

Desarrollo de estrategias para la resolución de conflictos disciplinarios en estudiantes de Educación Básica Superior

- (en) Development of Strategies for Resolving Disciplinary Conflicts in Upper Basic Education Students
(port) Desenvolvimento de Estratégias para a Resolução de Conflitos Disciplinares em Estudantes do Ensino Básico Superior

Danilo Vinicio Chiluíza-Casco
Ministerio de Educación del Ecuador
danilo.chiluíza@educacion.gob.ec

 <https://orcid.org/0009-0002-6196-3209>

Sandra Maribel Moposita-Tito
Ministerio de Educación del Ecuador
sandra.moposita@educacion.gob.ec

 <https://orcid.org/0009-0009-7829-441X>

Chiluíza-Casco, D. V., & Moposita-Tito, S. M. (2024). Desarrollo de estrategias para la resolución de conflictos disciplinarios en estudiantes de Educación Básica Superior. *YUYAY: Estrategias, Metodologías & Didácticas Educativas*, 4(1), 131–152. <https://doi.org/10.59343/yuyay.v4i1.91>

Recepción: 02-08-2024 / Aceptación: 01-10-2024 / Publicación: 30-10-2024



YUYAY Vol. 4. N.1

Esta obra se comparte bajo la licencia [Creative Commons — Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) — CC BY-NC-ND 4.0
Revista YUYAY, Estrategias, Metodologías & Didácticas Educativas ISSN: [2953-6685](https://doi.org/10.59343/yuyay.v4i1.91) e-ISSN: [2953-6677](https://doi.org/10.59343/yuyay.v4i1.91)

Turnitin AI Similarity

Similarity Report

PAPER NAME

Estrategias para la resolucion de conflictos.docx

AUTHOR

JLA EDICIONES

WORD COUNT 11542

Words

CHARACTER COUNT 65160

Characters

PAGE COUNT 33

Pages

FILE SIZE

118.1KB

SUBMISSION DATE

Aug 27, 2024 9:55 AM GMT-5

REPORT DATE

Oct 5, 2024 10:56 AM GMT-5

● 11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database 11%
- Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Internet database
- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less then 12 words)
- Manually excluded sources

YUYAY Vol. 4. N.1

Esta obra se comparte bajo la licencia [Creative Commons — Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/) — CC BY-NC-ND 4.0
 Revista YUYAY, Estrategias, Metodologías & Didácticas Educativas ISSN: [2953-6685](https://doi.org/10.2953/6685) e-ISSN: [2953-6677](https://doi.org/10.2953/6677)

Resumen

La investigación sobre estrategias educativas para resolver conflictos disciplinarios en estudiantes de Educación Básica Superior se desarrolló como una revisión literaria de tipo descriptivo, con un enfoque exploratorio y cualitativo. La metodología incluyó la aplicación de encuestas a 43 docentes de la Unidad Educativa “Joaquín Arias,” estructuradas en tres dimensiones principales: estrategias de resolución de conflictos, rol docente y gestión de conflictos. Los resultados evidenciaron que, a partir de las variables analizadas, se logró identificar rutas de atención y tipificación de cada una de las preguntas planteadas en la encuesta, lo que permitió determinar las principales estrategias aplicadas por los docentes. Estas estrategias se centraron en el fortalecimiento del diálogo entre las partes involucradas, el uso adecuado de protocolos y rutas de intervención, y la implementación de ambientes educativos que fomenten la autoestima y el paralelismo. Asimismo, se destacó la necesidad de un manejo prudente por parte de directivos, docentes y comisiones de resolución de conflictos, considerando su papel esencial en la construcción de un entorno armónico. La formación continua de los docentes y la incorporación de modelos constructivistas se señalaron como claves para fomentar una educación basada en la convivencia pacífica, la ética y los valores.

Palabras claves: Estrategias educativas; Resolución de conflictos; Educación secundaria; Papel del docente; Convivencia escolar

Abstract

The research on educational strategies for resolving disciplinary conflicts in Upper Basic Education students was conducted as a descriptive literature review with an exploratory and qualitative approach. The methodology included surveys administered to 43 teachers from the “Joaquín Arias” Educational Unit, structured into three main dimensions: conflict resolution strategies, teacher roles, and conflict management. The results revealed that, based on the analyzed variables, attention routes and classifications for each survey question were identified, enabling the determination of the main strategies applied by teachers. These strategies focused on strengthening dialogue between the parties involved, proper use of protocols and intervention routes, and the implementation of educational environments that foster self-esteem and mutual respect. Additionally, the importance of prudent management by school administrators, teachers, and conflict resolution committees was highlighted, given their essential role in creating a harmonious environment. Continuous teacher training and the incorporation of constructivist models were identified as crucial for promoting an education rooted in peaceful coexistence, ethics, and values.

Keywords: Educational strategies; Conflict resolution; Secondary education; Teacher role; School coexistence

YUYAY Vol. 4. N.1

Resumo

A pesquisa sobre estratégias educacionais para a resolução de conflitos disciplinares em estudantes do Ensino Básico Superior foi conduzida como uma revisão bibliográfica descritiva com abordagem exploratória e qualitativa. A metodologia incluiu a aplicação de questionários a 43 professores da Unidade Educacional “Joaquín Arias,” estruturados em três dimensões principais: estratégias de resolução de conflitos, papel docente e gestão de conflitos. Os resultados mostraram que, com base nas variáveis analisadas, foram identificadas rotas de atenção e classificações para cada questão do questionário, permitindo determinar as principais estratégias aplicadas pelos professores. Essas estratégias concentraram-se no fortalecimento do diálogo entre as partes envolvidas, no uso adequado de protocolos e rotas de intervenção, e na implementação de ambientes educacionais que promovem a autoestima e o respeito mútuo. Além disso, destacou-se a importância de uma gestão prudente por parte de diretores, professores e comissões de resolução de conflitos, considerando seu papel essencial na criação de um ambiente harmônico. A formação contínua dos professores e a incorporação de modelos construtivistas foram identificadas como fundamentais para promover uma educação baseada na convivência pacífica, ética e valores.

Palavras-chave: Estratégias educacionais; Resolução de conflitos; Educação secundária; Papel do professor; Convivência escolar.

Introducción

Actualmente, los docentes sienten una presión diaria, con cierto grado de frustración, estresados por las diferentes actividades del medio educativo, la documentación que se debe realizar a diario. Pese al acuerdo ministerial en el que indica que los docentes no deberán realizar más allá de su labor pedagógica, por los diferentes casos disciplinarios dentro y fuera de las aulas, el docente se ve preocupado por la falta de apoyo institucional o temeroso a los recargos por parte de los padres de familia, que en mucho de los casos detectados son por conflictos entre estudiantes.

Es eminente que los docentes a diario se sienten desmotivados por los diferentes casos de indisciplina de los estudiantes ya que están en la etapa de la adolescencia, a más de ello pasan por diferentes conflictos familiares, sentimentales, bullying etc. En años anteriores los adolescentes no carecían de afecto y atención en su entorno familiar, existía más control en las actividades del adolescente siendo el maestro respetado por los mismos, lamentablemente en la actualidad es todo lo contrario por ejemplo el libertinaje en su vida cotidiana, el mal uso de los medios tecnológicos, siendo estos motivos de conflictos entre estudiantes y malas actitudes, desacreditando la labor del docente en el aula. En España los docentes también sienten ser víctimas de amenazas referente a su labor docente como el no corregir bien las actividades, no sabe dar clases, etc. (Cardenas, 2015).

De acuerdo con el criterio de Caurín et al., (2018) no ha existido una formación especializada en el profesorado, e incluso actualmente en los másteres y postgrados de formación se da más importancia al contenido didáctico y curricular, sin contemplar apenas técnicas de resolución de conflictos y educación emocional. Esto está empezando a cambiar, pues existe mayor demanda de este tipo de formación, aunque la oferta sigue siendo escasa o poco adecuada.

Según Vite (2016) la capacitación para el docente es una parte muy importante dentro de la educación ya que se presentan retos para el profesor día a día y es de suma importancia que este cuenta con las herramientas necesarias para poder darles solución. El profesor tiene la responsabilidad de formar a los alumnos en todos sus aspectos y si este no cuenta con los saberes necesarios no podrá transmitir los conocimientos a los educandos, es por ello que el profesor debe conocer perfectamente los contenidos del currículo para poder enseñarlos puesto que si no se usan las estrategias indicadas con los alumnos se puede perder el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Sin embargo, los docentes no tienen una capacitación referente al tema de desarrollo de estrategias para resolver conflictos dentro y fuera de las aulas, muchos de los casos los futuros profesionales en docencia están más preparados en temas pedagógicos y didácticos de su especialidad y no en los aspectos técnicos a considerarse para la resolución de diferentes tipos de conflictos y el cómo dar una orientación afectiva y emocional a los estudiantes. Para ello se debe tener un proceso educativo, continuo y permanente para llegar a ser mediadores en los diferentes casos y reconocer la importancia de insertar en su labor diaria.

Como lo menciona Rosende y Sánchez Segura (2002) si bien la familia es el primer mundo social del niño y la niña en sus primeros años de vida. Actualmente la familia ya no desempeña el rol socializador totalizante que le correspondió en otras épocas. Hoy en día otros agentes sociales han asumido muchas de las funciones que antes correspondían a la familia; uno de estos agentes es la escuela. La escuela, como institución social encargada de llevar a cabo la educación en forma organizada, apoyada por planes y programas de estudios impartidos en diferentes niveles, tiene distintas funciones, entre las cuales se pueden señalar:

- a) transmitir a las nuevas generaciones conocimientos que han sido adquiridos paulatinamente de generaciones anteriores;
- b) buscar en la educación las aptitudes naturales para desarrollarlas y contribuir de ese modo a la formación de su personalidad;
- c) desarrollar en el educando habilidades y destrezas, pero principalmente inculcarle valores humanos, que de alguna manera orientarán su vida;
- d) despertar, mantener y acrecentar en los integrantes de la comunidad el interés por elevar su nivel cultural.

Es importante reconocer que en las Instituciones Educativas los estudiantes pasan una gran parte de su diario vivir y desarrollan sus primeras etapas de convivencia escolar, adquiriendo conocimientos y fortaleciendo sus actitudes y valores impartidos desde su hogar.

Caurín et al. (2018) hacen referencia a un informe del Defensor del Pueblo que se realizó en el 2007 y que muestra un diagnóstico de los comportamientos disruptivos más comunes en los centros sobre todo los conflictos entre iguales, es decir, entre el alumnado: marginación o exclusión, amenazas, agresiones, verbales o físicas, robos, bromas de mal gusto e incluso acoso. Una de las características que provocan los comportamientos disruptivos es la necesidad de aceptación de los adolescentes al grupo, ya que en la adolescencia es marcado el querer liderar y formar parte de los estudiantes que promuevan acciones de falso liderazgo.

Las estrategias educativas, específicamente, son técnicas o procedimientos que los profesores implementan para controlar situaciones de maltrato, acoso e intimidación entre escolares, con el objetivo claro y preciso de concientizar a los alumnos de las consecuencias negativas y destructivas de su conducta (no sólo para sí mismos y la víctima, sino también para toda la comunidad escolar), contribuyendo a una reinterpretación de la situación. Estas estrategias a través del diálogo favorecen la resolución pacífica de los conflictos, mejorando el clima y la convivencia escolar. De esta manera, a partir de la implementación de estas estrategias se esperan obtener resultados orientados al proceso de enseñanza-aprendizaje y a revertir el círculo vicioso y previsorio de la violencia entre los diferentes actores del sistema escolar implicados (Tamar, 2005).

Educación sinónimo de cultura de paz cuyo objetivo es poner en práctica los modelos de mejora de la convivencia para desarrollar programas de prevención en el modelo ecológico incluyendo a estudiantes, aula,

institución y ambiente. Para mejorar el clima escolar se aplica un modelo de análisis e intervención basado en prácticas educativas, problemas sociales y relación entre los miembros de la comunidad educativa (Rayo, 2005).

También es necesario enfatizar sobre la educación de paz, que probablemente sean términos nuevos pero muy relacionados a la realidad. Además, es importante destacar que los actores principales son todos los miembros de la comunidad educativa para llegar a un mismo objetivo como es vivir en armonía y solucionar los problemas que involucran al rendimiento académico, comportamental y actitudinal. Considerando como un conector de resolución de conflictos, la mediación, diálogos y compromisos entre los involucrados. Asimismo, se plantea conocer e identificar cada uno de los diferentes tipos de conflictos que existen, las causas y efectos que conspiran para una buena relación entre compañeros.

Por otra parte, las características del desarrollo socioemocional deben ser positivas por ejemplo conciencia de uno mismo y hacia las demás personas, auto control, análisis para solucionar pacíficamente los conflictos, facilidad de palabra y comunicación abierta (Caurín et al., 2018). Lamentablemente, en nuestra sociedad actual existen varios casos de conflictos y los docentes están pesimistas ante el rol como educadores y a la vez preguntándose ¿Cómo poder ayudar a sus estudiantes y tener confianza en ellos mismos para un buen futuro?

La investigación se ha realizado con base a varios artículos consultados en diferentes buscadores y analizados para el desarrollo del tema, de igual manera se indaga varias técnicas adecuadas o mediadoras para dar solución a los diferentes casos, problemas o situaciones de comportamiento. Por lo tanto, se plantea conocer e identificar los diferentes tipos de conflictos que existen, las causas y efectos que conspiran para una buena relación entre compañeros. Además, se busca desarrollar estrategias de comunicación asertiva, aprender a controlar las emociones y responsabilizarse de lo que se hace o se dice. De esa manera, se podrá responder a las diferentes problemáticas fortaleciendo la resolución pacífica de conflictos y buscar soluciones inmediatas como son las actitudes y aptitudes que debe tener cada ser humano. De manera específica se plantea como objetivo desarrollar diferentes tipos de estrategias aplicadas en los estudiantes de Educación Básica General nivel Superior (octavos, novenos y decimos años) para la resolución de conflictos y una mejor convivencia armónica entre toda la comunidad educativa por medio de la investigación e información sobre los factores que inciden para que los estudiantes tengan cambios actitudinales en la Institución, dentro y/o fuera del aula.

En este proceso toda la comunidad educativa, autoridades, docentes, padres y estudiantes deben estar dispuestos a trabajar en equipo y mantener un entendimiento socioafectivo y socio - emocional para una convivencia adecuada, con igualdad de género e interculturalismo sin causar ningún tipo de daño a los implicados en el tema mediante diferentes estrategias.

De este modo, el aporte de esta investigación es de carácter práctico pues los principales beneficiarios del artículo de investigación serán los docentes que podrán poner en práctica las estrategias sobre la resolución de conflictos ocasionados dentro y fuera del aula de estudio. Para la consecución de los objetivos planteados se utilizó un enfoque teórico en la investigación la misma que servirá de guía al investigador para centrarse en el problema en estudio según los planteamientos y los autores determinados.

Revisión de literatura

Se analizan las diferentes características encontradas de la revisión literaria concerniente al desarrollo de estrategias para resolver conflictos disciplinarios en estudiantes de educación básica superior. Se mencionarán áreas referentes a las estrategias, rol del docente y resolución de conflictos. De igual manera se plantean otras temáticas de interés que están relacionadas directamente al objeto de estudio.

Estrategias de resolución de conflictos

Las estrategias de resolución de conflictos son de gran importancia para la obtención de espacios educativos armoniosos y ricos en convivencia pacífica. Plantea que es necesario que surjan voces discordantes para discrepar el bien del mal, buscando consensos o disensos ante el problema suscitado dentro y fuera del aula, pretendiendo restablecer el equilibrio emocional, físico y social para superar momentos tensos motivándoles a un cambio, dándoles responsabilidades y asumiendo compromisos (Guevara et al., 2019)

La época actual se ha caracterizado por el aumento significativo de conflictos relacionados con la intolerancia, discriminación y violencia en consecuencia al sistema económico, político y social del país, estos se observan en distintos escenarios, siendo dentro del aula de clases uno de los más importantes y que por su relevancia, inducen a encontrar alternativas de solución, que admitan acciones específicas para resolverlos en forma creativa y pacífica, sin violencia simbólica ni física (Rodríguez, 2008). Existen diversas estrategias asociadas a la resolución de conflictos, derivadas de la participación y de la relación con los otros. Rodríguez Gómez explica que para resolver problemas o conflicto si hay que establecer diálogos entre el agresor y agredido para tomar decisiones y compromisos establecidos en el Reglamento interno de la institución educativa, para que todas las partes logren regular reglas y normativas respectivas y resuelvan tensiones y sentimientos negativos.

Los problemas conflictivos en los centros educativos aumentan cada año y ante la importancia de este los docentes y autoridades del plantel deben ser prudentes en su manejo puesto que cierto porcentaje del alumnado llega a practicar conductas violentas contra sus formadores educativos. Sumado a lo anterior, existen ciertos padres de familias que no buscan resolver el conflicto de forma pacífica de su descendiente y optan por el camino de la violencia verbal y física.

En la convivencia armónica escolar, el diálogo es un proceso expresivo que debe ser asumido entre todos los actores de la comunidad educativa de manera intencional, específicamente los docentes son los que están en contacto directo con los estudiantes y generan ambientes propicios para la formación integral y convivencia armónica con los educandos.

Calderón (2011) manifiesta que el diálogo y el compromiso se presentan como mediadores de la resolución de conflictos para alcanzar la convivencia y la cultura de paz. Para este autor, gran parte de los conflictos que forjan violencia se manifiestan por una causa en cualquier ámbito social, es por esto que deben mantener la equidad y cumplir con los acuerdos y responsabilidades para alcanzar la solución de problemas con el coloquio comunicacional y específicamente en el lenguaje, lo que decimos, cómo lo decimos y la frecuencia de los mensajes.

Desde otra perspectiva, la convivencia escolar también resalta la importancia de la comunicación como un proceso activo y participativo, clave para mediar acciones o discrepancias entre las partes involucradas, promoviendo acuerdos que restauren la paz y el respeto por los derechos humanos sin discriminación. El mediador desempeña un papel fundamental como facilitador, creando un entorno equitativo donde las partes en conflicto puedan, de manera honesta y colaborativa, resolver sus diferencias de forma justa y beneficiosa para ambas partes. Las acciones del agresor están influenciadas por su carácter, entorno inmediato y aprendizajes previos, por lo que el cambio en su comportamiento y el del agredido requiere un trabajo conjunto entre docentes, el Departamento de Consejería Estudiantil (DECE), autoridades, familias y estudiantes. Este trabajo debe centrarse en socializar acuerdos y compromisos establecidos en el Código de Convivencia Institucional, adaptándolos a la realidad de cada caso y asegurando su aceptación por todas las partes. Además, se deben respetar normas de confidencialidad y fomentar valores como la reflexión, el razonamiento, la cooperación, la democracia y el desarrollo personal (Albor y Villamil, 2012).

El Proyecto Educativo Institucional (PEI) se erige como un punto de partida esencial para la gestión de conflictos, con un enfoque en el desarrollo integral del estudiante. Este plan se estructura en áreas clave como gestión, intervención, convivencia armónica, recursos y acciones, construyéndose a partir de diagnósticos, metas y lineamientos que guían el cumplimiento de la misión y visión institucional. Asimismo, promueve la práctica de valores del Buen Vivir a nivel curricular y difunde protocolos claros para contrarrestar la violencia, consolidándose como una herramienta clave para alcanzar una educación de calidad y convivencia armónica (Chacón, 2012).

Por lo tanto, los grupos de interés (docentes) de la institución educativa deben educar a los discentes de manera transversal enfocados en la convivencia armónica, prácticas valorativas, rutas y protocolos estudiantiles, convirtiendo a la escuela en una comunidad inclusiva, solidaria, participativa y justa para todos. Las mismas ayudan a ensayar el uso de la democracia, educar en el ejercicio de libertad, sin miedo a la convivencia. La inclusión en la dinámica escolar transformará los centros educativos, enriqueciéndolos con las contribuciones y trabajo cooperativo con todos los actores de la comunidad educativa (Iglesias et al., 2013).

La conciliación se entiende como un proceso crítico, analítico y sistemático en el que un mediador asiste a las partes en conflicto. A través de técnicas específicas, el mediador facilita la reducción de la carga emocional negativa asociada con los problemas no resueltos, permitiendo que las partes regulen su comunicación y trabajen de manera colaborativa para alcanzar acuerdos y compromisos. Este proceso busca transformar la confrontación social en una oportunidad para restaurar la interacción basada en el respeto mutuo y los derechos humanos, sin discriminación (Sánchez García, 2014).

La confrontación entre las partes es voluntaria y requiere de confidencialidad, neutralidad y un entorno de diálogo positivo, condiciones esenciales promovidas por el mediador. Estas actitudes favorecen el surgimiento de una nueva disposición para la resolución de conflictos y el establecimiento de relaciones basadas en el respeto. En el ámbito educativo, las estrategias diseñadas para resolver conflictos de forma pacífica deben adaptarse a las condiciones específicas de cada situación, priorizando el mantenimiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Estas estrategias, orientadas por profesionales, guían el comportamiento de los estudiantes y los ayudan a adquirir conocimientos mientras enfrentan y superan situaciones conflictivas (Castro-Alfaro et al., 2015).

Además, la socialización de acuerdos y compromisos descritos en el Manual de Convivencia Escolar fomenta la reflexión crítica de los estudiantes, promoviendo un entorno educativo que garantice derechos e igualdades y contribuya a su desarrollo personal y emocional (Toro González, 2018). El conflicto, como parte inherente de la condición humana, puede integrarse al proceso educativo como una oportunidad para construir paz. A nivel institucional, los docentes deben trabajar de manera conjunta con los padres, el Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) y las autoridades, para crear espacios de aprendizaje inclusivos, objetivos e integrales. Finalmente, la intervención del equipo directivo y la comisión de resolución de conflictos es crucial para tomar decisiones equitativas y equilibradas que mejoren el ambiente de aprendizaje. Este trabajo debe combinar el conocimiento de recursos legales con experiencias prácticas, promoviendo una convivencia armónica y el desarrollo integral de los estudiantes.

Se consideran que a los estudiantes hay que instruirles a coexistir en sociedad, siendo el aprendizaje una herramienta útil a la hora de instaurar un mundo neutral y democrático. Para fomentar el desarrollo de un aprendizaje significativo para la comunidad educativa es necesario propiciar aptitudes aplicables a cualquier ámbito de la vida cotidiana, mediante la creación de equipos mediadores entre los escolares y docentes, fomentando la creación y planificación de normas de convivencia y proyectos de tutoría (Abderrahaman y Parra, 2019)

Rol del docente

En las instituciones educativas, es esencial transformar el entorno de enseñanza-aprendizaje en espacios de equilibrio, cooperación y eficacia, fomentando delegaciones de integración y convivencia que mejoren la comunicación institucional. El rol del docente tutor es crucial en la mediación de conflictos,

gestionando alternativas de solución sin excluir a los estudiantes con actitudes negativas o conductas disruptivas. En lugar de marginarlos, se deben implementar estrategias correctivas que promuevan su desarrollo y reintegración (Díaz y Rodríguez, 2010).

Además de ser instructores, los profesores deben establecer lazos empáticos con los estudiantes, aplicando estrategias metodológicas activas y participativas. Actividades como el "chocolate reflexivo," campeonatos deportivos, encuentros de cuentería, y grupos de actividades lúdicas o académicas favorecen la integración. También se puede fomentar la educación en valores mediante lecturas reflexivas que motiven a los estudiantes a enfrentar escenarios problemáticos, proponiendo soluciones constructivas que favorezcan su crecimiento personal y su convivencia pacífica dentro y fuera del aula (Torres, 2010).

En el aula, el docente debe implementar estrategias pedagógicas interactivas, contenidos dinámicos y habilidades comunicativas que refuercen su rol como mediador en los conflictos escolares. Este enfoque se complementa con el modelo constructivista, en el que el estudiante es el protagonista de su aprendizaje mediante la exploración e indagación, mientras el docente actúa como guía, promoviendo valores y reduciendo la indisciplina a través del trabajo cooperativo (Ortiz, 2014).

La interacción docente-estudiante resulta clave para abordar posibles altercados, favoreciendo una distribución equitativa del trabajo en equipo que impulse el crecimiento individual y colectivo de los estudiantes. Estas estrategias activas fortalecen valores como la convivencia, cooperación, respeto y tolerancia, contribuyendo a la consolidación de un propósito común en el proceso educativo (Peña y Angulo, 2014). Finalmente, es vital que el profesorado esté capacitado en rutas y protocolos para prevenir la violencia y manejar situaciones conflictivas, incluyendo casos de consumo de sustancias psicotrópicas. La formación continua, el uso de recursos innovadores y la disposición preventiva y eficaz son esenciales para garantizar un entorno educativo seguro y enriquecedor (Zamorano, 2014).

Los docentes desempeñan un papel fundamental en el proceso educativo, interviniendo de manera directa y eficaz en los salones de clase. Al estar inmersos en este entorno, conocen de cerca las problemáticas que surgen en un tiempo y espacio determinados, fomentando la conciencia y la sensibilidad ante los problemas sociales que afectan a la población estudiantil (Zamorano, 2014). Las metodologías empleadas en la enseñanza-aprendizaje, integradas con los ejes transversales, son herramientas clave para resolver conflictos y contribuyen significativamente a la formación positiva de la personalidad del estudiante, mejorando sus relaciones interpersonales y fomentando valores como el compañerismo, la equidad y la armonía (Rodríguez, 2015).

Según Ovalles Rincón (2017), ser un educador eficaz implica crear ambientes que fortalezcan la autoestima y promuevan climas armónicos, organizados y orientados hacia el aprendizaje autónomo. Este enfoque representa un desafío, especialmente para los docentes de secundaria, quienes suelen centrarse en impartir una materia específica en un horario limitado. Superar esta limitación requiere una reorientación

pedagógica hacia el desarrollo integral del estudiante, considerando las dinámicas sociales y emocionales que impactan su aprendizaje.

Además, los pedagogos tienen la responsabilidad de socializar lineamientos relacionados con la aceptación, la tolerancia y el reconocimiento de la diversidad de pensamientos, doctrinas y creencias en un contexto social. Este rol mediador fortalece hábitos, normas y reglas en los estudiantes, promoviendo el respeto mutuo y la resolución pacífica de conflictos (Telleschi, 2017). Estas acciones contribuyen a prevenir la violencia entre estudiantes, tanto dentro como fuera del aula. Sin embargo, se destaca la importancia de que los profesores estén preparados para abordar conflictos desde una perspectiva justa, democrática e igualitaria, enseñando a coordinar derechos y deberes con eficacia, y fomentando el respeto y la convivencia pacífica en todos los contextos educativos (Ovalles, 2017).

Resolución de conflictos

Bello (2014) enfatiza que para promover el diálogo y la negociación en las instituciones educativas no basta con identificar las dificultades o diferencias en la convivencia escolar. Es necesario rescatar espacios de mediación en los ámbitos social, cultural y educativo, transformándolos en proyectos de alteridad que fomenten la paz en el aula.

Por su parte, Gatica y Salazar (2015) destacan que las instituciones educativas son escenarios donde convergen intereses, expectativas y necesidades diversas, lo que puede generar conflictos de diversa índole. Estos choques, dependiendo de su gestión, pueden derivar en entornos de violencia o en oportunidades de transformación positiva, guiadas por políticas de convivencia escolar bien estructuradas. De manera complementaria, Dobarro, García y Álvarez (2015) argumentan que la diversidad ideológica y cualitativa de los centros educativos requiere estrategias preventivas y acciones armonizadoras que promuevan relaciones positivas en toda la comunidad educativa, mejorando tanto el desarrollo personal como el rendimiento académico de los estudiantes.

En cuanto al entorno familiar, Valencia y Posada (2016) subrayan que los padres son un pilar fundamental en la formación integral de sus hijos. Sin embargo, factores como la falta de acompañamiento debido a largas jornadas laborales o la disfuncionalidad familiar afectan la estabilidad emocional y comportamental de los estudiantes, incrementando su vulnerabilidad a la violencia. Estas situaciones, combinadas con la ausencia de supervisión adecuada, pueden desembocar en conflictos dentro del entorno escolar. Por ello, resulta esencial que los actores educativos trabajen en conjunto para implementar estrategias que fomenten la convivencia armónica y desarrollen habilidades sociales.

Gutiérrez y Pérez (2015) plantean que la educación para la paz debe ser una formación sistémica que incluya a toda la comunidad educativa. Este enfoque fomenta la práctica de valores éticos y morales, promoviendo comportamientos positivos mediante charlas motivacionales y actividades que sensibilicen a los

estudiantes. La educación para la paz no elimina los conflictos, pero los transforma en oportunidades para fortalecer la cooperación, los compromisos y la práctica de valores. Según Gatica y Salazar (2015), este tipo de educación también ayuda a prevenir conflictos al promover el diálogo y la negociación pacífica.

Por otro lado, Gómez (2016) advierte que, en ocasiones, los conflictos escolares son abordados con medidas disciplinarias o con violencia, lo que puede agravar la situación. En este sentido, trabajar en el desarrollo de competencias emocionales es clave para prevenir y manejar conflictos de manera efectiva. Según Vizcarra et al., (2016), los modelos disciplinario, mediador y dialógico ofrecen enfoques diversos para la resolución de conflictos, dependiendo de la naturaleza y el contexto del problema. Mientras que el modelo disciplinario se centra en sanciones, el mediador involucra a un tercero imparcial, y el dialógico fomenta la participación colectiva para identificar y resolver las causas subyacentes del conflicto.

Finalmente, Ramón, García y Olalde (2019) destacan la importancia de abordar las diferentes tipologías de conflictos escolares, como conductas disruptivas, agresiones, vandalismo o maltrato entre iguales, mediante estrategias integrales que involucren a toda la comunidad educativa. Este enfoque no solo fomenta la resolución pacífica de conflictos, sino que también transforma los patrones destructivos en oportunidades de aprendizaje, contribuyendo al desarrollo personal y social de los estudiantes. Además, señalan que estas intervenciones deben estar alineadas con los valores y principios establecidos en normativas como la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), que promueve una convivencia pacífica y el respeto a los derechos humanos.

En conclusión, gestionar los conflictos escolares de manera adecuada implica un enfoque integral que considere la participación activa de docentes, familias, estudiantes y autoridades. La implementación de estrategias educativas basadas en valores, diálogo y mediación es esencial para transformar el conflicto en una herramienta educativa que fomente la paz, la convivencia y el desarrollo integral en los entornos escolares.

Metodología

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, con un diseño exploratorio y descriptivo, ya que, según Fernández y Baptista (2014), este tipo de investigaciones son útiles para definir variables y servir de base para futuros estudios. El diseño de la investigación fue no experimental de tipo transaccional, dado que las encuestas se aplicaron en un solo momento temporal.

El objetivo principal fue corroborar si existen estrategias adecuadas y oportunas para resolver conflictos disciplinarios dentro o fuera del aula. Por esta razón, se consideró pertinente incluir a los docentes de toda la institución. La población estuvo compuesta por 43 docentes colaboradores de las secciones matutina y vespertina. El muestreo utilizado fue aleatorio simple por conveniencia, debido a la accesibilidad y disponibilidad de los participantes para responder las encuestas.

Para recopilar información sobre el desarrollo de estrategias en la resolución de conflictos disciplinarios en estudiantes de educación básica superior, se utilizó un instrumento tipo encuesta. Este instrumento constó de tres dimensiones o subescalas:

- Estrategias (7 ítems)
- Rol docente (7 ítems)
- Resolución de conflictos (8 ítems).

Adicionalmente, el cuestionario incluyó una sección inicial destinada a recopilar información general sobre el personal docente y administrativo, como edad, género, nivel máximo de formación y cargo en la institución. La aplicación de las encuestas se realizó durante el mes de octubre de 2020 a través de la plataforma Google Forms, y los datos obtenidos fueron procesados y analizados utilizando Microsoft Excel. Este análisis permitió identificar tendencias y patrones en el desarrollo de estrategias para la resolución de conflictos dentro del contexto educativo.

Resultados

Los resultados detallados en el siguiente artículo fueron evidenciados mediante la aplicación de la encuesta a 43 docentes de la unidad educativa “Joaquín Arias” a partir de las variables, desarrollo de estrategias y resolución de conflictos disciplinarios en estudiantes de Educación Básica Superior, los estadísticos representativos identificaron la ruta de atención y tipificación de cada una de las preguntas de la encuesta así tenemos:

Tabla 1
Encuesta aplicada a docentes- preguntas relevantes – alto porcentaje

Pregunta	Indicadores							Porcentaje
	SI	NO	No estoy seguro	Siempre	Casi siempre	Algunas Veces	Nunca	
1.- ¿Usted cree que la resolución de conflictos ayuda el equilibrio emocional, físico y social dentro y fuera del aula?				X				74,4%
2.- ¿Usted cree que para resolver problemas o conflictos se debe establecer diálogos entre el agresor y el agredido?				X				83,7%
3.- ¿Estima usted que los docentes y autoridades han sido agredidos verbal o						X		76,7%

físicamente al resolver un conflicto?		
4.- ¿Cree usted que para una convivencia y la cultura de paz en la resolución de conflictos es importante el diálogo y el compromiso?	X	88,4%
5.- ¿Usted considera que el Departamento del Consejería Estudiantil (DECE), docentes, autoridades, padres de familia y estudiantes son los involucrados directos en al resolución de conflictos?	X	67,4%
6.- ¿En las horas de clase usted trata temas relacionados al conflicto y la paz?	X	46,5%
7.- ¿Usted tiene conocimiento sobre los recursos legales ante una resolución de conflictos ara una toma decisiones de manera justa, igualitaria y equilibrada?	X	46,5%
8.- ¿Considera usted que es necesario aplicar estrategias activas y participativas, lúdicas y deportivas para una convivencia pacífica dentro y fuera del aula?	X	74,4%
9.- ¿Cree usted que las instituciones educativas no deben excluir a los estudiantes con actitudes negativas y mejorar el ambiente comunicacional?	X	58,1%
10.- ¿Usted aplica el trabajo cooperativo para direccionar la práctica de valores y disminuir los índices de indisciplina en el aula?	X	65,1%
11.- ¿Usted cree que el trabajo en equipo ayuda al estudiante a mejorar su forma de pensar y actuar desde su perspectiva individual?	X	76,7%
12.- ¿Usted tiene conocimiento de las rutas y protocolos ante situaciones de conflictos		67,4%

YUYAY Vol. 4. N.1

disruptivos o en casos de consumo de sustancias psicotrópicas?	X	
13.- ¿Usted cree que los ejes transversales emitidos del currículo ayudan a resolver los conflictos y tienen un rol significativo en la formación personal del educando?	X	27,9%
14.- ¿Usted cree que se debe crear ambientes fortalecedores de paralelismo u autoestima para prevenir la violencia entre educandos dentro y fuera del salón de clases?	X	74,4%
15.- ¿Considera usted que los aspectos de negociación y mediación son alternativas para la resolución de conflictos?	X	65,1%
16.- ¿Usted cree que es de vital importancia implementar áreas recreativas lúdicas para que los estudiantes aprendan a convivir conjuntamente?	X	100%
17.- ¿Usted cree que es importante crear planes de prevención en resolución de conflictos?	X	100%
18.- ¿Usted cree que los hogares disfuncionales provocan en sus hijos/as inestabilidad emocional, psicológica y comportamental generando violencia en su entorno?	X	90,7%
19.- ¿Considera usted que la comisión de la resolución de conflictos debe manejar con cautela las problemáticas sin perjudicar la integridad de los estudiantes?	X	90,7%
20.- ¿Usted cree que la educación para la paz se basa en la práctica de valores y en la formación que se adquirido desde sus hogares?	X	97,7%

21.- ¿Usted cree que es importante fortalecer los aprendizajes basados en el comportamiento emocional para la resolución de conflictos?	X	97,7%
22.- ¿Usted cree que es obligación de los estudiantes respetar y cumplir con los códigos de convivencia armónica y promover la resolución pacífica de los conflictos?	X	100%
23.- ¿Usted cree que es importante crear un modelo integrado que puede ayudar a mejorar las relaciones interpersonales mediante la mediación y el diálogo?	X	100%

Fuente: Elaboración propia.

Análisis y Resultados del Estudio

El análisis de los resultados obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los docentes permitió identificar percepciones y prácticas relacionadas con la resolución de conflictos disciplinarios en estudiantes de educación básica superior. A continuación, se describen los hallazgos más relevantes:

1. Equilibrio emocional, físico y social: La resolución de conflictos dentro y fuera del aula fue valorada como crucial por el 74,4% de los docentes, quienes indicaron que siempre contribuye al equilibrio emocional, físico y social de los estudiantes.
2. Diálogo como herramienta clave: El 83,7% de los encuestados destacó que el diálogo entre el agresor y el agredido es esencial para resolver conflictos, señalando la importancia de promover una comunicación efectiva entre las partes implicadas.
3. Agresiones hacia docentes y autoridades: El 76,7% señaló que las agresiones verbales o físicas hacia docentes y autoridades suceden algunas veces durante la resolución de conflictos, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias para mitigar estas situaciones.
4. Cultura de paz: El 88,4% afirmó que la convivencia y cultura de paz deben manejarse siempre mediante diálogos y compromisos, subrayando su importancia en la formación de un entorno educativo armónico.
5. Rol del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE): Un 67,4% indicó que el DECE y la comunidad educativa deben estar siempre involucrados en la mediación y resolución de conflictos.

6. Temas relacionados con conflictos y paz: Solo el 27,9% de los docentes aseguró abordar siempre estos temas durante las clases, mientras que el 46,5% lo hace casi siempre, evidenciando la necesidad de una mayor integración de estos contenidos.
7. Conocimiento de recursos legales: Solo el 48,5% de los encuestados afirmó tener conocimiento suficiente sobre los recursos legales necesarios para manejar conflictos de manera justa y equilibrada.
8. Estrategias activas y participativas: Un 74,4% indicó que siempre es necesario aplicar estrategias lúdicas, deportivas y participativas para fomentar una convivencia pacífica.
9. Inclusión de estudiantes con actitudes negativas: El 58,1% estuvo totalmente de acuerdo en que las instituciones educativas no deben excluir a estudiantes con actitudes negativas, enfatizando la necesidad de mejorar el ambiente comunicacional.
10. Trabajo en equipo: El 76,7% consideró que siempre ayuda a los estudiantes a mejorar su forma de pensar y actuar desde una perspectiva individual.
11. Convivencia armónica y áreas recreativas: La implementación de áreas recreativas lúdicas fue apoyada por el 100% de los docentes, quienes reconocen su importancia en la convivencia.
12. Hogares disfuncionales: El 90,7% de los encuestados señaló que los hogares disfuncionales generan inestabilidad emocional, psicológica y comportamental en los estudiantes, lo que contribuye a situaciones de violencia.
13. Práctica de valores para la paz: El 97,7% afirmó que la educación para la paz debe basarse en la práctica de valores adquiridos en el hogar.
14. Cumplimiento del Código de Convivencia: El 100% destacó que los estudiantes tienen la responsabilidad de respetar y cumplir los acuerdos establecidos en el Código de Convivencia Armónico Institucional.
15. Modelo integrado de mediación: El 100% de los encuestados consideró importante implementar un modelo integrado para mejorar las relaciones interpersonales mediante mediación y diálogo.

Los resultados reflejan un consenso en torno a la importancia del diálogo, la mediación y la práctica de valores como pilares fundamentales para resolver conflictos disciplinarios. Además, revelan la necesidad de fortalecer el conocimiento de recursos legales y estrategias activas en los docentes. La correlación entre las variables analizadas demuestra que una gestión integral y colaborativa de los conflictos contribuye a la construcción de una convivencia armónica y un entorno educativo de calidad.

El presente estudio permitió identificar la relación entre las variables desarrollo de estrategias y resolución de conflictos disciplinarios, destacando la importancia de implementar acciones concretas para mitigar los conflictos que afectan la convivencia en los entornos escolares. Los resultados de la encuesta evidenciaron que el impulso de estrategias efectivas para la gestión de conflictos es fundamental para promover una convivencia pacífica y reducir las conductas disruptivas entre los estudiantes. Según Machado, González

y Manjarrez (2012), el siglo XXI se caracteriza por un aumento en los conflictos, lo que subraya la necesidad de explorar soluciones creativas y pacíficas, alejadas de la violencia física y simbólica.

Sin embargo, los resultados también identificaron limitaciones que actúan como barreras en el proceso de resolución de conflictos. Estas incluyen el desconocimiento de los acuerdos establecidos en el Código de Convivencia Armónico Institucional, la falta de socialización de esta información a toda la comunidad educativa, y la escasez de espacios en los salones de clase para trabajar en la contención emocional y las normas de comportamiento. Además, se identificó el desconocimiento de rutas y protocolos para la resolución de conflictos, la exclusión de estudiantes con actitudes negativas y la falta de trabajo cooperativo como factores que dificultan la práctica de valores y la reducción de la indisciplina en el aula.

Como plantean Mejía, Pérez y De Arco (2018), la resolución de conflictos es una estrategia clave dentro de la organización pedagógica, actuando como un elemento eficaz en la formación académica. Este proceso no solo fomenta la adquisición de conocimientos, sino que también optimiza habilidades motoras, cognitivas y emocionales, esenciales para alcanzar una educación de calidad. En este sentido, los resultados del estudio resaltan la necesidad de desarrollar estrategias activas y participativas que involucren a todos los actores de la comunidad educativa.

El estudio subraya la importancia de gestionar de manera efectiva la comunicación y la convivencia armónica a través del diálogo y los compromisos. Esto implica el cumplimiento de las rutas y protocolos establecidos por el Ministerio de Educación, los cuales son esenciales para tomar decisiones óptimas ante los problemas que surgen en la unidad educativa “Joaquín Arias”. Estas acciones, si se implementan adecuadamente, no solo mejorarán el ambiente escolar, sino que también fortalecerán la cultura de paz y el respeto mutuo entre los estudiantes y el personal docente.

Conclusiones

La armonía, la cooperación y un buen clima escolar son elementos esenciales para gestionar de manera efectiva el aprendizaje de los estudiantes, respetando los derechos humanos y promoviendo relaciones positivas entre los actores educativos. Esto implica que los estudiantes adquieran experiencias y valores alineados con los principios del manual de convivencia y las normativas de competencia ciudadana, contribuyendo a contrarrestar los conflictos disciplinarios tanto internos como externos.

Es fundamental prevenir actos violentos en el entorno escolar mediante estrategias activas, motivadoras y participativas, que incluyan a toda la comunidad educativa. Estas estrategias deben integrarse como un elemento formal en el proceso de aprendizaje, con respaldo institucional, recursos adecuados y una asignación de tiempo suficiente para lograr una convivencia pacífica.

Sin embargo, para garantizar una cultura de paz y sana convivencia escolar, es necesario que docentes, estudiantes y directivos estén atentos y comprometidos con el cumplimiento de las rutas y protocolos institucionales. Esto requiere decisiones responsables y ajustadas a los recursos disponibles, con el objetivo de responder de manera eficiente a los desafíos disciplinarios. La participación del equipo directivo, el Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) y otros actores de la comunidad educativa resulta crucial para fortalecer una cultura de paz y promover el diálogo como herramienta principal para resolver conflictos.

El estudio realizado evidenció que, aunque los docentes participan activamente en la resolución de conflictos, algunos desconocen estrategias cooperativas que fomenten la convivencia pacífica. Factores sociales y tecnológicos han afectado negativamente la práctica de valores en el entorno educativo, lo que subraya la necesidad de implementar capacitaciones y estrategias que refuercen la cultura de paz. Además, se identificaron limitaciones en el proceso investigativo, como el posible sesgo debido a la aplicación online de la encuesta en un contexto de restricciones sanitarias.

Este artículo representa una base sólida para futuras investigaciones y para que otras instituciones educativas implementen estrategias significativas en la resolución de conflictos. Es indispensable estudiar nuevas variables relacionadas con el tema para promover una educación integral basada en valores y principios, que fomente una convivencia armónica y una cultura de paz sostenible en el entorno educativo.

Referencias

- Abderrahaman Mohamed, W., & Parra-González, M. E. (2019). Profesores y alumnos ante la convivencia escolar en contextos multiculturales. *Modulema: Revista Científica sobre Diversidad Cultural*, 3, 94–107. <https://doi.org/10.30827/modulema.v3i0.11382>
- Albor Chadid, L. I., & Villamil López, L. (2012). Una mirada a las prácticas pedagógicas de los docentes en colegios públicos de Barranquilla y Girón (departamento de Santander) para intervenir los problemas de violencia escolar. *Educación y Humanismo*, 14(23), 195–215.
- Baidal Sánchez, M. (2018). *La violencia escolar y su influencia en el comportamiento de los estudiantes del subnivel de básica superior* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil.
- Bello, J. (2014). Educación intercultural y diálogo de saberes para la paz. *Revista Científica Ra Ximhai*, 10(3), 141–153.
- Calderón, I. (2011). La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares. *Acción Pedagógica*, 20, 11–20.
- Cárdenas, R. E. (2015). *¿Docencia, profesión de riesgo? Estudio de la incidencia en el derecho a la educación de la Ley Orgánica Intercultural (LOEI) en el desempeño del docente y su bienestar laboral* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional de la PUCE.
- Castro-Alfaro, A., Marrugo-Peralta, G., Gutiérrez-Hurtado, J., & Camacho-Contreras, Y. (2015). La convivencia y la mediación de conflictos como estrategia pedagógica en la vida escolar. *Panorama Económico*, 22, 169–190.
- Caurín, A. C., Morales, H. A., & Fontana, M. V. (2018). Convivencia en el ámbito educativo: Aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la resolución de conflictos. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 97–112.
- Chacón, A. (2012). Gestión de los conflictos estudiantiles: Un enfoque desde la administración de la educación. *Revista Gestión de la Educación*, 2(1), 1–15.
- Díaz Torres, J. M., & Rodríguez Gómez, J. M. (2010). El papel del docente en las situaciones de violencia escolar. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 40(1), 61–80.
- Dobarro, A. G., García, T. F., & Álvarez, D. G. (2015). ¿Qué medidas para la mejora de la convivencia se están desarrollando en los centros educativos? *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 5(3), 233–243.
- Esquivel Marín, C., & García Barrera, M. (2018). La educación para la paz y los derechos humanos en la creación de valores para la solución de conflictos escolares. *Revista Justicia*, 33, 256–270.
- Fernández, C. C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.

- García, A. G., Lucas, L. B., Lucas, G. A., & Loor, M. L. (2017). Mediación de conflictos y convivencia escolar. En M. L. García & M. L. Lucas (Eds.), *Investigaciones cualitativas en ciencia y tecnología* (pp. 445–456). Editorial Universidad de La Laguna.
- Gatica, G. R., & Salazar, I. I. (2015). Abordaje de conflicto en la educación media superior del estado de México. *Ra Ximhai*, 11(2), 51–66.
- Gómez, J. (s.f.). *Convivir con el conflicto: Conflicto y convivencia en la escuela*. Cyan Proyectos y Producciones Editoriales.
- Guevara Duarez, M., Meza Orué, A., Carrión Zúñiga, I., Lazo Herrera, T., & Puma Camargo, M. I. (2019). Estrategias de resolución de conflictos y la conducta disruptiva en estudiantes de 2° de secundaria en una institución educativa focalizada de la provincia de Tambopata. *El Ceprocimad*, 19, 1–15.
- Gutiérrez Méndez, D., & Pérez Archundia, E. (2015). Estrategias para generar la convivencia escolar. *Ra Ximhai*, 11(3), 63–81.
- Iglesias, B., Heitzmann, L., Ramos, A., Robles, C., & Serrano de Haro, A. (2013). Metodologías innovadoras e inclusivas en educación secundaria: Los grupos interactivos y la asamblea de aula. *Tendencias Pedagógicas*, 21, 75–90.
- Machado, A. H., González, G. O., & Manjarrez, C. T. (2012). Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares. *Escenarios*, 10(1), 63–68.
- Medrano, B. I., Salgado, W. A., & Monterroza, V. M. (2018). Los comportamientos resilientes de los estudiantes de último grado de educación básica primaria. *Boletín Redipe*, 7(7), 112–124.
- Mejía, A. P., Pérez, G. G., & De Arco, Y. C. (2018). Estrategias pedagógicas que contribuyan a la resolución de conflictos para la apropiación de las normas de convivencia en tercer y séptimo grado de instituciones educativas de la ciudad de Barranquilla. *Estrategias de Resolución de Conflictos*, 1–202.

