesidades los confunden, los llenan de dudas e incertidumbres, es decir forma en el adolescente un conflicto interno<sup>5</sup> que de acuerdo a Gómez/Saenz, generará angustia, inquietud o intranquilidad, que no les

---

<sup>4</sup> GARCÍA González Eva Laura, *Psicología*, Ed. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V., México, 2010. Pág. 214

<sup>5</sup> GORJÓN, Op. Cit., Pág. 35.

permitirá tener la seguridad suficiente para llevar a cabo sus actividades y por lo tanto certeza en sus acciones.

Es por esto, que como menciona Castañeda Gutman en su libro "*Escuchar (nos)*"<sup>6</sup> y quien cuestiona, de que cómo es posible que les enseñemos a los niños la teoría de los grupos en matemáticas y que no les enseñemos a convivir en grupo; que les enseñemos a leer y escribir y no a expresar con claridad sus ideas y emociones; que les enseñemos a hablar, mas no a escuchar; a obedecer al maestro, pero no a resolver un conflicto con sus padres; que les enseñemos como ganar y no cómo perder una competencia; que les enseñemos a ser activos y emprendedores, pero no a estar quietos y en silencio.

Es por tanto que la comunicación es una de las principales bases en nuestra sociedad, en nuestras vidas, así como en nuestros adolescentes; a través de ésta se pueden resolver todos los obstáculos y conflictos internos o externos o, se guíen aquellos, por los que puedan o estén por pasar, encaminándolos previamente a un análisis objetivo con el que encuentren respuestas a sus preguntas y actúen oportunamente.

Efectivamente, actuar oportunamente ya que como describimos, la confusión que generan los diversos cambios en esta etapa de la vida, así como las diversas interrogantes que tienen en sus mentes y que no han podido ser resueltas, pero aún más, una comunicación inadecuada, conlleva a que se presente la deserción como problema base de esta investigación; por lo que hablar con ellos, encausarlos, exhortarlos al análisis previo a esta determinación, contribuirá significativamente en la disminución y resolución de este problema.

---

<sup>6</sup> CASTAÑEDA, Gutman Marina, *Escuchar (nos)*, Ed. Taurus, México, 2011, Pág.237.

**Objetivos Generales.-** Identificar algunas causas de la deserción escolar con el objeto de prevenirlas y tratarlas a tiempo y como acción, invitar al dialogo activo y participativo a través de la implantación, de la Mediación Escolar<sup>7</sup>.

**Objetivos Particulares.-** Establecer que conduce a la deserción escolar, así como los factores en que se puede incidir para detectarla como: la reprobación, el ausentismo, la desmotivación, el bajo rendimiento escolar, el aislamiento, la inseguridad.

---

<sup>7</sup> BOQUÉ, Torremorell Ma. Carmen, *Guía de mediación escolar*, Ed. Octaedro, SL. España 2002, Pág. 57.

## **JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

---

La sociedad en la que vivimos depende de las particularidades de las personas que la conforman, es por esto que la sociedad se va transformando conforme van ingresando en ésta como parte activa, todo individuo que se desarrolla desde su infancia hasta llegar a la juventud y madurez. Esto lo hará a través del conocimiento y experiencias adquiridas durante su desarrollo, por lo que serán los adolescentes, quienes a corto plazo influirán de manera gradual, ya sea de forma positiva o negativa en esa transformación de la sociedad.

De forma positiva, será cuando la persona, en este caso el adolescente esté convencido de que al terminar sus estudios de preparatoria y posteriormente de licenciatura o bien una carrera técnica, alcanzará sus objetivos y metas forjadas, es decir será en la sociedad un ser productivo para ella y para sí mismo.

De forma negativa, cuando esos objetivos y metas no están bien cimentados y estructurados, cuando el factor de responsabilidad, dedicación y disciplina, no son comprendidos plenamente por el joven, ya que la disciplina es pieza base en la formación del individuo y como bien menciona la Madre Teresa de Calcuta<sup>8</sup>, “el placer de la disciplina comienza al entender que ésta consiste en una práctica”; práctica que es promovida principalmente en la familia. Desafortunadamente y como he observado, estos tres factores no siempre forman parte primordial en las relaciones de vida del adolescente, por lo tanto, no será un individuo proactivo e incluyente; ahora bien, si a esto, le agregamos el no haber continuado sus estudios a consecuencia de los conflictos que veíamos en la introducción y planteamiento del problema, su calidad de vida estará limitada.

Por lo tanto son los jóvenes quienes ingresan en corto plazo e influyen en el desarrollo de la sociedad y lo ideal sería que tuvieran su plan de vida bien definido y estructurado.

---

<sup>8</sup> Madre Teresa, *Principios inesperados para el éxito empresarial*, Ed. Grupo Editorial Patria, México, 2012, Pág. 70.

Ahora bien, si consideramos que en la familia es en donde se siembran los valores, el entendimiento y la aceptación entre sus miembros y por otra parte la escuela como complemento esencial en la formación de la educación académica de los hijos, se deduce que esto los llevará, a la convivencia sana y a un desarrollo como individuos que interactúen y piensen no solo en pro de sí mismos, sino también de los demás y si acorde a Rubio Gil<sup>9</sup> quien menciona que “los vínculos afectivos son básicos para que una persona alcance su autonomía a fin de obtener un desarrollo armonioso”, me indica entonces, que existen otras causas que están influyendo para que el joven aun con la comunicación con sus padres y una buena posición económica se determine en dejar de estudiar.

Así bien, como describe Comellas Cargo<sup>10</sup> “la familia y la escuela en la vida de los adolescentes da fuerza a la idea de la comunicación” por lo tanto, debemos aceptar que el diálogo es esencial y fundamental, pero un diálogo abierto a todas las propuestas, por esta razón el apoyo de los padres y maestros es fundamental para detectar si alguno de los alumnos pueda tener una inquietud o malestar distinta a la afectiva, así como también exhortarlos e invitarlos para que se inclinen por el uso de la mediación escolar, ya que ésta será el canal con el que se abrirán al dialogo, para encontrar qué es lo que le agobia y como puede ser resuelto.

---

<sup>9</sup> RUBIO, Gil María Ángeles, *La Familia: Claves para una correcta gestión de las personas y situaciones familiares*, Ed. Amat, S.L., Barcelona, 2007, pag.34.

<sup>10</sup> COMELLA, Carbo Ma. de Jesús, *Familia y Escuela compartir la educación*, Ed. Graó de Irif, S.L., Barcelona, 2009, pag.32.

## CAPITULO I

---

### 1.- EL ADOLESCENTE Y SU PERSONALIDAD

#### 1.1 Marco conceptual del adolescente

En la etapa de la adolescencia<sup>11</sup> cuyo significado proviene del vocablo latino *adolescere* “crecer”, “madurar”, los adolescentes atraviesan por una serie de cambios entre los que podemos mencionar; cambios corporales, cambios en el desarrollo intelectual, cambios significativos en sus emociones y la formación de su identidad, todo esto influye en la toma de decisiones encaminadas a la planeación de su futuro.

Para que estos cambios, emociones, formación de la identidad y planeación a futuro en el adolescente puedan reforzarse, es necesaria la formación en los valores y el acercamiento de la familia, teniendo como principal finalidad disipar toda inquietud de inseguridad en el joven, teniendo presente, que es muy posible que las ideas de los padres no coincidan con las de su hijo, por lo que es necesario adoptar una actitud positiva de tolerancia y si es necesario, de cambio.

Faccinni<sup>12</sup> menciona en este sentido, que el modo de cambiar de los padres en la relación con el hijo es en donde se encuentra el fundamento para todo el trabajo educativo, porque es éste el punto de partida sobre el cual se edificará el conocimiento de los hijos con la inteligencia del corazón del día en día dentro de cada etapa del desarrollo, y en particular durante la adolescencia, ya que adoptar una buena actitud de quien quiere llegar al descubrimiento de los propios hijos es primordial.

Es decir con el trabajo en familia, encaminados con la formación de valores y la comprensión de los cambios que se presenten durante la etapa de la adolescencia, se

---

<sup>11</sup> PUENTE, García Esmeralda, Esquivel Zamora Graciela, *Orientación Psicológica*, Ed. LA&GO Ediciones, S.A. de C.V., Monterrey, 2012, Pág. 17.

<sup>12</sup> FACCINNI, Alberto, *El Perfume del adolescente*, Ed. Palabra, S.A., España, 2008, Pág. 45.

formará a un individuo con bases firmes, con la capacidad de salir adelante, enfrentando los retos y responsabilidades de la escuela y la vida general.

## **1.2 El Adolescente**

¿Quién es el adolescente?, el adolescente<sup>13</sup> desde el punto de vista de Conde Flores que en su libro de *“Formación Cívica y Ética”*, describe que es aquella persona, hombre o mujer que atraviesa el período de edad entre los 10 a 19 años, periodos divididos en tres subetapas a saber, mismas que explico:

### **1.2.1 Adolescencia inicial o Pubertad que abarca de los 10 a los 13 años**

En esta fase del período, se presentan cambios biológicos y físicos como el incremento en la estatura, el aumento en las proporciones y formas del cuerpo, así mismo se adquiere la capacidad biológica de la reproducción, debido a que en este período se da el desarrollo y madurez de los órganos reproductores externos y sexuales.

### **1.2.2 Adolescencia intermedia de los 14 a los 16 años**

En esta etapa se desarrolla un nuevo esquema de pensamiento formal que al adolescente le da la capacidad de reflexionar, en esta etapa el adolescente empieza a incursionar en el mundo de los adultos y se hace otra clase de cuestionamientos, inicia su búsqueda sobre quién es y hacia donde quiere dirigir su vida, además va construyendo a base de las experiencias que está viviendo y formando.

### **1.2.3 Adolescencia tardía de los 17 a los 19 años**

Periodo en donde empiezan a sentir la necesidad de independizarse y ubica e integra los valores con los que ha sido formado, también está encontrando algunas respuestas a sus preguntas, es decir, tiene más definido el camino que ha de seguir.

---

<sup>13</sup> CONDE, Flores Gabriela, Mendoza Arrubarrena María Eugenia, *Formación Cívica y Ética*, Macmillan Publisher, S.A. de C.V., México, 2012, Pág. 91.



### **1.3 Dos aspectos importantes en la personalidad del adolescente**

Para tratar de comprender un poco el porqué de las manifestaciones tan diversas que tiene el ser humano, describiré algunos datos existentes relacionados con la conducta del individuo, como lo es la personalidad, así como los factores que la integran como son: la caracterología y el temperamento; posteriormente se describirá la clasificación de valores, las necesidades básicas del ser humano y el comportamiento de las personas, en este caso enfocado hacia los adolescentes.

#### **1.3.1 Personalidad**

##### **Concepto de personalidad<sup>14</sup>**

De acuerdo a Hernández Martínez, la personalidad se refiere a las características que diferencian a las personas y que hacen único a cada uno de nosotros, ya que estos comportamientos nos lleva a actuar de manera consistente y predecible dependiendo de la situación, momento y estado emocional en el que estamos, es decir la forma en cómo reaccionamos bajo diversas circunstancias.

Cabe destacar que la personalidad de un ser humano, puede irse moldeando y adaptando por diversos factores, estos factores pueden ser; las relaciones de quienes le rodean y con quienes vive, también debido a la cultura que prevalece en el país al que pertenece, los factores sociales e interpersonales, así como por las vivencias del día a día, todo esto lo llevará a moldear su carácter, el cual también forma parte de su personalidad.

#### **1.3.2 Caracterología<sup>15</sup>**

Cada persona se desarrolla de acuerdo a la caracterología que heredó, y las vivencias que ha pasado en su vida; por lo que puede ser una persona que tiene una fuerza de voluntad enorme, o una que tiene una voluntad débil; una con una inteligencia clara, viva,

---

<sup>14</sup> HERNÁNDEZ, Martínez Guillermo, *Psicología y desarrollo de la profesional*, Ed. Grupo Editorial Patria, SA. de CV. México, 2005, Pág. 61.

<sup>15</sup> <http://es.scribd.com/doc/13753306/Tipos-de-caracter>

ágil, o una que hay que decirle las cosas con mucha sencillez y claridad para que asimile con mayor facilidad las ideas.

Dentro de una clasificación objetiva, tenemos por ejemplo: a la persona activa y la dada a la inactividad, a la emotiva y la no emotiva. Estos rasgos constituyen el temperamento con que todo ser humano nace, pero que se ajustan o perfeccionan, de acuerdo a la educación y experiencias que tiene durante toda su vida, moldeando de alguna manera su temperamento que conjuntamente con su caracterología, va definiendo su personalidad, que lo diferenciará de los demás.

### **1.3.3 Temperamento**

La palabra temperamento, proviene del latín "*temperamentum*" que significa medida y ésta, es la peculiaridad e intensidad individual de los afectos psíquicos de la estructura dominante de humor y motivación, es la manera natural con que un ser humano interactúa con el entorno, la capa instintivo-afectiva de la personalidad sobre la cual la inteligencia y la voluntad modelarán el carácter, el temperamento es la naturaleza general de la personalidad en un individuo, basada en las características del tipo de sistema nervioso, además de estar relacionado con la influencia endocrina que se debe a los genes, misma que se manifiesta con determinados rasgos físicos y psicológicos. Por lo tanto el temperamento y el carácter definen la personalidad del ser humano y su diferente combinación e intensidad que nos hacen únicos.

El estudio de los distintos tipos de temperamentos ocupaba un papel importante en la psicología anterior al siglo XX. Actualmente, tiene un gran valor cotidiano y de utilidad para las personas en búsqueda de mayor sentido a su vida mediante su expresión temperamental y de sus virtudes.

El Temperamento<sup>16</sup> de acuerdo a López Espinosa, refleja el aspecto espontáneo y la naturaleza general de la personalidad y sus reacciones ante determinado o determinados sucesos.

También es importante el análisis de los caracteres a través de la caracterología que es la ciencia que se encarga de este estudio, con la finalidad de tener un conocimiento básico de las cualidades y posibles defectos del formando y así poderle ayudar a potenciar los talentos que ha recibido; pero es conveniente señalar que nunca se debe hacer un juicio precipitado o definitivo sobre el comportamiento de una persona ya que ningún carácter existe puro en la realidad; éstos generalmente se hayan mezclados y con matices muy diversos, lo importante es conocer los rasgos generales, para que el formador los tenga como guía para su observación.

Es importante señalar que a cada tipo de carácter se le puede y debe potenciar, ya que lo esencial, radica en lo que se logre hacer con él, para su mejor beneficio.

#### **1.4 El papel de la familia en la formación del adolescente**

La familia es la piedra base y angular en la formación de los hijos y sería ideal que además de darles una educación de preparación académica, se retomara también la formación en valores ya que estos los fortalecerá para adoptar una actitud de reflexión para consigo mismo y para los demás, con ello valorarán lo valioso de la vida y la sensibilidad hacia el mundo que nos rodea, además de estimularlos para adoptar actitudes positivas, ya que estas últimas les permitirá afrontar grandes retos, en los que ellos en un momento determinado se han de enfrentar y los cuáles sabrán solucionar de manera satisfactoria.

Por tal motivo es indispensable describir el significado de los valores y lo que estos nos aportan en el transitar de nuestra vida.

---

<sup>16</sup> LÓPEZ, Espinosa, Susana A., *Inteligencia Emocional Manual para Padres*, Ed. Editores Mexicanos Unidos, S.A., México, 2010, Pág. 17.

## 1.5 Los valores

Todo ser humano nace con valores, los tiene inmersos en él mismo y por lo tanto es importante la formación en valores desde pequeños, para que cuando llegue la etapa de la adolescencia, canalicen o discernan de manera clara lo que está sucediendo en su entorno, que los pongan en práctica para que comprendan que con éstos pueden salir adelante, que no se limiten ante los obstáculos, sino que busquen soluciones, que no tengan miedo de tropezar, sino que se acostumbren a analizar las situaciones y encuentren la forma de salir adelante.

### Concepto etimológico de valor

De acuerdo a López de Llergo<sup>17</sup>, valor, se deriva del latín *valere*, que significa ser fuerte, ser potente.

Ignacio Aldama<sup>18</sup>, menciona que empleamos la palabra valor para referirnos al conjunto de actitudes y acciones con que se expresa lo mejor de los seres humanos, siendo estas un conjunto de cualidades.

Por lo que la aplicación y uso de los valores en nuestra vida, es de suma importancia, ya que estos, nos permitirá reconocer al ser humano por su esencia.

### 1.5.1 Clasificación de los Valores

David Busali<sup>19</sup> en su libro *“Valores y Virtudes”*, hace una descripción de valores, los cuales describiré, explicaré y relacionaré con el adolescente:

**Valores clásicos.-** Verdad, Bien y Belleza; por lo que los valores a vivir y que se desprenden de éstos últimos tres son:

---

<sup>17</sup> LÓPEZ, de Llergo Ana Teresa, *Valores Valoraciones y Virtudes*, Ed. Grupo Patria Cultural, México 2005, Pág.33.

<sup>18</sup> IGNACIO, Aldama José, *Los Valores*, Ed. Televisa Internacional, México, 2006, Pág. 4.

<sup>19</sup> DAVID, Busali Marina, *Valores y Virtudes*, Ed. Panorama Universal, México 2005, Pág.17-20.

**Valores de conocimiento científico.-** La cuál da acceso a la verdad, a la aproximación, a la probabilidad, a la exactitud, por lo que el estudiante la obtendrá a través del estudio de las ciencias experimentales, como matemáticas, química o física.

**Valores morales y jurídicos.-** Corresponden al valor clásico bien, el cual los conducen a la bondad, valentía, veracidad, justicia, templanza, amor a la Patria, los cuales han sido fomentados desde la primaria a través de la educación cívica y ética.

**Valores estéticos.-** Corresponden al valor clásico de la belleza; trae como resultado la gracia, la elegancia y la apreciación de la belleza en todos los seres, adquiriéndose mediante el estudio de la educación estética y el estudio de la Apreciación a las artes<sup>20</sup>

**Valores religiosos.-** Se persigue con ellos llegar a la santidad a la gracia, a la piedad, a la beatitud, a la bienaventuranza, adquiridos a través de la educación religiosa propia de cada familia.

**Valores vitales.-** Los cuáles tienen como finalidad el cuidado de la salud, es por eso la necesidad de percibir el aire, la de consumir los alimentos nutritivos, hidratar nuestro cuerpo con agua, cubrir nuestro cuerpo con el vestido, tener una casa en donde habitar, darle a nuestro cuerpo el descanso del sueño, fortalecer nuestro cuerpo a través del ejercicio, ser productivos a través del trabajo, así como percibir la remuneración derivada de esta labor, todo esto se encuentra implícitas en los derechos humanos y nuestras garantías individuales, mismas que describe Zaragoza Huerta<sup>21</sup> en el libro de *“los Derechos Humanos en la Sociedad Contemporánea”*.

**Valores sociales.-** Encaminados al bien común (comunidad, vuelta a la comunidad, no individualismo, no egoísmo), en el que el adolescente a través de labores altruistas pueda comprender y ponerse en lugar de otras personas y comprender su situación, valor que

---

<sup>20</sup> ISAAC, Carreón, Aurelio, Morín Reyes Jesús Guillermo y otros, *Apreciación a las Artes*, Ed. LA&GO, S.A. de C.V., Monterrey, 2007. Pág. 2

<sup>21</sup> ZARAGOZA, Huerta José, Aguilera Portales Rafael y otros, *Los Derechos Humanos en la Sociedad Contemporánea*, Ed. LA&GO Ediciones, S.A de C.V., Monterrey, 2013, Pág. 18

podemos poner en práctica cuando se realiza el servicio social y ahora el servicio comunitario.

**Valores espirituales.-** Los cuales perfeccionan más profundamente la calidad de vida, del adolescente, lo más excelente de la existencia humana; la paz consigo mismo “armonía en el orden”, el orden sosegado.

Es por tanto, que la educación en valores es fundamental en nuestra sociedad, en nuestros hijos y en nuestros adolescentes, ya que éstas no son normas abstractas que solo un grupo quiera o desee imponer, sino que constituyen exigencias optimizadoras de las condiciones de los jóvenes y que como futuros ciudadanos de un sistema social, en el que van a tener una participación activa, deben reconocerlas y tenerlas presente para ponerlas en práctica.

#### **1.6 El papel de las instituciones educativas, en la formación del adolescente**

El papel de la escuela es la formación académica del estudiante, formación que favorece el desarrollo de las capacidades intelectuales y cognoscitivas en los alumnos, capacitándolos de tal manera que se sientan capaces para la toma de decisiones y con la responsabilidad de saber elegir adecuadamente, teniendo la escuela como premisa esencial, asumir conductas responsables encaminadas a la formación integral en el individuo.

Por lo tanto, las instituciones educativas son organizaciones en donde se crean y recrean sistemas de mediación con una intención determinada, son dependencias en las cuales de acuerdo a Tobón Tobón<sup>22</sup>, se le debe permitir a las personas desarrollarse en tres vertientes; personal, social y moral.

Cuando hablamos del desarrollo personal nos referimos al conjunto psicológico que crea en el alumno la conciencia de sí mismo y que lo encaminará hasta alcanzar la plenitud adulta y la autorrealización como sujeto.

---

<sup>22</sup> TOBÓN, Tobón, Sergio, Pimienta Prieto Julio H y García Fraile Juan Antonio, *Secuencias didácticas, aprendizaje y evaluación de Competencias* Ed. Pearson Educación de México, S.A. de C.V., México, 2010, Pág 33 y 34

Ahora bien, en lo que respecta a la socialización, la socialización es aquella interacción que tendrá éste con el resto de las personas, es decir la convivencia, la asimilación de las pautas de conducta, los valores compartidos que construyen la faceta psicosocial de la persona, sin la cual el proceso de personalización sería irrealizable.

Por otro lado la moralización es un proceso típicamente humano por el cual una persona acepta el conjunto de normas y leyes socialmente construidas como marco de acción del hombre.

Es por esto que como describe Gaonac'h<sup>23</sup>, la escuela desempeña un papel esencial en el desarrollo cognoscitivo en la adquisición de conocimientos, siendo estos los principales objetivos para que el joven adquiriera la experiencia escolar con el que desarrolle, el pensamiento formal.

Por lo que sin duda alguna, cabe destacar lo que también describe en su libro *“Manual de Psicología para la Enseñanza”*; La Escuela tiene una segunda función, que consiste en garantizar el desarrollo de la socialización de los niños y los adolescentes, que al unir esfuerzos con los padres de familia se complementará el desarrollo y formación del adolescente, desarrollando en ellos las habilidades y destrezas que le ayudarán en su desarrollo como persona y como hombre de bien.

### **1.7 La Teoría de Maslow y las necesidades básicas del adolescente**

La Teoría de Maslow entre muchas otras teorías, ha sido reconocida debido a que ésta, de acuerdo a su estudio, representa en la vida de las personas las necesidades que son consideradas como óptimas para alcanzar el logro a través de la satisfacción plena y personal, por lo tanto, es importante considerarla en el desarrollo de todo individuo y en este caso en el adolescente.

---

<sup>23</sup>GAONAC'H Daniel, Caoline Golder, *Manual de Psicología para la Enseñanza*, Ed. Siglo Veintiuno Editores, S.A. de C.V., 2005 Pág. 234.

Reconozco que sería ideal que los jóvenes tuvieran cubiertas como mínimo, las primeras cuatro necesidades, una vez cubierto éstas, ahora sí, corresponderá a ellos mismos esforzarse para conseguir y culminar con la quinta y última necesidad básica que es la autorrealización.

J. Gerrig menciona en su libro *“Psicología y vida”* que Maslow<sup>24</sup> propuso una jerarquía de cinco necesidades innatas que activan y dirigen la conducta humana, por lo tanto, estas necesidades son; las fisiológicas, de seguridad, de pertenencia y amor, de estima y de autorrealización, todas tienen un elemento genético que las impulsa, sin embargo el aprendizaje, las expectativas sociales y el miedo a la desaprobación, nos llevan a la superación o en su defecto a la limitación.

A continuación y de acuerdo a M. Peti<sup>25</sup>, se describe la jerarquía de las cinco necesidades de la Pirámide de Maslow:

**Necesidades fisiológicas básicas.-** Se encuentran en el primer nivel y las podemos identificar como la necesidad de vestir, comer y tomar líquidos (agua), su satisfacción es indispensable para nuestra supervivencia y son necesarias para preservar nuestra vida; sé que el ser humano desde siempre, ha buscado la forma de satisfacerlas y ha buscado todo tipo de método que cubra esta necesidad en nuestra vida, por tanto es un derecho que tenemos como hijos, una obligación como padres y una responsabilidad como individuos.

**Necesidades de seguridad.-** Estas, se encuentran situadas en el segundo nivel, es la estabilidad tanto familiar como de ciudadano.- A nivel familiar, buscamos la compañía de nuestros seres queridos quienes nos dan la estabilidad física; a nivel de ciudadano, requerimos de la protección y seguridad de nuestros gobernantes quienes a través de los órganos encargados, coordinan que la toma de decisiones sean las más pertinentes a cada caso y las cuales deberán estar apegadas a las normativas que nos rigen.

---

<sup>24</sup> J. Gerrig Richard, *Psicología y vida*, Ed. Pearson Educación de México, México, 2005, Pág. 389.

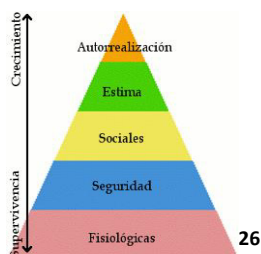
<sup>25</sup> M., Peti Cristina, *Introducción a la Psicología Social*, Ed. Brujas, Córdoba, 2004, Pág. 95.



**Necesidades sociales o de afiliación.-** Situadas dentro del orden social, en el que se busca la identificación de ideales y metas, pudiéndose dar en el ámbito laboral en el que podamos compartir proyectos, generar ideas, o bien, situadas en nuestras relaciones y convivencia social, en el que se busca ser aceptado por la sociedad, familia o amigos.

**Necesidades de reconocimiento o estima.-** Ubicadas dentro del orden emocional; para cubrir esta necesidad, se requieren de la veracidad en la expresión de los valores, es decir sentir la sinceridad y honestidad, de quienes nos rodean, dado que buscamos sentirnos valorados, comprendidos, escuchados y aceptados, porque con ello, tendremos la fuerza, motivación y vitalidad para continuar adelante.

**Necesidades de autorrealización.-** Enfocadas en el orden académico y de satisfacción plena, definitivamente cuando una persona ha cubierto sus necesidades básicas de supervivencia, tiene el apoyo de quien necesita, se desarrolla satisfactoriamente en su alrededor, cuenta con el reconocimiento de sus allegados y se siente aceptado y valorado en sus actividades y diario convivir, entonces percibe que al cubrir o abarcar estas necesidades ha encontrado aquella satisfacción que le hace sentir bien; ahora bien, sé que cuando todo esto es alcanzado y se puede dar la posibilidad de complementarlo con una satisfacción personal académicamente hablando, es muy motivador, ahora bien, sé que la máxima preparación académica no implica ser la mejor persona del mundo ni que encontrará o asegurará el éxito en la vida, solo sé que la autorrealización está en manos de quien quiere alcanzarla.



---

<sup>26</sup> OSORIO, Fernández Sherry Emilie, Diseño de la autora

## CAPITULO II

---

### 2.- LOS CONFLICTOS Y LAS EMOCIONES EN LOS ADOLESCENTES

Quizás nos hemos preguntado en algún momento, porqué surgen los conflictos y si éstos son realmente un problema o un área de oportunidad; en la adolescencia pareciera que son un problema, ya que en esta etapa, quienes están atravesando por ella, no solo tienen conflicto con ellos mismos, sino con todo lo que les rodea; pero para los padres de familia y maestros, son una responsabilidad, un reto y la mejor área de oportunidad para encauzarlos y guiarlos; por esta razón y tratando de ser lo más precisa posible explicaré lo siguiente:

#### 2.1 Conflictología

La conflictología<sup>27</sup> o resolución de conflictos, es el compendio de conocimientos y habilidades que la humanidad ha llegado a acumular con el propósito de conocerse en aquellas situaciones en las que perdemos nuestras capacidades para solucionar por nosotros mismos nuestros problemas. Es una visión plural de conocimientos lógicos e intuitivos, multidisciplinaria, que sabe conciliar y sosegar las mentes para poder mediar y armonizar las relaciones.

##### 2.1.1 Concepto de Conflicto

De acuerdo a Brudjac Corvette<sup>28</sup> quien en su libro de *“Técnicas de negociación y resolución de conflictos”*, describe que el conflicto es aquel que se encuentra en donde hay una incompatibilidad de cogniciones o emociones en los individuos, o entre grupos de individuos.

Alrededor de esta idea, debemos tener presente que puede existir la incompatibilidad por un sin fin de situaciones, quizás porque en ese momento las personas tienen presiones

---

<sup>27</sup> AGUIRRE, Op.Cit., pag 14.

<sup>28</sup> BUDJAC, Corvette Barbara A., *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*, Pearson Educación de México, 2011, Pág. 34.

personales y no pueden ser objetivas al recibir determinada información, o porque el estado anímico de alguna de las partes, se encuentra lastimado, o porque simplemente no coinciden sus ideas con quien las esté expresando; sin embargo, eso no indica que los dos puntos de vistas estén mal, simplemente, cada quien la percibe y asimila de determinada manera.

Para comprender un poco más el tema, desarrollaré algunos puntos de vista sobre el conflicto.

## **2.2 Puntos de vista sobre el conflicto**

Brudjac Corvette también nos describe en su libro *“Técnicas de negociación y resolución de conflictos”*, que existen tres formas en las que puede ser percibido el conflicto, siendo las siguientes:

### **2.2.1 Conflicto desde el punto de vista tradicional<sup>29</sup>**

En donde se ve y da tratamiento a éste como algo malo, es el tipo de conflicto que debe evitarse, evadirse ya que éste es percibido con un aspecto de negatividad, el cuál no traerá nada bueno.

Es la forma más habitual en la que representamos los problema en la vida y esta actitud en muchas ocasiones o en la mayoría de los casos, es enseñado como parte de la cultura en una sociedad, ya que desde pequeños se les inculca a los niños el término (no corras, no me interrumpas cuando estoy hablando con alguien, no hagas esto o eso porque es malo, no permitas que te digan que hacer) es decir, antepone la palabra no, cuando se vislumbra alguna problemática, generando un estado de negación que se desarrollará en el pensamiento de las personas.

---

<sup>29</sup> STEPHEN, P. Robbins, *Comportamiento Organizacional*, Ed. Pearson Educación de México, S.A. de C.V., México, 2004, Págs. 443,444.

## **2.2.2 Conflicto desde el punto de vista de las relaciones humanas**

De acuerdo con este punto de vista, el conflicto puede ser transformado a una fuerza positiva que determine un cambio en las reacciones de los individuos, un cambio en su comportamiento hacia los demás.

Es precisamente así como debería o se aconsejaría tratar el conflicto, encauzándolo de una forma negativa a una positiva. Si nos enfocamos en el punto anterior en el que describí entre otras cosas, las expresiones habituales con la que nos dirigimos a los niños de “no corras; no me interrumpas cuando estoy hablando con alguien; etc. y la convirtiéramos a: “si corres te puedes lastimar; si me permites terminar de hablar con tu tía, podré desocuparme más pronto para escucharte”; generamos en la persona una reacción positiva y evitamos posibles conflictos por una respuesta precipitada.

## **2.2.3 Conflicto desde el punto de vista de la interacción.**

Aquí, el conflicto es necesario hasta cierto nivel, ya que este puede ser útil debido a que permite la autocrítica de mejoramiento personal y la capacidad de reflexión y apertura al diálogo por parte del individuo a quien se dirigen las observaciones. Cabe destacar que la persona que realice el ejercicio deberá manejar la situación de tal forma, que estas observaciones sean aplicadas o manejadas de manera que se alcance el objetivo esperado, por lo que se explicarán tres formas relacionadas con el área educativa.

La primera de las formas, partiré de la tarea solicitada por el docente en el que se requiera del trabajo en equipo, la actividad enfocada a la Unidad de Aprendizaje de “*Apreciación de las Artes*”<sup>30</sup> en el libro del mismo nombre, en donde se requiere que los alumnos se organicen en equipos y realicen un diseño de pintura en el que incluya: el boceto, la combinación de colores, la explicación en la estructura de la composición y si a ésta le incluyeron efectos de perspectiva, además de ser acompañado el ejercicio por música

---

<sup>30</sup> FLORES Salazar Armando V y Gómez Huerta Ma. de Lourdes , *Apreciación de las Artes*, Ed. Grupo Patria Cultural, S.A. de C.V., México, Pág. 16

de fondo. Como vemos el trabajo requiere que los alumnos trabajen en equipo y si alguno de los jóvenes no quiere o no cuenta con el elemento que armonice con el todo, entonces será necesario explicarle de tal forma que comprenda que su trabajo y participación es muy importante, pero también es importante cumplir con el objetivo.

La segunda forma, en donde alguno de los alumnos se encuentre un poco distanciado por los comentarios que recibe de los demás y este distanciamiento esté generando bajo rendimiento académico en el joven, entonces será la labor del docente de indagar lo que esté sucediendo e invitar al diálogo para solucionarlo, poniendo en práctica ejercicios de autoestima y trabajo en equipo, por lo que se sugiere incluir una práctica con la Ventana de Johari de Joe Luft y Harry Ingham<sup>31</sup> ya que de acuerdo a J. Galpin, que describe en el libro “*La Cara Humana del Cambio*” esta acción potenciará las relaciones interpersonales y aprenderán a comprenderse mejor, analizando las diferencias entre los compañeros las cuales se pueden subsanar si se conocen un poco más.

La tercera y última de las formas, desde el punto de vista de la competencia sana, enfocado al área deportiva, aquí es de esperar que todos los integrantes de un equipo desean ganar un determinado partido, pero para ello, deben analizar las fallas en su desempeño al momento de jugar, por lo tanto es necesario conocer nuestros errores y corregirlos con la finalidad de perfeccionar determinada estrategia, que fortalezca al equipo.

Una vez establecido lo anterior y partiendo del hecho de que existen diversas formas en las que se presenta el conflicto los cuales dependen de varios factores o percepciones, es conveniente describir los más representativos en la adolescencia.

### **2.3 Tipos de conflictos**

En nuestro diario vivir y convivir cabe la posibilidad de presenciar o ser parte de diversos conflictos, algunos de ellos pueden ser tan solo por una interpretación inadecuada a una determinada situación o por un sentimiento de emoción temporal. Teniendo en cuenta

---

<sup>31</sup> J. Galpin, Timoty, *La Cara Humana del Cambio*, Ed. Díaz de Santos, S.A. de C.V. Madrid, España, 2013, Pág. 39

que existe una variedad de conflictos, acotaré y describiré los que de acuerdo a este trabajo conciernen más, esto, de acuerdo a Gorjón/Saenz<sup>32</sup>:

**Con uno mismo.-** Es cuando uno está inconforme por el actuar y proceder ante determinada situación y esto choca con su pensamiento, relacionándolo con los alumnos que de alguna manera se están esforzando en aprender determinada Unidad de Aprendizaje y se molestan consigo mismo por batallar en esa materia o por dejar pasar alguna actividad por sentirse intimidados para preguntar y por consecuencia no pueden realizarla.

**Matrimonial.-** Existen muchos tipos de familias, como se muestra en el libro de *“Orientación Psicológica”* de Esquivel Zamora<sup>33</sup>, entre las que describe a las familias rígidas en las cuales la característica principal es que los padres se cierran a nuevas reglas y no permiten sugerencias de los hijos y se está siempre a la defensiva, por lo que los conflictos son más comunes debido a que la comunicación es muy cerrada, aquí el adolescente percibe y reacciona a ese comportamiento haciendo suyo ese proceder, manifestándose con el resto de las personas de igual manera.

**Escolar.-** En donde el estudiante se enfrenta a comentarios, señalamientos, burlas y en donde se da un alto índice de conflicto mental y psicológico; desafortunadamente lo podemos relacionar con el bajo rendimiento, con timidez o en el peor de los casos el Bullying que está por demás explicarlo.

**De objetivos.-** Es cuando el adolescente, aún no tiene definidas sus metas, cuando aún no ha estructurado plenamente su plan de vida y no está convencido de lo que espera y desea de su futuro.

**De autoestima.-** En la etapa de la adolescencia como mencioné se está presentando una serie de cambios aun no definidos totalmente ni comprendidos por ellos mismos,

---

<sup>32</sup> GORJÓN, Op. Cit., Pág. 33,34.

<sup>33</sup> ZAMORA, Op. Cit., Pág. 52

tienden y se guían mucho por las comparaciones, lo que lastima su percepción de las cosas y de su persona.

**De valores.-** En este punto las personas que conformamos a nuestra sociedad debemos estar consciente y aceptar que hemos decaído mucho en la formación en valores y que retomarla favorecerá la estructura de la sociedad y de la persona misma; en este caso de los adolescentes ya que ellos partirán de lo aprendido.

## **2.4 Emociones y su concepto**

Las emociones son definidas de acuerdo al libro *“Orientación Psicológica”* de García Silva<sup>34</sup>, como un estado de estimulación interna provocado por factores internos o externos que generan sentimientos que conllevan a una reacción fisiológica manifiesta, es decir, cada persona experimentará o expresará su sentir o sus emociones en razón de lo que esté pasando, por consiguiente, esa reacción puede o no coincidir con quién o que lo ha provocado.

### **2.4.1 Tipos de emociones**

En el comportamiento de las personas puede haber una gran cantidad de manifestaciones generadas por las emociones, pero solo nos sujetaremos a las consideradas como Universales, esto, de acuerdo a Miguel Pallares Querol<sup>35</sup> que en el libro *“Emociones y sentimientos”*, describe a seis; acorde con la opinión del Psicólogo estadounidense Paúl Ekman, serán descritas:

**Miedo.-** Es aquello que percibimos y nos anticipa de que algo puede estar mal, o nos alerta del peligro, esta emoción es manifestada con los ojos fijos, los músculos tensos e incitan a una reacción de huida o ataque, hay sudoración, manos temblorosas, voz quebrada.

---

<sup>34</sup> GARCÍA, Silva Guadalupe, Puente García Esmeralda, *Orientación Psicológica*, Ed. L&GO, S.A. de C.V., Monterrey, México, 2010, Pág. 72.

<sup>35</sup> PALLARES Querol, Miguel, *Emociones y sentimientos*, Ed. Marge Books, Valencia, España, 2010, Págs. 74, 75 y 77

**Alegría.-** Esta se produce como resultado de algo que nos favorece beneficia o nos gusta, manifiesta contento, sensación de bienestar y seguridad, los signos que la distingue es cara relajada, comisura de labios elevada, faz amistosa y brazos caídos a lo largo del cuerpo.

**Sorpresa.-** Nos ayuda y orienta para tomar partido en uno u otro sentido ante determinada situación que no esperamos; expresamos asombro, desconcierto y muestra los ojos abiertos, más de lo habitual y fijos en el objeto que ha causado la emoción, con las cejas arqueadas, normalmente la boca entreabierta y se observa de manera expectante.

**Aversión.-** Provoca disgusto o rechazo sobre alguna situación o alguna persona, pero también nos defiende de algo que puede estar mal o puede enfermarnos, lo podemos percibir por medio del disgusto o rechazo, observándose que la cara se aleja de lo que le estimula esta reacción, busca huir de lo que le desagrada y la boca refleja una mueca de desagrado, las manos en actitud de rechazo hacia el objeto o lo que propicia la aversión.

**Tristeza.-** Indica un estado de ánimo negativo, pero puede motivarnos hacia la búsqueda de un nuevo estado que mitigue ese malestar; por lo que se muestra una sensación de pena, desilusión y se advierte por la mirada perdida o cabizbaja con tendencia a fijar la mirada al suelo, el cuerpo flácido, el habla es escaso, lento y con tono bajo.

**Ira.-** Nos carga de agresividad y fuerza momentánea que puede hacer que representemos situaciones embarazosas, ya que se manifiesta por medio del enfado, rabia y resentimiento, nos induce a la destrucción del objeto que lo ha causado; la persona que muestra esta actitud belicosa, se observa con unos ojos muy abiertos, el entrecejo fruncido y la cara contractuada, la mandíbulas apretada y el cuerpo se encuentra tenso, amenazante y los brazos con movimientos rápidos.

#### **2.4.2 Tipos de reacciones**

Como se describió con anterioridad, las emociones son un reflejo causado por un factor interno o externo, el cual desemboca en una reacción, que pueden ser:



**Reacción Positiva**<sup>36</sup>: Cuando aquello que se experimenta es percibido como un sentimiento de alegría, de gozo de felicidad, de amor; las cuales generan energía, fuerza y vitalidad a nuestra vida, es decir el adolescente se encuentra estimulado para continuar y seguir adelante con sus proyectos de vida, con sus actividades diarias y con sus relaciones con los demás.

**Reacción Negativa**: Cuando aquello que se percibe no es lo esperado, el adolescente se llena a de enojo, molestia e ira, causando fricción y dificultades con los demás y con sigo mismo. Las emociones que se encuentran dentro de esta sensación son; la tristeza y la pena que inhiben la fuerza y energía para continuar y seguir adelante con las actividades, debido a que el joven se encuentra en un estado en el que se siente bloqueado por estos sentimientos.

## **2.5 Componentes de las emociones**

Debido a la importancia que tiene el conocer y detectar las emociones, es indispensable distinguir los rasgos que las caracterizan, por tal razón describiré los tres componentes que las conforman como los son: el neurofisiológico, el comportamental y el cognitivo.

### **2.5.1 Componente Neurofisiológico**

Por una parte el componente neurofisiológico son aquellos que manifiestan un cambio en nuestras secreciones hormonales, así como un cambio en ciertos niveles neurotransmisores, ya que las emociones se dan en el Sistema nervioso central, manifestando respuestas como:

Taquicardia, rubor, sudoración, sequedad en la boca, respiración, presión sanguínea, etc.

---

<sup>36</sup> Op. Cit GARCÍA., Pág. 72.

Respuestas que podemos detectar cuando el adolescente, está nervioso, agitado, apenado, emocionado, enamorado. etc.

### **2.5.2 Componente Comportamental**

El componente comportamental es el que se manifiesta a través del lenguaje verbal y no verbal. Cuando hablamos del lenguaje verbal hacemos alusión a lo expresado a través de las palabras manifestándose con el tono de voz que puede ser alta, baja, pausada o temblorosa. En lo que respecta al lenguaje no verbal, estas son reflejadas por alguno de los veintitrés músculos que tiene el rostro en el que de manera involuntaria puede observarse; dentro de este componente están también las reacciones relacionadas con los movimientos del cuerpo, brazos, manos, cabeza, etc.

Visualizándolas cuando el adolescente está efusivo, preocupado, molesto, feliz, etc.

### **2.5.3 Componente Cognitivo**

Este componente es el que racionalmente declara la emoción que estamos atravesando, es decir nos permite identificarla y darle un nombre o vincularla en función del dominio del lenguaje, por ejemplo cuando expresamos: “siento nervios pero “no sé por qué”, esta sensación de no saber es una limitación en el lenguaje, ya que éstas son restricciones de conocimiento de lo que está pasando, por eso la importancia de trabajar con la técnica de mediación, ya que con ella, se explora y se pretende encontrar aquello que no comprendemos sobre nuestros sentimientos generada por determinada situación.

En relación a lo antes expuesto, Bisquerra Alzina<sup>37</sup> quien ha escrito sobre cada uno de estos componentes, describe que se puede intervenir de la siguiente manera: La intervención en el componente neurofisiológico, es a través de técnicas de relajación y control físico, respiración suave pausada, profunda; en lo que respecta al componente Comportamental podrá tratarse a través de entrenamiento emocional el cual podrá aplicarse

---

<sup>37</sup> BISQUERRA, Alzina Rafael, *Psicopedagogía de las Emociones*, Ed. Síntesis, S.A., España, 2009, Pág. 19

desarrollando habilidades sociales y por último en el componente Cognitivo, mediante la preparación académica, la introspección y meditación.

Como hasta hoy hemos visto, las emociones generan una serie de manifestaciones a través de movimientos corporales, como puede ser el caso de un abrazo, una sonrisa, una exclamación de alegría o bien por medio de una expresión de enojo, de molestia, de desagrado, hasta llegar a una actitud expresiva que implique el contacto con alguien o algo.

Por tal motivo, es necesario que tanto padres de familia como maestros observemos la actitud de los adolescentes y se detecte aquellas reacciones de riesgo, que puedan interferir con su desarrollo y aprendizaje, además de canalizarlas a las áreas correspondientes, con la finalidad de que el aprovechamiento de ellos, tanto en el aula como en sus casas sea el óptimo, ya que como menciona Martínez Villarreal<sup>38</sup>, en la *“Guía para padres y maestros”*, llamada, *“Prevención de riesgos en el adolescente”*; las habilidades emocionales, además de ser acciones que muestran cierto grado de inteligencia, es indispensable saber manejarlas y controlarlas frente a los acontecimientos o situaciones, ya que éstas, son condiciones indispensables para alcanzar buenos resultados en la vida.

---

<sup>38</sup> MARTÍNEZ, Villarreal Rebeca Thelma, *Prevención de riesgos en adolescentes*, Imprenta Universitaria de la U.AN.L., Monterrey, 2008, Pág. 20

## CAPITULO III

---

### 3.- LA DESERCIÓN ESCOLAR

#### 3.1 Definición de Deserción

Para la Organización de las Naciones Unidas<sup>39</sup>, la deserción escolar es dejar de asistir a la escuela antes de terminar determinada etapa de la enseñanza, o en algún momento intermedio o no terminar un ciclo escolar.

Por otro lado, para la Secretaría de Educación Pública<sup>40</sup>, la deserción, es el total de alumnos que abandonan las actividades escolares antes de concluir algún grado o nivel educativo, expresado como porcentaje del total de alumnos inscritos en el ciclo escolar.

#### 3.2 Aspectos sobre la deserción escolar

De acuerdo a estudios del INEGI correspondientes a 2011-2012, se reporta una deserción escolar en Nuevo León equivalente al 0.3% en primaria, el 4.1%<sup>41</sup> en nivel secundaria, el 39.7% en profesional técnico y un 18.2%<sup>42</sup> en bachillerato, condición reportada para el ciclo escolar inmediato anterior y en la que en el grado de bachillerato, Nuevo León tiene el primer lugar en deserción.

#### 3.3 Clasificación de estudiantes

En este sentido, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, ANUIES<sup>43</sup>, hace una clasificación de estudiantes que a continuación se describe:

---

<sup>39</sup> Organización de las Naciones Unidas, "Manual de Encuestas Sobre Hogares, Nueva York, ONU, 1987, p. 210.

<sup>40</sup> [http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/1899/1/images/Lineamientos para la formulacion de indicadores educativos.pdf](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/1899/1/images/Lineamientos_para_la_formulacion_de_indicadores_educativos.pdf)

<sup>41</sup> [http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/estd\\_perspect/nl/Pers-nl.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/estd_perspect/nl/Pers-nl.pdf)

<sup>42</sup> [www.sep.gob.mx](http://www.sep.gob.mx) SEP. Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos. Principales cifras, ciclo escolar 2011/2012. (Consulta: 09 de enero de 2013)

<sup>43</sup> ROA, Quiñones, Duarte Godoy Magdalena y otros, *Retención y deserción en un grupo de Instituciones de Educación Superior*, Ed. Dirección de Servicios Editoriales, México, 2007, Pág. 21.

**Alumno regular.-** Determinados por aquellos alumnos que están debidamente registrados en la dependencia y en el ciclo escolar al que corresponde; es decir, es el alumno que concluirá sus estudios en el tiempo establecido.

**Alumno repetidor-** Son quienes deben inscribirse de nueva cuenta pero para llevar las materias que no fueron acreditadas por bajo rendimiento escolar.

**Alumno rezagado.-** Siendo los que se demoran en las inscripciones respecto de su trayecto escolar.

**Alumno irregular.-** Aquellos que se registran después del ciclo correspondiente al que corresponde su plan de estudios.

### **3.4 Causas de deserción escolar**

Las causas de deserción aunque se encuentran identificadas en nuestra sociedad, éstas, son afrontadas y asimiladas dependiendo de la persona y del entorno en el que se encuentra, esto, debido a que cada persona tiene una forma específica y característica de asimilar y tratar las situaciones por las que atraviesa en su vida. En el caso de los adolescentes que están cursando el bachillerato, se describirá algunos de los posibles factores que los pueden conducir a esta determinación.

En el primer orden de ideas, establezco que es el desconocimiento de los alumnos al no tener claro que es lo que desean o aspiran de su futuro, es decir, se encuentran indecisos entre continuar en una preparatoria propedéutica, o una preparatoria técnica. Esta indecisión genera la desmotivación en el joven, reflejando un bajo rendimiento ya que no conciben el hecho de que deban estudiar determinadas materias que para ellos, no tienen razón de ser en el plan de vida que se están forjando, esto trae como consecuencia, la reprobación que implicará varios factores más, como lo son; el estrés por pasar las materias, la acumulación de la carga académica, el pago de las materias reprobadas, el pago de las

asesorías y para algunos estudiantes la más crítica de todas, el deber de informar a sus padres sobre esta situación.

Ahora bien, existen factores como la falta de comprensión y asimilación a determinadas materias, que para ser más específica puedo decir que en la mayoría de los casos son las materias relacionadas con las ciencias exactas como las matemáticas, física y química. Alrededor de estas áreas del conocimiento hay mucha reprobación, ya sea porque el estudiante no tiene las bases necesarias para el desarrollo de las ecuaciones ahí descritas, o porque no le entienden al maestro al momento de explicar y no se animan a decírselo o porque el maestro no cuente con la capacidad suficiente para motivar en los alumnos el interés por la materia.

Por otro lado también existen factores como la falta de desenvolvimiento social, es decir, el aislamiento por parte de algunos alumnos al percibir cierto rechazo, atribuida por una baja autoestima, ya que consideran que las atribuciones físicas y el déficit de intelecto son impedimento para relacionarse, también por no considerarse en el mismo estatus que otros compañeros, o simplemente por percepción de ellos; todo esto los bloquea y les impide convivir con el resto de sus compañeros, provocando inseguridad y temor, que repercute con el desánimo que los empujará psicológicamente a una resistencia por asistir a la escuela, lo que finalmente se convierte en la deserción.

Otra causa que también se presenta, es por la escasez de los recursos económicos que inhibe el garantizar una estancia segura dentro de la institución educativa como un alumno registrado de manera definitiva, en este sentido algunos alumnos con el afán de ayudarse y ayudar a sus padres con el gasto, incursionan en el ámbito laboral, que para ello, deben cumplir con una jornada semanal de ocho horas diarias, sacrificando el estudio. Cabe destacar que existen alumnos que sí pueden alternar el estudio con el trabajo, pero también hay alumnos a quienes les falta desarrollar esa habilidad.

Así como éstas, existen muchas otras variantes que pueden propiciar una deserción, razón por la cual, es menester la labor del docente, tutor u orientador de observar, identificar, así como trabajar en conjunto con el adolescente y sus padres, en la búsqueda de soluciones que guíen y lo ayuden, no solamente para que continúe estudiando, sino para que también comprenda que a través de nuevas estrategias podrá entender mejor aquellas asignaturas con las que pueda tener dificultad, también que mediante pláticas y reuniones se le incentive a desenvolverse con sus compañeros, para que coincidiendo con libro de *“Orientación Vocacional”* de Esquivel Zamora<sup>44</sup>, tengan confianza en sí mismos ya que esta autora menciona que la autoestima es aprender a apreciarnos cómo somos y lo que hacemos; por otro lado, informarse sobre las diversas formas en las que puede ser beneficiado por medio de becas, para que se ayude económicamente a sí mismo y a sus padres y que con todo ello o esto y sin la necesidad de abandonar sus estudios identifique el área de conocimiento con el que dará seguimiento a sus estudios de bachillerato e ingresen y se preparen profesionalmente y aún más que los culminen, lo que le dará, sentido y un mejor futuro a su vida.

### **3.5 La Universidad Autónoma de Nuevo León frente a esta situación**

La Universidad Autónoma de Nuevo León cuenta actualmente con un portafolio importante y diversificado de programas de apoyo y atención a los estudiantes como los son: apoyos en Becas, Incorporación al mundo laboral (Unibolsa), Deporte y Universidad Saludable, todos con la finalidad de promover una guía y apoyo a los estudiantes. De igual manera y con esta idea de mejoramiento y apoyo, es importante aunar y destacar que la Universidad Autónoma de Nuevo León (U.A.N.L.), ha sido reconocida por la Secretaría de Educación por el esfuerzo en el mejoramiento de la calidad de sus programas educativos y de los servicios que ofrecen a la sociedad.

---

<sup>44</sup> ESQUIVEL, Zamora Graciela, García Álvarez Isabel Catalina, *Orientación Vocacional*, Ed. LA&GO Ediciones, S.A. de C.V., Monterrey, 2013, Pág. 11.

La asignación de este premio es con base en las determinaciones de un jurado conformado por cinco miembros: tres designados por la SEP y dos por la ANUIES.

El Premio SEP-ANUIES 2012<sup>45</sup> analizó la capacidad académica institucional, la competitividad académica–institucional y la gestión institucional en el periodo 2006-2011.

Para tal efecto evaluó, entre otros, el grado académico de profesores de tiempo completo, la incorporación de nuevos profesores con grado de maestría o doctorado, el incremento del número de profesores miembros del Sistema Nacional de Investigadores, la organización y desarrollo de grupos o cuerpos académicos, así como la organización y desarrollo de las líneas de generación y aplicación innovadora del conocimiento.

Igualmente tomó en cuenta la evolución de la calidad de los programas educativos, la mejora de los procesos y resultados académicos y el incremento en el número de programas educativos reconocidos por su buena calidad mediante la acreditación por organismos registrados en el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES) o su clasificación en el Nivel 1 del padrón de programas evaluados de licenciatura de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES)., por lo tanto la Universidad Autónoma de Nuevo León, tiene escuelas de alto rendimiento reconocidas, que permite a los alumnos ingresar para que reciban una formación académica competitiva.

Para ello es necesario describir que los alumnos interesados en pertenecer en alguna de las 29 preparatorias de la Universidad Autónoma de Nuevo León, conformadas por 25 preparatorias Propedéuticas, 3 Técnicas y una Bilingüe, tienen la oportunidad de presentar un examen de asignación de plantel, en donde de acuerdo a su ubicación y a su nivel académico o de preparación, podrán incorporarse en los siguientes bachilleratos; el bachillerato propedéutico, el bachillerato técnico, el bachillerato bilingüe, el bachillerato bilingüe progresivo y el bachillerato internacional.

---

<sup>45</sup> <http://www.comunicacion.uanl.mx/voluta/2012/10/otorgan-a-uanl-premio-sep-anuies-al-desarrollo-y-fortalecimiento-institucional/>



Así bien, las preparatorias de la Universidad Autónoma de Nuevo León, cuentan con programas formativos, alineados al Sistema Nacional de Bachilleratos (SNB), por lo que sus docentes aplican estrategias durante sus clases, que les permite a los adolescentes desarrollar habilidades y destrezas para que alcancen su desarrollo como individuo, también se tienen destinadas áreas de tutoría para detectar a aquellos jóvenes que requieren de atención particular. También se cuenta con programas de apoyo y recursos económicos por parte de la Secretaría de Educación Pública, como los son; Becas de Oportunidades, Becas contra el abandono, Becas para continuar, permanecer y terminar la educación media superior, que en conjunto con la Universidad.<sup>46</sup>, otorgan a los estudiantes apoyos económicos, con el fin de que no dejen sus estudios.

También se tiene el programa de Centros Comunitarios apoyados por un convenio entre la Universidad Autónoma de Nuevo León y la Secretaría de Desarrollo Social<sup>47</sup>, con el que se está llegando a los lugares más lejanos de Nuevo León y de difícil acceso, en donde lo único que se requiere es el interés por cursar la preparatoria, ya que quienes se registraron en este programa, no pagan ni un solo peso por su preparación; las escuelas que cuentan con este programa son las preparatorias: Preparatoria No. 1 con tres centros comunitarios, en Santa Fe, en Fernando Amilpa y en Pesquería, Preparatoria No. 3 Independencia, Preparatoria No. 4 Linares, Preparatoria No. 7 Salinas Victoria, Preparatoria No. 8 Monte Kristal, Preparatoria No. 9 Alianza, Preparatoria No. 16 El Carmen, Preparatoria No. 17 Zuazua, Preparatoria No. 19 Ampliación Nogales, Preparatoria No. 23 San Gilberto, que en conjunto tienen un total de 1,110 estudiantes beneficiados y en aumento.

En lo que respecta a la Dirección de becas de la Universidad Autónoma de Nuevo León, ha otorgado apoyos económicos a los estudiantes en condiciones adversas para abatir

---

<sup>46</sup> <http://www.becasmediasuperior.sep.gob.mx/IMAGENES/PDF/LEOPERPROGRBECASEMS.PDF>

<sup>47</sup> <http://prepas.uanl.mx/?p=2150>

el abandono y contribuir con los objetivos de nuestra Alma Mater en la formación de estudiantes y la terminación eficaz de los estudios.

Por parte de la Dirección de Servicio Social y Prácticas Profesionales, se pone a disposición la Uni bolsa la cual tiene como objetivo principal ofrecer a nuestros egresados y alumnos enlaces con las empresas estatales, nacionales e internacionales en búsqueda de una opción laboral que los impulse a un nuevo desarrollo, así mismo, las dependencias de Deporte, contribuyen a la formación integral y al cuidado de la salud del estudiante, al incorporarlo en actividades deportivas o en algún equipo representativo de la Universidad.

Por su parte el Programa de Universitario de Salud, brinda servicios y apoyos que permiten al estudiante atender necesidades en aspectos de salud y de desarrollo humano.

Aun y con todos estos programas, apoyos y recursos la Universidad Autónoma de Nuevo León sigue trabajando para incorporar cada vez a más alumnado y no solo incorporarlo, sino también apoyarlos para que encuentren alternativas que los fortalezca, los incentive y continúen estudiando.

Una vez revisado el contexto del adolescente, la génesis del conflicto, las emociones en la etapa de la adolescencia y la deserción como parte de este análisis, ahora se estudiarán los Métodos Alternos para la Solución de Conflictos y la Mediación como punto central para la atención de problemas que se suscitan en estudiantes de Nivel Medio Superior.

## **CAPITULO IV**

---

### **4.- LOS MÉTODOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

#### **4.1 Marco Legal en México**

Para darse a conocer los Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, ha debido pasar por muchas reglamentaciones a nivel internacional, nacional y local, por tal motivo y enfocándome en nuestro estado, describiré el marco legal que nos corresponde, mismo que ha permitido el uso y la aplicación de estos mecanismos.

#### **4.2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos<sup>48</sup>**

En nuestra Carta Magna, así como en la Constitución Política Estatal, nos describen que no se debe hacer justicia por uno mismo, debido que para ello se han creado las instancias necesarias que regulan y llevan a cabo las sanciones en los desacatos o faltas a la sociedad. Estas instancias se encuentran ubicadas y reguladas por los Órganos jurisdiccionales, los cuales están integrados por personas que reciben, estudian y dan seguimiento a la situación que los ocupe; por lo tanto, en nuestra Ley Suprema y la Constitución Política Estatal, se incorporó y reglamentó el uso de los Métodos Alternos, con los que se busca, disminuir el índice de confrontaciones y encontrar alternativas que mejore las relaciones de las personas, cuando estas tienen alguna discrepancia, encaminándolos a la reflexión sobre lo que está pasando, invitándolos a que por ellos mismos encuentren la respuesta a la disputa.

Para fundamentar lo antes expuesto, describo los artículos 17 y 16 de nuestra Carta Magna y de la Constitución Política Estatal respectivamente, puntualizando en el primer y cuarto párrafos de cada precepto.

---

<sup>48</sup> <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>

**Artículo 17.-** *Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.*

*Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.*

*El Congreso de la Unión expedirá las leyes que regulen las acciones colectivas. Tales leyes determinarán las materias de aplicación, los procedimientos judiciales y los mecanismos de reparación del daño. Los jueces federales conocerán de forma exclusiva sobre estos procedimientos y mecanismos.*

*Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurarán la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.*

Como es de observarse en el último párrafo de este precepto, no solo describe el uso de los Métodos Alternos, sino que en materia penal sistematizan la reparación del daño a través de la justicia restaurativa, estableciendo previamente los casos que requiera de supervisión judicial, ahora, si bien es cierto la persona que haya infringido en algún delito que implique determinada condena, ésta última será cumplida, buscando aligerarla mediante el posible acercamiento entre las partes para que puedan explicarse que fue lo que sucedió, porque sucedió y aminorar el golpe emocional que habita en cada uno de ellos.

#### **4.3 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León<sup>49</sup>**

**Artículo 16.-** *Ninguna persona podrá hacerse justicia por sí misma, ni ejercer violencia para reclamar su derecho.*

---

<sup>49</sup>[http://www.hcnl.gob.mx/trabajo\\_legislativo/leyes/pdf/CONSTITUCION%20POLITICA%20DEL%20ESTADO%20E%20NUEVO%20LEON.pdf](http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/CONSTITUCION%20POLITICA%20DEL%20ESTADO%20E%20NUEVO%20LEON.pdf)

*Toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes, emitiendo sus resoluciones de manera pronta, completa e imparcial, y bajo los principios de seguridad jurídica, de la búsqueda de la verdad y de la transparencia, a través de los medios y en los términos que establezca la Ley. Su servicio será gratuito, quedando, en consecuencia, prohibidas las costas judiciales.*

*Las leyes establecerán los medios necesarios para que se garantice la independencia de los tribunales y la plena ejecución de sus resoluciones.*

*Toda persona en el Estado tiene derecho a resolver sus diferencias mediante métodos alternos para la solución de conflictos, en la forma y términos establecidos por la Ley.*

Una vez establecida la reglamentación Constitucional y para efecto de comprender con claridad, los Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, se describirá esta Ley y las técnicas que la constituyen.

#### **4.4 Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León<sup>50</sup>**

**Artículo 1.-** *El objeto de esta ley es promover y regular los Métodos Alternos para la prevención y en su caso la solución de conflictos, la creación de centros públicos y privados que brinden el servicio a la población y la actividad que desarrollen los prestadores de dichos servicios.*

**Artículo 2.-** *Para los efectos de esta Ley se entenderá por:*

##### **I.- Método Alterno**

*Trámite Convencional y Voluntario, que permite prevenir conflictos o en su caso, lograr soluciones a los mismos, sin necesidad de intervención de los órganos jurisdiccionales,*

---

<sup>50</sup> <http://www.pjenl.gob.mx/CJ/Transparencia/01MJ/LMASCENL.pdf>

*salvo para elevar a cosa juzgada o en su caso a sentencia ejecutoriada el convenio adoptado por los participantes y para el cumplimiento forzoso del mismo.*

## **II.- Conflicto**

*Materia sobre la cual recae la selección de un método alterno, en cualquier tipo de asunto que la ley autorice para solucionarlo.*

## **III.- Trámite Convencional**

*Es aquél acordado voluntariamente por los participantes en conflicto, con el fin de someterse preferentemente a este trámite en caso de desear intentar solucionar un conflicto, en relación con un acto o hecho jurídico determinado.*

## **IX.- Mediación: Método Alterno no adversarial**

*A través del cual en un conflicto intervienen uno o varios Prestadores de Servicios de Métodos Alternos, con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominados mediadores, quienes sin tener facultad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente.*

Aunque existen en nuestro estado y a nivel nacional más leyes y reglamentos relacionados con el tema, sin que ahondemos en ellos por no ser el tema central de este trabajo, es de observar que conforme a los anteriormente mencionados artículos de los distintos ordenamientos jurídicos que involucran los Métodos Alternos, observamos como nuestro sistema jurídico contempla procedimientos voluntarios con los que las partes pueden acordar la forma en la que sus desavenencias se resuelvan ya sea de manera total o parcial; de tal forma que estén convencidos por sí mismos del compromiso adquirido al leer y

firmar el convenio que ellos mismos llegaron a acordar, mismo al que se deben sujetar una vez que se sancione y se eleve a cosa juzgada por los órganos jurisdiccionales.

Toda vez que hemos analizado la reglamentación que rige a los Métodos Alternos de Solución de Conflictos y vista la descripción y enfocándonos a la Mediación, es indispensable desmembrar las partes que intervienen en ésta última, para ubicarlas posteriormente en su aplicación a nivel educativo.

#### **4.5 La Mediación**

La Mediación es una de las figuras que se encuentra regulada dentro de la Ley de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos del Estado de Nuevo León, razón por la cuál es necesario conocer y saber de ella.

##### **4.5.1 Concepto de Mediación**

Es un método alternativo para la solución de conflictos en el cuál las partes (mediados), son guiadas por un tercero imparcial (mediador) quien con el uso de diversas estrategias y técnicas, facilitará la comunicación entre ellos, de tal manera que encuentren por mismos la solución a su problema.

Así bien, dentro del proceso de mediación se encuentran varias figuras las cuales es conveniente describir y que a continuación detallo:

##### **4.5.2 Centro Estatal de Métodos Alternos**

Son todas aquellas instituciones públicas o privadas distintas al Centro Estatal, en donde se prestan, los servicios de Métodos Alternos, mismas que deberán cumplir con los requisitos establecidos dentro de la Ley que la regula.

### **4.5.3 Mediador<sup>51</sup>**

De acuerdo a Francisco Gorjón y J. Steele, quienes describen en su libro de *“Métodos Alternativos de Solución de Conflictos”*, el Mediador, es la persona capacitada y facultada para llevar el proceso de mediación, quién solo propone una fórmula de composición, donde composición, significa ideas de solución al conflicto. Es por lo tanto una persona que deberá mantener una actitud neutral durante el proceso, facilitando la comunicación entre las partes, debiendo también reconocer y comprender entre muchas otras situaciones, las emociones que se expresan, por lo tanto no debe involucrarse con ellas; es por lo tanto, quien en lo sucesivo estructurará el diálogo de los mediados, para que por ellos mismos lleguen a su propio acuerdo.

### **4.5.4 Mediados**

Son aquellas personas que tienen un conflicto y que de manera voluntaria aceptan llevar su caso por medio de la mediación con la firme voluntad de resolverlo.

### **4.5.5 Convenio**

Dentro del proceso de mediación, se encuentra la elaboración de un convenio en donde se describirán los acuerdos a los que de manera voluntaria hayan llegado los mediados, poniendo fin al conflicto de forma total o parcial. De forma total cuando todas las inquietudes y necesidades fueron acordadas y plasmadas dentro del convenio. De manera parcial cuando hubiere situaciones que requieran de mayor análisis y estudio, impidiendo con ello acordarlo en ese mismo momento.

Con forme al Código Civil del estado de Nuevo León<sup>52</sup>, en su artículo 1,689, menciona que el Convenio es el acuerdo de dos o más personas para crear, transferir, modificar o extinguir obligaciones.

---

<sup>51</sup> GORJÓN, Gómez Francisco J., Steele Garza José G., *Métodos Alternativos de solución de conflicto*, Ed. Oxford University Press México, S.A. de C.V., México, 2008, Pág. 19 y 20.



#### 4.5.6 Órgano Jurisdiccional<sup>53</sup>:

Para describir lo que son los Órganos Jurisdiccionales, debemos tener presente que de acuerdo al artículo 17 de nuestra Constitución Federal, establece que toda persona tiene derecho a que se le administre justicia por tribunales que estarán expeditos para impartirla en los plazos y términos que fijen las leyes; por lo que para cumplir con el mandato constitucional es necesaria la creación de órganos jurisdiccionales, a fin de garantizar que la impartición de justicia se lleve como se debe.

Por lo tanto el órgano jurisdiccional, es una construcción jurídica que alude a un conjunto de personas y medios materiales unidos por la atribución de una función específica de administrar justicia, es decir son órganos del Poder Judicial encargados de la función de juzgar y hacer ejecutar y cumplir lo juzgado.

Estos, a su vez están conformados de tres elementos: personal, material y funcional.

**Elemento personal.-** Son las personas que constituyen el sustrato humano necesario para realizar las actividades propias del órgano.

**Elemento material.-** Conformado por los edificios, el material de oficina, la informática judicial, etc.

**Elemento funcional u oficio.-** Es el conjunto de obligaciones concretas que corresponde realizarse por el órgano jurisdiccional.

En todo órgano habrá una pluralidad de funciones a realizarse, que encomendarán a sus distintos integrantes, pero hay que recordar que se trata de un único órgano que lleva acabo sub-funciones muy diferentes.

Descrito el concepto de mediación y las figuras que lo integran, es prudente mencionar los principios básicos y cualidades que debe tener un mediador.

---

<sup>52</sup> <http://www.pjenl.gob.mx/CJ/Transparencia/01MJ/CCENL.pdf>

<sup>53</sup> [http://www.uhu.es/43115/cont\\_mat/apuntes/Leccion\\_6.PDF](http://www.uhu.es/43115/cont_mat/apuntes/Leccion_6.PDF)

## **4.6 Principios básicos de la mediación**

Para llevar a cabo una mediación y durante su proceso, es importante aplicar determinados principios básicos; por tal motivo es menester mencionarlos a fin de puntualizar en cada uno de ellos, esto de acuerdo a Guillermo Pacheco<sup>54</sup>, quien en su libro “*Mediación Cultura de Paz*”, nos comenta:

### **4.6.1 Principio de Voluntariedad**

Quienes darán firmeza a este principio serán los mediados, puesto que serán ellos quienes acudan de manera voluntaria al Centro Estatal, pudiéndose dar el caso de que originalmente sea solo uno de los mediados quien se acerque a solicitar el servicio y posteriormente se invite al otro mediado para solucionar el problema; por lo tanto son los elementos principales en el proceso y quienes de forma voluntaria accederán a esta reunión, teniendo como salvedad que si antes durante o después del asunto, existiese la voluntad de aunque fuera uno de los mediados, se podrá suspender el proceso, ya que debemos tener en claro que la premisa principal de la mediación es la voluntariedad.

Esto favorece el proceso, en virtud de que ninguno está siendo obligado a hacer algo de lo que no está convencido o no desea hacer.

### **4.6.2 Principio de Confidencialidad**

El mediador debe manifestar a los mediados que todo lo que se exponga durante el proceso de mediación incluyendo las notas que éstos ó aquél tomarán, así como el acuerdo al que se pudiera llegar, será total y plenamente confidencial, además de que lo realizado en el proceso solo formará parte del mismo expediente.

Cabe hacer mención de que existe una excepción a este principio, ya que en caso de que lo expuesto pueda tener relación con una acción punible<sup>55</sup>, el mediador tiene la

---

<sup>54</sup> GUILLERMO, Pacheco Pulido, *Mediación Cultura de la Paz*, Ed. Porrúa, México, D.F., 2012, Pág. 17.

<sup>55</sup> DE PINA Vara, Rafael, *Diccionario de Derecho*, Ed. Porrúa, México, D.F., Pág. 426.

obligación de canalizarlo al área correspondiente, sin que sea considerada esta obligación como una falta a la confidencialidad expresada.

#### **4.6.3 Principio de Neutralidad**

Durante el proceso de mediación y al momento de que cada uno de ellos exprese su punto de vista, en relación a la problemática que presentan, el mediador deberá mantener una postura de total neutralidad ya que esto permitirá a los mediados tener la tranquilidad de que independientemente de lo que se exprese, el mediador se abstendrá de tomar preferencia alguna, ya sea porque pueda sentirse identificado por ser del mismo género, por hacer propio el suceso o por las emociones expresadas por los participantes.

Es decir, se mantendrá al margen de cualquier sentimiento, emoción, reacción que pueda involucrarlo con alguno de los mediados.

#### **4.6.4 Principio de Imparcialidad**

Ante este principio debe quedar claro y bien establecido que el mediador debe conducirse siempre con total imparcialidad<sup>56</sup>, definiéndose ésta de acuerdo a la Real Academia Española, como, la falta de designio anticipado o de prevención en favor o en contra de alguien o algo; esta es una posición bastante importante, ya que esto dará a los mediados seguridad y confianza para continuar con el proceso, además de la certeza de que no habrá inclinación por ninguno de ellos.

#### **4.6.5 Principio de Honestidad<sup>57</sup>**

El Mediador debe gozar de prestigio en materia de integridad y de honestidad, por lo que debe actuar en consecuencia así durante el proceso de mediación y no solo durante el proceso, sino ser además una persona coherente que dé credibilidad conforme a su comportamiento, reflejada en su calidad de vida.

---

<sup>56</sup> <http://lema.rae.es/drae/?val=imparcialidad>

<sup>57</sup> <http://imm.org.mx/imm/articulos.htm>

Es importante mencionar que la honestidad es una cualidad en la personalidad del mediador y que se relacionan con el carácter y con el estilo de su vida, lo que le exigirá un comportamiento ejemplar a lo largo de los años, brindando con esto, confianza a las partes.

#### **4.6.6 Principio de Equidad**

Dentro del proceso de mediación en la etapa en la que ambos mediados, sugieran la forma en la que pueden llegar a un acuerdo, el mediador deberá utilizar las técnicas adecuadas y la experiencia de su conocimiento, para persuadirlos de manera estratégica, en que el beneficio en la solución de su problema debe ser para ambos mediados.

Hacerles notar que no se trata de obtener beneficios en lo particular, sino que debe haber un equilibrio en todas sus formas, en donde se piense en las relaciones afectivas, físicas, económicas, de tal manera que la problemática se resuelva, pero que también perdure la relación social entre ellos.

#### **4.6.7 Principio de Legalidad**

Ahora bien, el mediador una vez establecido el convenio, deberá prever que se encuentre dentro del marco jurídico, que reúna las circunstancias de tiempo, modo y lugar; que lo descrito en éste no contravenga a ningún derecho, de tal forma que los acuerdos sean factibles de cumplir y no quebrantar el orden público, ni contravenga alguna disposición legal expresa o afecten derechos a terceros. Así mismo, el mediador debe ver y procurar por el bienestar de los mediados en el aspecto legal, manteniendo la observancia y dando seguimiento a los aspectos de licitud del convenio que las partes hayan acordado.

### **4.7 El perfil del mediador frente a conflictos con los adolescentes**

Cuando hablamos de perfil<sup>58</sup>, y de acuerdo a la Real Academia de la Lengua Española, esta se define como el conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo, es

---

<sup>58</sup> <http://lema.rae.es/drae/>

decir hacemos referencia a determinadas características que una persona debe tener para desempeñar determinada actividad o determinado cargo.

En nuestro caso, el mediador que desempeñe esta función dentro del ámbito escolar y debido a la naturaleza de las personas con quien se interrelacionará, (adolescentes de entre 15 a 18 años) deberá contar con la preparación académica y los conocimientos que lo identifique como mediador capacitado, así como con aptitudes que fortalezca su trabajo, de tal manera que induzcan confianza y seguridad a los jóvenes para que ellos se acerquen y expresen sus inquietudes; por lo tanto, las cualidades o aptitudes deberán ser las siguientes:

#### **4.8 Cualidades del mediador**

Las cualidades son aquellas habilidades o destrezas que una persona es capaz de hacer, desarrollar y aplicar en un momento dado, en una circunstancia específica; haciendo hincapié, de que éstas pueden ser producto de una destreza nata de la misma persona o producto de la observación y el aprendizaje académico aplicado, por lo tanto, el mediador que funja como tal deberá desarrollarlas de una forma sencilla y natural.

Hecha esta precisión, a continuación se enuncian algunas de las cualidades del mediador, que en un momento preciso o determinado empleará.

**Capacidad de escucha y atención.-** Para que los mediados perciban que sus inquietudes son observadas y analizadas, reflejando con ello a los mediados que se está atento y situados en ese momento, solo a ellos.

**Capacidad de síntesis.-** De tal manera que al replantear la situación que manifiestan los mediados, sea concreta, específica y precisa.

**Optimista.-** Para que llegado el momento oportuno, se les pueda hacer sentir, que su situación no indica que el mundo se ha acabado y que no tiene solución, sino que han hecho una buena elección y saldrán adelante.

**Habilidad para transmitir serenidad.-** Es importante mencionar que cuando se atraviesa por un momento difícil, las personas están muy susceptibles y es muy común que las emociones surjan, por lo que será la labor del mediador quién de manera cordial y tranquila equilibre el momento, para que la situación no se salga de control.

**Confiable y transmitir seguridad.-** Ser confiable, es algo que se gana con el tiempo, sin embargo en un proceso de mediación nuestro comportamiento en nuestro trabajo y desempeño, así como la manera en la que nos conduzcamos, podrá poco a poco transmitirse a los mediados para que adquieran la seguridad para abrirse al diálogo con la máxima tranquilidad.

**Ética.-** Es dirigirse con respeto y profesionalismo con las personas, analizando cada situación crítica y reflexivamente.

**Flexible.-** Con la motivación de hacerles comprender que la disposición al cambio siempre es buena, más cuando se quiere llegar a un acuerdo.

**Tolerante.-** En razón de que habrá ocasiones donde la situación o las mismas personas tengan tanta energía que no la puedan canalizar, además, de que siendo tolerante y reflejando paciencia, esta última podrá ser transmitida a través del rapport a los mediados y por consiguiente habrá un mejor control de la situación.

**Empático<sup>59</sup>.**- Cuando las personas se encuentran en el proceso de mediación y están expresando sus sentimientos, es necesario que perciban que sí se les está escuchando y poniendo atención, también es importante que sepan que aun y cuando el mediador no ha vivido la misma situación por la que ellos están o han pasado, sí tiene la capacidad para comprenderlos, ya que el mediador al observar los mensajes verbales y no verbales, detecta y percibe lo que ellos necesitan para sentirse comprendidos de una forma única.

---

<sup>59</sup> <http://definicion.de/empatia/>

**Asertivo.-** Una vez que se expresa el sentir de cada mediado, el mediador formulará preguntas, abiertas, cerradas o circulares y deberá ser lo más cuidadoso y preciso posible, lo que ayudará para que las personas involucradas, reconozcan y se sitúen en la idea principal que se está hablado y replanteado por el mediador.

Al complementar el mediador la preparación académica con la capacitación de mediación que le permita descubrir y desarrollar las cualidades antes descritas, logrará una mejor identidad con el adolescente y por lo tanto una comunicación más efectiva, que permita identificar las áreas de oportunidad a trabajar.

Estudiado lo anterior, es preciso señalar los Modelos de mediación utilizados y que son parte del desarrollo en el proceso de mediación.

#### **4.9 Los Modelos de mediación adecuados en temas de adolescentes**

Para llevar a cabo el proceso de mediación, es necesario desarrollarlo o aplicarlo de acuerdo a modelos establecidos y reconocidos, mismos que ya han aportado a este proceso buenos resultados o los más óptimos de acuerdo a la perspectiva de cada mediador; por tal motivo, es importante conocerlos para adoptar el más conveniente de acuerdo a nuestro enfoque o al área de trabajo a desarrollar.

##### **4.9.1 Modelo Tradicional-Lineal (Harvard)**

Este modelo de mediación es propuesto por Francisco Diez y Gachi Tapia<sup>60</sup>, quienes mencionan en su libro de *“Herramientas para trabajar en mediación”*. Que durante este proceso se estará en presencia de un tercero imparcial y los mediados expresarán su punto de vista o las causas que los condujo al conflicto; la finalidad será que de la comunicación expuesta se logre encontrar aquellas similitudes o semejanzas entre los valores e intereses de ambas partes, alcanzando con ello el convencimiento y la satisfacción para llegar a un acuerdo que sea grato para ambos, por lo que en este modelo el convenio es esencial.

---

<sup>60</sup> DIEZ, Francisco y Tapia Gachi, *Herramientas para trabajar en Mediación*, Ed. Paidós SAICF, Buenos Aires, 2006 Pág. 25.

#### **4.9.2 Modelo Transformativo de Bush y Folger**

De acuerdo a Eduard Vinyamata Camp<sup>61</sup>, quién describe en su libro *“Aprender Mediación”*, describe que el modelo Transformativo de Bush y Folger, tiene como objetivo principal, que las partes encuentren formas de cooperación y de reconciliación entre sí; es decir, que las relaciones interpersonales entre ellos sean revaloradas independientemente y al margen de pretender solucionar el conflicto. Esto es importante, ya que no solo se debe pretender llegar al acuerdo y someterse a éste cuando las personas no comprendieron por sí mismas, de que el cambio debe surgir desde el interior de ellos mismos y así, cuando se deba dar cumplimiento a las obligaciones de hacer o no hacer estipuladas en el convenio, estas no sean una carga emotiva que los imposibiliten a cumplirlas.

#### **4.9.3 Modelo Circular-Narrativo (Sara Cobb)**

Este modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb y según lo que nos explica Marinés Suárez<sup>62</sup> en el libro *“Mediación, Conducción de disputas, comunicación y técnicas”*, el modelo se basa en la aplicación de técnicas, la reformulación y la externalización de las preguntas que se hacen en el proceso de mediación, de tal manera que lo expresado por los mediados y replanteado por el mediador sea convertido a un enfoque con una connotación positiva. Por lo que el trabajo fundamental del mediador será construir una historia alternativa, que permita ver y analizar el problema de manera global expresado por las partes, pero desde otro ángulo, permitiendo con ello que las partes además de reflexionar, también lleguen a un acuerdo.

---

<sup>61</sup> VINYAMATA Camp, Eduard, *Aprender Mediación*, Ed. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., España, 2007, Pág. 26.

<sup>62</sup> SUARES, Marinés, *Mediación; conducción de disputas, comunicación y técnicas*, Ed. Paidós SAICF, Buenos Aires, 2008, Pág. 61.



## **CAPITULO V**

---

### **5.- LA INCLUSIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LOS PLANTELES EDUCATIVOS DE NIVEL MEDIO SUPERIOR (PREPARATORIAS)**

Existen diversas áreas en las que se puede aplicar la mediación como lo es: la mediación laboral, vecinal, familiar, médica; pero en nuestro caso es, la mediación escolar.

La mediación escolar tiene como objetivo, sensibilizar a los adolescentes a través de técnicas para la gestión positiva y solución del conflicto y aprender a detectar las acciones u omisiones que puedan ser el generador del problema.

Es importante mencionar que la mediación escolar<sup>63</sup> tiene sus inicios en los años setentas en Nueva York a través del Children's Project for Friends que es un programa llevado a cabo por La Sociedad Religiosa de los Amigos o Cuáqueros de origen cristiano, el cual formó a maestros y profesores en la cultura de paz y la transformación de los conflictos.

De acuerdo a Tortajada Carenys<sup>64</sup> en su libro denominado "*La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*", la mediación escolar aborda y contiene un importante componente educativo, ya que potencia la gestión de problemas de tal manera que las partes implicadas en el mismo salgan beneficiadas, debido a que éste invita al diálogo y se desarrolla de manera cordial y de respeto mutuo.

#### **5.1 La función del mediador en espacios educativos de Nivel Medio Superior**

La función del mediador, será de observación, estudio previo y análisis del caso, atención a las partes involucradas, establecer las reglas de comunicación y comportamiento, facilitar el uso de la palabra entre los mediados. Dado que la mediación escolar, será en una dependencia educativa, esta puede presentarse de la siguiente forma: entre estudiante-

---

<sup>63</sup> VINYAMATA, Op. Cit., Pág. 69-70.

<sup>64</sup> TORTAJADA, Carenys María, *La mediación escolar; una estrategia para abordar el conflicto*, Ed. GRAO, de IRIRF, S.L., Barcelona, 2005, Pág. 22.

estudiante, estudiante-maestro o maestro-padre de familia; por otro lado, durante este proceso deberá de controlar y dar el tiempo justo a cada uno de los mediados para que cada quien exponga su punto de vista, sin que se falten al respeto durante la sesión, así mismo podrá, mediante el uso de preguntas asertivas, motivarlos para que por ellos mismos identifiquen sus intereses, estimulando con ello la generación de opciones y soluciones.

Ahora bien, el mediador puede ser representado por un maestro tutor, o bien por alumnos capacitados para desarrollar esta función, ya que las bondades de la mediación escolar, radican primordialmente en las necesidades del estudiante, por lo que la formación de mediadores alumnos lo favorecería mucho, debido a que los estudiantes con alguna problemática se acercarán con más confianza a expresar lo que les sucede, en razón de sentirse más identificados y menos agobiados que si tuvieran que hablar con un adulto de quien podrían sentirse anticipadamente juzgados.

De acuerdo a Jean-Francoix Six<sup>65</sup>, que en el libro: *“Dinámica de la mediación”*, describe que en Nueva York en una organización independiente, “Educadores para la Responsabilidad Social en la ciudad”, se establecieron programas de formación en donde eran los alumnos a quienes se les proporcionaba capacitación para llevar a cabo las sesiones, así mismo comenta que de acuerdo al director de la organización mencionada y a pesar de que ésta tiene buenos resultados, se debe tener conciencia de que el recurso de la mediación, no implicará que se erradicarán todos los problemas o conflictos, sin embargo logrará concientizar al alumnado de los alcances de sus acciones y de la forma en la que pueden solucionarse las desavenencias.

## **5.2 La interdisciplina en el trabajo de equipo en una mediación en adolescentes**

He mencionado a través de este trabajo que la adolescencia es una etapa de grandes cambios, en la que intervienen muchos factores emocionales y personales, por esta razón es indispensable que se cuente con especialistas en otras disciplinas que abarquen y fortalezcan

---

<sup>65</sup> FRANCOIS, Six Jean, *Dinámica de la mediación*, Barcelona, España, 1997, Pág. 68.

las necesidades y desarrollo del estudiante; es por ello que se describirán las especialidades que contribuyen y fortalecen este trabajo en equipo, siendo los siguientes:

**Psicólogos<sup>66</sup>**.- El especialista en esta área tiene por objeto el estudio de la conducta humana, por lo tanto el trabajo de ellos con los adolescentes es desde la evaluación, la observación, escucha, cartografía del problema; hasta una variedad de actividades específicas como las estrategias a realizar para la resolución del problema de adaptación, salud mental y el rendimiento escolar.

**Trabajadores Sociales.-** Con el apoyo de este especialista, el adolescente podrá conocer y al mismo tiempo, acoplarse a las distintas redes sociales como: actividades musicales, deportivas, artísticas, culturales o sociales; así mismo, de acuerdo a J. Bermejo<sup>67</sup> quien en su libro *“la Ética del Trabajo social”* quien describe que parte de las funciones de esta profesión, es la de orientador o consejero social, así como ejecutor de programas y proyectos sociales.

Por otro lado ofrecen oportunidades al estudiante de llevar a cabo actividades que permiten poner en práctica los conocimientos adquiridos en la atención de problemáticas sociales, a la vez de que contribuye a su formación integral.

**Tutores.-** De acuerdo a Mastropiero Ma.<sup>68</sup> quién en su libro titulado *“Tutores y Tutorías”*, describe que la actividad de ellos consiste entre muchas otras en motivar y orientar al estudiante en su trayecto por la preparatoria, así como también a que esté abierto al dialogo para que puedan expresarse en caso de que tengan alguna inquietud ya sea personal o escolar.

---

<sup>66</sup> MARTINEZ, Villarreal Rebeca Thelma, *Manual de prevención de riesgos en el adolescente*, UANL, Monterrey, N.L.,2008, Pág 58.

<sup>67</sup> J. Bermejo, Francisco, *Ética del Trabajo Social*, Ed. Descleé de Brower, S.A. Bilbao, 2002, Págs. 45,46.

<sup>68</sup> MASTROPIERRO, María del Carmen, *Tutores y Tutorías*, Ed. Alfagrama Ediciones S.R.L. Argentina, 2009 Pág. 102.

Además, también promueve el consejo educativo y la identificación oportuna de problemáticas que pueden poner en riesgo la permanencia y el desempeño académico de los estudiantes, así como la canalización oportuna en las instancias especializadas requeridas.

**Orientador Vocacional.-** Existe la Dirección de Orientación Vocacional en la que se capacita a los maestros de las distintas preparatorias de la Universidad Autónoma de Nuevo León, dentro de sus funciones es la de orientar al estudiante para que identifique las verdaderas vocaciones y talentos con las que podrá tomar las mejores decisiones en cuanto a sus estudios y su futuro profesional se refiere, así como llevar a cabo pláticas con los padres de familia mediante talleres que les permita llevar con éxito esta etapa.

**Docente.-** Es quién propicia las condiciones para que el adolescente aprenda determinada área del conocimiento, de igual manera quién debe fomentar y estimular el desarrollo de las habilidades cognoscitivas, que le permitirán de acuerdo a las destrezas y conocimientos adquiridos, prepararse para ingresar a los estudios de licenciatura.

### **5.3 Plano de acciones a implementar en la mediación**

Será primordialmente la capacitación y formación de mediadores (maestros y/o alumnos), la prevención de disputas y las posibles soluciones a los conflictos que se presenten.

#### **5.3.1 Capacitación y formación a maestros y alumnos mediadores**

Para llevar a cabo esta capacitación, es necesario contar con un equipo de mediadores profesionales certificados quienes a través de varias sesiones, explicarán las bases necesarias con las que desarrollarán su rol de mediadores, mismas que aplicarán en un caso determinado con los mediados, por lo que en el libro *“Guía de mediación escolar”*,

Boque Torremoreli<sup>69</sup> nos describe sobre lo que puede abordarse en una capacitación, como a continuación se muestra:

---

<sup>69</sup> BOQUÉ , Op. Cit., Pág. 64.

### 5.3.2 Contenido de la capacitación

Estará comprendida de las siguientes etapas, pudiéndose adaptar o modificar de ser necesario para cubrir mayores áreas de oportunidad.

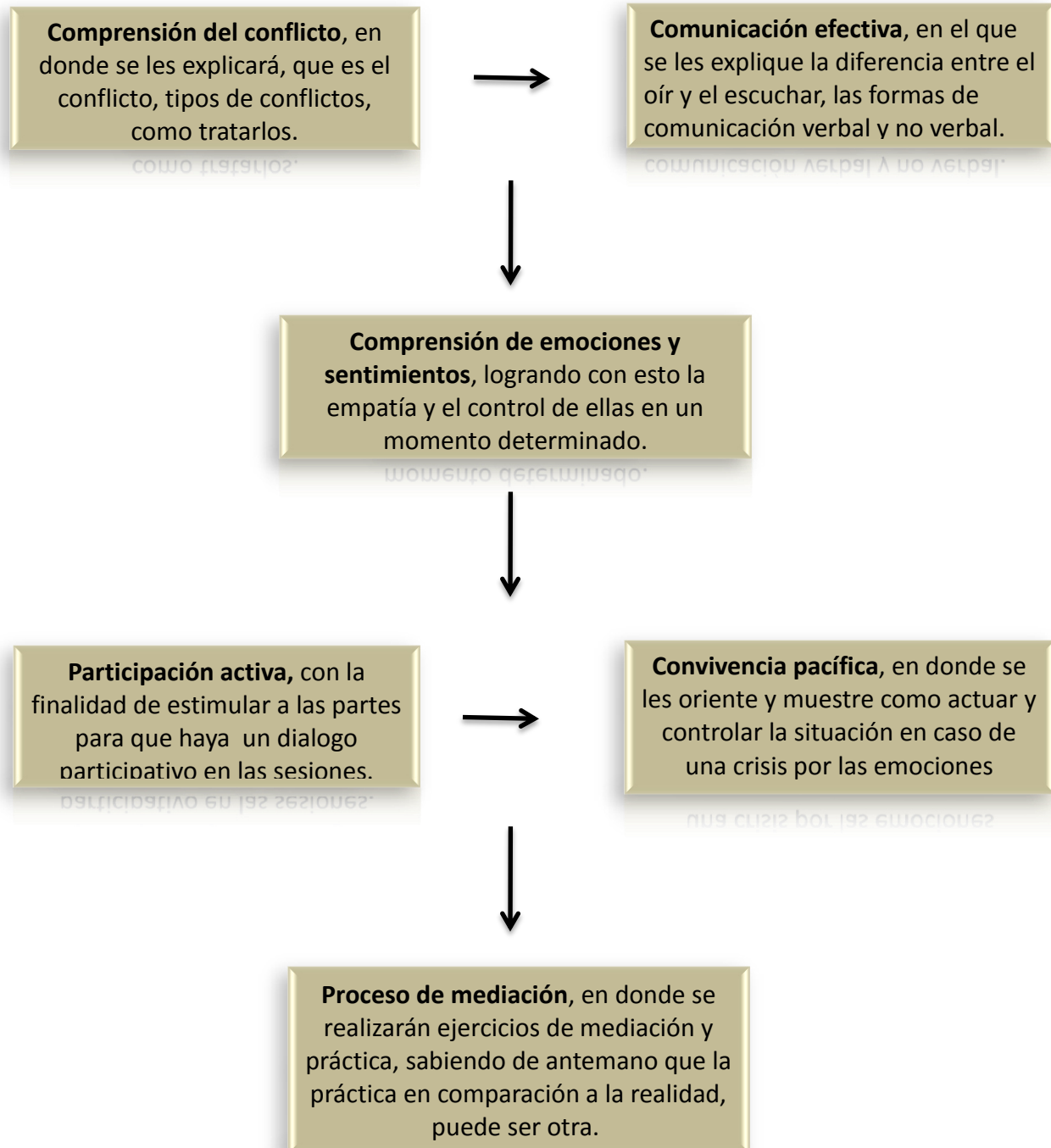


Tabla 1.- Diseño de la autora

#### **5.4 Conflictos que se pueden resolver a través de la mediación**

En la mediación escolar se pueden mediar conflictos ya sea entre compañeros y a nivel Institucional por ejemplo:

**Entre compañeros (as).**- Insultos, rumores dañinos, malos entendidos, amistades deterioradas, quejas, discusiones por la propiedad de algún objeto.

**A nivel institucional.**- La indisciplina, roces entre profesores y alumnos, incumplimiento de deberes.

#### **5.5 Límites de la mediación**

La mediación escolar no puede intervenir en casos complejos en los que se incurra por faltas reiteradas, así como tampoco cuando existiesen los siguientes supuestos, de acuerdo al Programa de Resolución Alternativa de Conflictos (RAC)<sup>70</sup>, Capacitación y Derechos Ciudadanos (CDC).

En faltas graves como.- Acoso sexual, delitos en general, faltas reiteradas, actos de violencia, agresiones físicas y verbales entre alumnos y profesores, actos que afecten a la comunidad, consumo de drogas y/o bebidas alcohólicas y portar o manejar armas.

#### **5.6 Acuerdo y Convenio**

El acuerdo será el que las partes hayan convenido y aceptado, además de que se deberá dar seguimiento a éste por parte de los maestros, tutores, u orientadores con la finalidad de dar certeza y fe a este proceso.

---

<sup>70</sup> FERNÁNDEZ, L. Marisol, *Capacitación y Desarrollo Ciudadano*, La Paz, 2002, Pág. 6.

## **CAPITULO VI**

---

### **6.- PLAN DE TRABAJO PARA LA PREVENCIÓN DE LA DESERCIÓN CON EL USO DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR**

Como primer acción se invitará a los padres de familia a un taller en el que se explique el proceso de mediación. Como segunda acción se desarrollará la mediación escolar con tres factores de incidencia como los son, el aislamiento, la reprobación y la falta de recursos económicos.

#### **6.1 Taller para padres de familia**

Teniendo presente que los padres de familia deben estar enterados de todo lo que acontezca alrededor de sus hijos es necesario que conozcan la mediación y su función, por lo tanto los temas a desarrollarse serán los siguientes.

##### **6.1.1 Temas a desarrollar durante el taller**

Durante un mes y previo al ingreso de los alumnos a la escuela, se realizarán sesiones de tres horas semanales que aborden los siguientes temas.

- 1. La etapa de la adolescencia**
- 2. Las relaciones afectivas**
- 3. Las alternativas de solución a los conflictos**
- 4. La mediación escolar como prevención a los conflictos de adolescentes**

Es muy importante que los padres de familia retomen lo que acontece durante la etapa de la adolescencia y como sobrellevarla, ya que aun y cuando ellos ya pasaron por esta época, la vida evoluciona, los tiempos cambian y las situaciones, percepciones y situaciones también, por lo tanto es primordial que tengan el conocimiento sobre este proceso y como resolverlo a través de estos mecanismos alternos, en razón de que en todos los casos en que



se presente una situación en la escuela, se les notificará del proceso al que serán invitados sus hijos.

## **6.2 Tres factores de incidencia en la deserción escolar**

### **6.2.1 El aislamiento**

El aislamiento es un problema silencioso que solamente quien lo vive puede explicarlo, esta situación puede ser síntoma de problemas psicológicos intrapersonales o interpersonales, por eso es importante detectar las principales señales que de acuerdo al libro de nombre "*La Diferencia prohibida*<sup>71</sup>" pueden ser:

**En la casa.-** Dolor de cabeza, trastornos del sueño, encierro en la habitación, evitar ingerir alimentos, evitar tener comunicación con compañeros, hablar con o de ellos.

**En la escuela.-** Retraimiento, poca interacción con los compañeros, notable seriedad, poco interés en actividades recreativas y deportivas.

Una vez identificado al alumno con esta conducta, ya sea por los mismos compañeros o los maestros, se le informará al maestro tutor.

1. Éste último a su vez realiza un sondeo con auxiliares y algunos otros alumnos, con el objetivo de confirmar esta situación.
2. Se solicita al departamento escolar un record de calificaciones del adolescente.
3. Se habla con el joven para preguntarle si existe alguna situación que lo conduzca a ese estado.
4. El maestro tutor establece comunicación con los padres de familia para informarles sobre la situación, así mismo se les informa que se invitará al alumno a una sesión de mediación, con el objetivo de buscar que motiva ese aislamiento y buscar la solución.

---

<sup>71</sup> ANATAREYA, Tony, *La diferencia prohibida*, Ed. Encuentro, S.A. de C.V., Madrid, España, 2008, Pág. 159

5. Se va al área de mediación de la escuela para designar el asunto a uno de los mediadores (maestro y/o alumno). Se le presentan los datos existentes del expediente que se está generando y se procede con una invitación al joven a una entrevista. De lo que resulte de la entrevista se procederá con la expedición de las invitaciones a las personas involucradas en la problemática.

Es importante poner atención a estas señales, dado que el adolescente utiliza el lenguaje del cuerpo para expresar un malestar que no sabe cómo manifestarlo, constituyendo el comienzo de una depresión.

Cabe destacar que debido a que este es una situación de tipo comportamental, es necesario y de suma importancia se cuente con el apoyo del Psicólogo de la escuela, con el objeto de encontrar rasgos que solo la especialidad de ellos puede detectar.

### **6.2.2 La reprobación**

Este es uno de los factores que representa un gran índice de deserción, por lo tanto es necesario y determinante realizar acciones para que disminuya.

Señalo que los alumnos llevan en la preparatoria aproximadamente diez Unidades de aprendizaje, distribuidas entre; Matemáticas, Ciencias experimentales, Sociales y Comunicación, que de acuerdo al Acuerdo 444<sup>72</sup> por el que se establecen las competencias que constituyen el marco curricular común del Sistema Nacional de Bachillerato, estas forman las competencias disciplinares que desarrollará en el alumno conocimientos, habilidades y actitudes que consideran los mínimos necesarios de cada campo disciplinar para que los estudiantes se desarrollen de manera eficaz en diferentes contextos y situaciones a lo largo de la vida, por lo que debemos prestar atención a los siguientes comportamientos.

---

<sup>72</sup> <http://portalsej.jalisco.gob.mx/educacion-media-superior/acuerdo-444>

**En la casa.-** Resistencia al estudio, poco interés en las tareas, distractores como el internet, la televisión, los videos juegos, amigos en igual circunstancia, compromisos sociales.

**En la escuela.-** Poca atención y participación en clase, tareas no entregadas, inasistencias, exámenes reprobados, incidencia en segundas oportunidades.

Identificado al alumno con en esta situación, observada y manifestada por los diversos maestros de las Unidades de Aprendizaje, se le informa al maestro tutor y se procede con:

1. Reporte del departamento escolar que contenga un record de calificaciones y así tener información sobre las materias con las que está batallando el adolescente.

2. Se habla con el joven para saber si existe alguna situación que lo esté conduciendo a esta falta de cumplimiento.

3. El maestro tutor establece comunicación con los padres de familia para informarles sobre la situación, así mismo se les informa que se invitará al alumno a una sesión de mediación, con el objetivo de buscar alternativas de estudio y encontrar la solución.

4. Se va al área de mediación de la escuela para designar el asunto a uno de los mediadores (maestro y/o alumno). Se le presentan los datos existentes del expediente que se está generando y se procede con una invitación al joven a una entrevista. De lo que resulte de la entrevista se procederá con la expedición de las invitaciones a las personas involucradas en la problemática.

En este caso es importante contar con el apoyo de los maestros de las Unidades de aprendizaje en las que el joven ha tenido alguna dificultad así como del departamento de Orientación Vocacional con dos objetivos; el primero de ellos, desarrollar distintas estrategias que ayuden y favorezcan el desempeño académico y el segundo encausarlo para que identifique y construya a su plan de vida a partir del conocimiento que está obteniendo.

### 6.2.3 Falta de recursos económicos

La deserción afecta de manera especial y severa a los grupos de bajos ingresos<sup>73</sup>. Ello se debe a situaciones sociales, culturales y económicas que se encuentran en todas partes del mundo.

Es por ello que la deserción por falta de recursos es una sigilosa dificultad por la que pasan los jóvenes, sigilosa porque ellos al encontrarse en esta situación adoptan en muchos casos la responsabilidad de generar recursos, sigilosa, porque es una complicación que están viviendo y si en sus manos está y los medios les permite, buscan como resolverla, pero en algunos casos, sacrificando el estudio, por lo tanto, éste caso, más que buscar señales que nos alerten, sugiero se les provea de información que los guie oportunamente; sin embargo y si esta información no les beneficia, buscar nuevas alternativas.

Los siguientes aspectos podremos catalogarlos como posibles conductas y considerar la intervención de la Mediación escolar.

**En la casa.-** Inasistencia a la escuela e irrealización de actividades y tareas

**En la escuela.-** Inasistencia, bajo rendimiento académico, muestras de agobio y sueño expreso al bostezar, irritabilidad e intolerancia.

Detectado al alumno con estos rasgos, ya sea por los maestros de las distintas Unidades de aprendizaje o por los compañeros se le da aviso al maestro tutor y procede.

1. Éste último a su vez realiza un sondeo con auxiliares y algunos otros alumnos, con el objetivo de confirmar esta situación.
2. Se solicita al departamento escolar un record de calificaciones del adolescente.
3. Se habla con el adolescente para saber si tiene alguna complicación por la que su rendimiento tanto físico y escolar esté decayendo.

---

<sup>73</sup> SCOTT, John. *Mexico Expenditure Review*. Banco Mundial, 2005.

4. El maestro tutor establece comunicación con los padres de familia para informarles sobre la situación, así mismo se les informa que se invitará al alumno a una sesión de mediación, con el objetivo de buscar que motiva ese aislamiento y buscar la solución.

5. Se va al área de mediación de la escuela para designar el asunto a uno de los mediadores (maestro y/o alumno). Se le presentan los datos existentes del expediente que se está generando y se procede con una invitación al joven a una entrevista. De lo que resulte de la entrevista se procederá con la expedición de las invitaciones a las personas involucradas en la problemática.

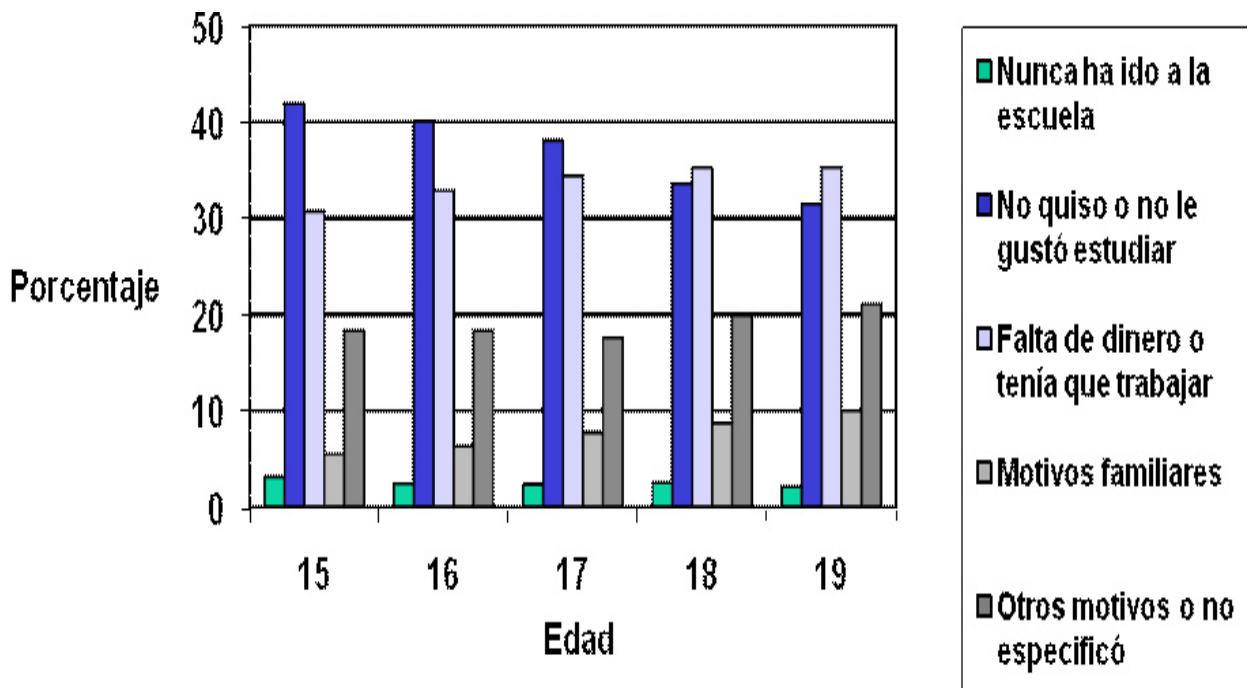
En este proceso es conveniente contar con el apoyo del Trabajador Social, a efecto de contar con retroalimentación que pueda favorecer al joven y a su familia. También se deberá contar con el apoyo del Departamento Escolar en específico de Becas quién podrá contribuir con diversas opciones y sugerencias de beca.

Ahora bien, considerando los tres puntos anteriores, en el sentido de que las mismas personas en conflicto pueden llegar a resolver sus diferencias asistidos por un tercero neutral que les facilite la comunicación para analizar el conflicto entre ellos, no se visualiza impedimento alguno para que en un ambiente escolar los jóvenes y adolescentes puedan también ser asistidos por terceros (que bien podrían ser los maestros y alumnos asignados y preparados para esto), llegar a dirimir sus diferencias y plasmar por convicción propia la solución en un acuerdo, mismo que evidentemente no se buscaría sancionar por los órganos jurisdiccionales, sin embargo, podría establecerse que maestros con mayor jerarquía, como pudiera ser a nivel dirección, serían quienes por así decirlo, los que estarían al pendiente de su cumplimiento y esto sería solo a manera de seguimiento, o de sancionarse en caso de incumplimiento, pero debido a que si los propios mediados estuvieron convencidos de haber llegado a ese acuerdo y convencidos de sus compromisos, simultáneamente sentirán la responsabilidad de respetarlo.

## CAPITULO VII

### 7.- ESTADÍSTICAS DE DESERCIÓN

Por último muestro dos gráficas con distintos grados en el que se presenta la deserción en nuestro país, la primera acorde a lo establecido en el Acuerdo 442<sup>74</sup>, por el que se establecen las competencias que constituyen el marco curricular común del Sistema Nacional de Bachillerato.



<sup>74</sup> <http://portalsej.jalisco.gob.mx/educacion-media-superior/search/node/acuerdo%20442>

La segunda con información obtenida en la nota del 26 de febrero del 2013<sup>75</sup> en uno de los medios de difusión como lo es el Periódico el Excélsior quien muestra lo siguiente:



Como es de observarse, tenemos información para trabajar y que nos servirá para reflexionar sobre lo que nos falta por hacer y ocuparnos en las áreas de oportunidad como lo es la Mediación Escolar, para que con el trabajo en equipo se disminuya en lo posible este problema.

<sup>75</sup> <http://www.excelsior.com.mx/2013/02/26/886153>

8.- EXPLICACIÓN DEL PLANO DIAGNÓSTICO

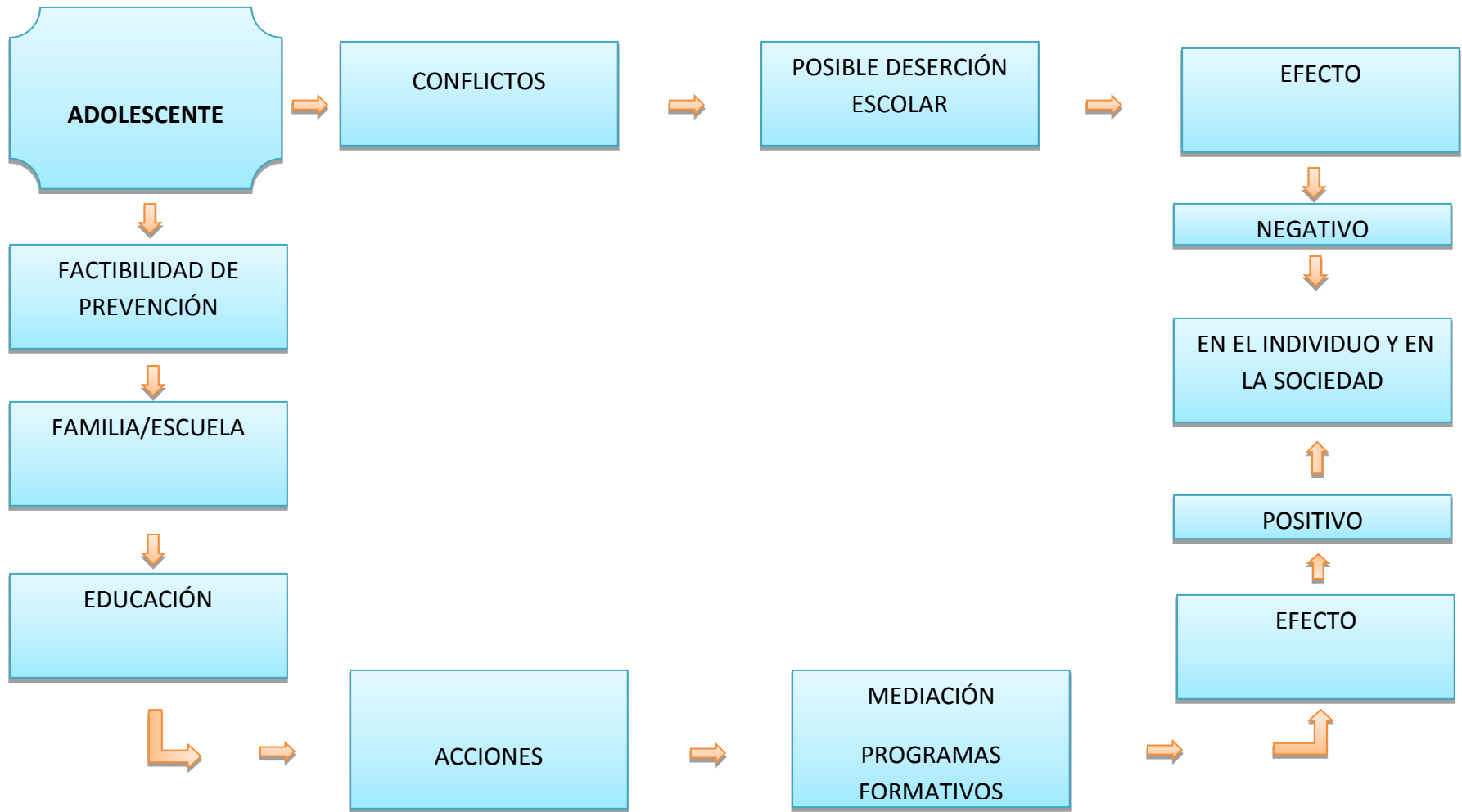


Tabla 2.- Diseño de la autora



## CONCLUSIONES

---

Me queda claro que se han realizado estudios en donde se han detectado las diversas formas en las que se presenta la deserción, así como programas de apoyo con los que se puede disminuir el grado de deserción, sin embargo, estos estudios y programas solo se enfocan en aquellas que se encuentran dentro del ámbito estudiantil, lo interesante sería, que se hiciera lo posible para reincorporar a aquellos estudiantes que han desertado o prevenir esto mediante la observación y el uso de la mediación y los programas preventivos, para no solo tener una estadística de deserción, sino tener una estadística de reincorporación en comparación a la deserción.

## BIBLIOGRAFÍA

---

- AGUIRRE, Amaia, Ignacio Josep, et al, *La Mediación Escolar: Una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Ed. Laboratorio Educativo, 2005.
- ANATAREYA, Tony, *La diferencia prohibida*. Madrid, España: Ed. Encuentro, S.A. de C.V., 2008.
- BISQUERRA, Alzina Rafael, *Psicopedagogía de las Emociones*. España: Ed. Síntesis, S.A., 2009.
- BOQUÉ, Torremorell Ma. Carmen, *Guía de mediación escolar*. España: Ed. Octaedro, SL. 2002.
- BUDJAC, Corvette Barbara A., *Técnicas de negociación y resolución de conflictos*. México: Pearson Educación de México, 2011.
- CASTAÑEDA, Gutman Marina, *Escuchar (nos)*. México: Ed. Taurus, 2011.
- COMELLA, Carbo Ma. de Jesús, *Familia y Escuela compartir la educación*. Barcelona: Ed. Graó de Irif, S.L., 2009.
- CONDE, Flores Gabriela, Mendoza Arrubarrena María Eugenia, *Formación Cívica y Ética*. México: Macmillan Publisher, S.A. de C.V., 2012.
- DAVID, Busali Marina, *Valores y Virtudes*. México: Ed. Panorama Universal, 2005.
- DE PINA Vara, Rafael, *Diccionario de Derecho*. México: Ed. Porrúa, 2010
- DIEZ, Francisco y Tapia Gachi, *Herramientas para trabajar en Mediación*. Buenos Aires: Ed. Paidós SAICF, 2006.
- ESQUIVEL, Zamora Graciela, Garcia Álvarez Isabel Catalina, *Orientación Vocacional*. Monterrey, N.L. : Ed. LA&GO Ediciones, S.A. de C.V., 2013.
- FACCINNI, Alberto, *El Perfume del adolescente*. España: Ed. Palabra, S.A., 2008.
- FERNÁNDEZ, L. Marisol, *Capacitación y Desarrollo Ciudadano*, La Paz, 2002.
- FLORES Salazar Armando V y Gómez Huerta Ma. de Lourdes , *Apreciación de las Artes*. México: Ed. Grupo Patria Cultural, S.A. de C.V.,
- FRANCOIS, Six Jean, *Dinámica de la mediación*. Barcelona, España: 1997.
- GARCÍA González Eva Laura, *Psicología*. México: Ed. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V., 2010.

- GARCÍA, Silva Guadalupe, Puente García Esmeralda, *Orientación Psicológica*. Monterrey, México: Ed. L&GO, S.A. de C.V., 2010.
- GORJÓN, Gómez Francisco J., Steele Garza José G., *Métodos Alternativos de solución de conflicto*. México: Ed. Oxford University Press México, S.A. de C.V., 2008.
- GORJÓN, Gómez, Francisco Javier, Sáenz López, Karla Annett, *Métodos Alternos de Solución de Controversias*. México: Ed. Grupo Patria Cultural, S.A. de C.V., 2006.
- GUILLERMO, Pacheco Pulido, *Mediación Cultura de la Paz*. México, D.F.: Ed. Porrúa, 2012.
- HERNÁNDEZ, Sampieri Roberto, *Metodología de la Investigación*. México: Ed. McGraw-Hill Interamericana de México, SA de CV.
- HERNÁNDEZ, Martínez Guillermo, *Psicología y desarrollo de la profesional*. México: Ed. Grupo Editorial Patria, SA. de CV., 2005.
- IGNACIO, Aldama José, *Los Valores*. México: Ed. Televisa Internacional, 2006.
- ISAAC, Carreón, Aurelio, Morín Reyes Jesús Guillermo y otros, *Apreciación a las Artes*. Monterrey, N.L. : Ed. LA&GO, S.A. de C.V., 2007.
- J. Bermejo, Francisco, *Ética del Trabajo Social*. Bilbao: Ed. Descleé de Brower, S.A., 2002.
- J. Galpin, Timoty, *La Cara Humana del Cambio*, Madrid España: Ed. Díaz de Santos, S.A. de C.V., 2013.
- J. Gerrig Richard, *Psicología y vida*. México: Ed. Pearson Educación de México, 2005.
- LÓPEZ, de Llergo Ana Teresa, *Valores Valoraciones y Virtudes*. México: Ed. Grupo Patria Cultural, 2005.
- LÓPEZ, Espinosa, Susana A., *Inteligencia Emocional Manual para Padres*. México: Ed. Editores Mexicanos Unidos, S.A., 2010.
- M., Peti Cristina, *Introducción a la Psicología Social*. Córdoba: Ed. Brujas, 2004.
- Madre Teresa, *Principios inesperados para el éxito empresarial*. México: Ed. Grupo Editorial Patria, 2012.
- MARTINEZ, Villarreal Rebeca Thelma, *Manual de prevención de riesgos en el adolescente*. Monterrey, N.L.: UANL, 2008.
- MARTÍNEZ, Villarreal Rebeca Thelma, *Prevención de riesgos en adolescentes*. Monterrey, N. L.: Imprenta Universitaria de la U.AN.L., 2008.

- MASTROPIERRO, María del Carmen, *Tutores y Tutorías*. Argentina: Ed. Alfagrama Ediciones S.R.L., 2009.
- Organización de las Naciones Unidas, *Manual de Encuestas Sobre Hogares*. Nueva York: ONU, 1987.
- OSORIO, Fernández Sherry Emilie, Diseño de la autora
- PALLARES Querol, Miguel, *Emociones y sentimientos*. España: Ed. Marge Books, Valencia, 2010.
- PUENTE, García Esmeralda, Esquivel Zamora Graciela, *Orientación Psicológica*. Monterrey, N. L.: Ed. LA&GO Ediciones, S.A. de C.V., 2012.
- ROA, Quiñones, Duarte Godoy Magdalena y otros, *Retención y deserción en un grupo de Instituciones de Educación Superior*. México: Ed. Dirección de Servicios Editoriales, 2007.
- RUBIO, Gil María Ángeles, *La Familia: Claves para una correcta gestión de las personas y situaciones familiares*. Barcelona: Ed. Amat, S.L., 2007.
- SCOTT, John. *Mexico Expenditure Review*. Banco Mundial, 2005.
- STEPHEN, P. Robbins, *Comportamiento Organizacional*. México: Ed. Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2004.
- SUARES, Marinés, *Mediación; conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Ed. Paidós SAICF, 2008.
- TOBÓN, Tobón, Sergio, Pimienta Prieto Julio H y García Fraile Juan Antonio, *Secuencias didácticas, aprendizaje y evaluación de Competencias*. México: Ed. Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2010.
- TORTAJADA, Carenys María, *La mediación escolar; una estrategia para abordar el conflicto*. Barcelona: Ed. GRAO, de IRIRF, S.L., 2005.
- VINYAMATA Camp, Eduard, *Aprender Mediación*. España: Ed. Ediciones Paidós Ibérica, S.A., 2007.
- ZARAGOZA, Huerta José, Aguilera Portales Rafael y otros, *Los Derechos Humanos en la Sociedad Contemporánea*. Monterrey, N.L.: Ed. LA&GO Ediciones, S.A de C.V., 2013.

GAONAC´H Daniel, Caoline Golder, *Manual de Psicología para la Enseñanza*. México: Ed. Siglo Veintiuno Editores, S.A. de C.V., 2005.

<http://definicion.de/empatia/>

<http://es.scribd.com/doc/13753306/Tipos-de-caracter>

<http://imm.org.mx/imm/articulos.htm>

<http://lema.rae.es/drae/>

<http://lema.rae.es/drae/?val=imparcialidad>

<http://portalsej.jalisco.gob.mx/educacion-media-superior/acuerdo-444>

<http://portalsej.jalisco.gob.mx/educacion-media-superior/search/node/acuerdo%20442>

<http://prepas.uanl.mx/?p=2150>

<http://www.becasmediasuperior.sep.gob.mx/IMAGENES/PDF/LEOPERPROGRBECASEMS.PDF>

<http://www.comunicacion.uanl.mx/voluta/2012/10/otorgan-a-uanl-premio-sep-anuies-al-desarrollo-y-fortalecimiento-institucional/>

<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>

<http://www.excelsior.com.mx/2013/02/26/886153>

<http://www.pjenl.gob.mx/CJ/Transparencia/01MJ/CCENL.pdf>

<http://www.pjenl.gob.mx/CJ/Transparencia/01MJ/LMASCENL.pdf>

[http://www.uhu.es/43115/cont\\_mat/apuntes/Leccion\\_6.PDF](http://www.uhu.es/43115/cont_mat/apuntes/Leccion_6.PDF)

[www.sep.gob.mx](http://www.sep.gob.mx) SEP. Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos. Principales cifras, ciclo escolar 2011/2012. (Consulta: 09 de enero de 2013)

[http://www.hcnl.gob.mx/trabajo\\_legislativo/leyes/pdf/CONSTITUCION%20POLITICA%20DEL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf](http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/pdf/CONSTITUCION%20POLITICA%20DEL%20ESTADO%20DE%20NUEVO%20LEON.pdf)

[http://www.inegi.org.mx/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/estd\\_perspect/nl/Pers-nl.pdf](http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/estd_perspect/nl/Pers-nl.pdf)

[http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/1899/1/images/Lineamientos\\_para\\_la\\_formulacion\\_de\\_indicadores\\_educativos.pdf](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/1899/1/images/Lineamientos_para_la_formulacion_de_indicadores_educativos.pdf)