

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.926>

## **Estrategias Docentes para la Resolución de Conflictos en el Aula: Percepciones de Estudiantes, Padres y Docentes**

*Teaching strategies for conflict resolution in the classroom: Perceptions of students, parents, and teachers*

**Mercy Elizabeth Ramos Renteria**

[elizabethramos\\_86@yahoo.es](mailto:elizabethramos_86@yahoo.es)

<https://orcid.org/0009-0002-6061-9801>

MINEDUC

Loja, Ecuador

**Dolores Mercedes Camacho González**

[dolorescamacho2010@gmail.com](mailto:dolorescamacho2010@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0002-4327-2172>

MINEDUC

Loja-Ecuador

**Hilda Filomena Núñez Martínez**

[hilda\\_1197@hotmail.com](mailto:hilda_1197@hotmail.com)

<https://orcid.org/0009-0000-7829-5898>

MINEDUC

Loja-Ecuador

**Miriam Enriqueta Hurtado Sánchez**

[miriamhurtado7@outlook.com](mailto:miriamhurtado7@outlook.com)

<https://orcid.org/0009-0000-1398-8052>

MINEDUC

Loja-Ecuador

**Lidia Vicenta Ramos Rentería**

[lidiavice2@hotmail.com](mailto:lidiavice2@hotmail.com)

<https://orcid.org/0009-0000-4878-7699>

MINEDUC

Loja-Ecuador

**Anyi Carina Mendoza Vargas**

[carinamishel@gmail.com](mailto:carinamishel@gmail.com)

<https://orcid.org/0009-0004-1286-5076>

MINEDUC

Loja-Ecuador

*Artículo recibido: 10 enero 2025*

*- Aceptado para publicación: 20 febrero 2025*

*Conflictos de intereses: Ninguno que declarar*

### **RESUMEN**

Este estudio analiza las percepciones de estudiantes, padres y docentes respecto al uso de estrategias docentes para la resolución de conflictos en el aula. A través de encuestas estructuradas, se recopilieron datos cuantitativos que permitieron establecer relaciones entre la percepción de los actores educativos y las estrategias utilizadas. Los resultados evidencian que la

comunicación asertiva y la mediación docente son percibidas como las estrategias más eficaces para el manejo de conflictos escolares.

*Palabras clave:* resolución de conflictos, estrategias docentes, convivencia escolar, comunicación asertiva, percepción educativa

### **ABSTRACT**

This study analyzes the perceptions of students, parents, and teachers regarding the use of teaching strategies for conflict resolution in the classroom. Through structured surveys, quantitative data were collected, allowing for relationships to be established between the perceptions of educators and the strategies used. The results show that assertive communication and teacher mediation are perceived as the most effective strategies for managing school conflicts.

*Keywords:* conflict resolution, teaching strategies, school coexistence, assertive communication, educational perception

Todo el contenido de la Revista Científica Internacional Arandu UTIC publicado en este sitio está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 International. 

## INTRODUCCIÓN

El aula escolar es un microcosmos en el que confluyen diversas personalidades, contextos socioculturales y estilos de aprendizaje, lo que puede originar tensiones y conflictos (Galtung, 2009). La comprensión de la naturaleza y dinámica de dichos conflictos ha sido abordada desde diversas perspectivas teóricas y prácticas. Por ejemplo, Johnson y Johnson (2005) destacan la importancia de formar a los estudiantes como constructores de paz, lo cual constituye una base esencial para el desarrollo de competencias en la resolución de conflictos.

En este sentido, la investigación reciente ha enfatizado la necesidad de desarrollar competencias docentes específicas para la gestión de conflictos escolares (López & Molina, 2024). Las estrategias para el abordaje de situaciones conflictivas han evolucionado en respuesta a nuevos retos, como el bullying y el cyberbullying, problemáticas que han sido analizadas en profundidad por Del Rey y Ortega (2008). Asimismo, Zenteno (2025) propone estrategias efectivas para la resolución de conflictos en los centros escolares, subrayando la importancia de la intervención oportuna y contextualizada.

Diversos estudios han abordado la resolución de conflictos desde la acción investigativa y la intervención educativa (Pérez de Guzmán, Amador & Vargas, 2011; Sánchez Arjona, 2011), evidenciando que la aplicación de metodologías participativas favorece la identificación y solución de tensiones en el entorno escolar. Por otro lado, investigaciones como las de Ramón Pineda, García Longoria Serrano y Olalde Altarejos (2019) ofrecen consideraciones clave sobre la gestión de los conflictos en las instituciones educativas, mientras que Barreto Peña (2017) profundiza en la aplicación práctica de estas estrategias en el aula.

El manejo conductual de los conflictos es otro aspecto fundamental, tal como lo expone Abad Moreno Pimentel (2023), y se complementa con propuestas de estrategias sencillas y efectivas presentadas por Moguel González (2013). La comunicación asertiva y la adopción de diversos estilos comunicativos se han identificado como herramientas cruciales para abordar las disputas en el aula (Fernández-Rojas, 2021), en concordancia con estudios que evidencian la importancia del diálogo y la mediación en el ámbito escolar (Pérez-Archundia & Gutiérrez-Méndez, 2016; Carrillo-Pérez, 2016).

Asimismo, el diálogo se posiciona como un instrumento fundamental para la resolución de conflictos en la educación secundaria, tal como señalan Pérez-Gallardo et al. (2013), mientras que la gestión integral de conflictos y la búsqueda de soluciones se abordan desde perspectivas más amplias en el análisis de Gallego-Domínguez, Pérez Lorenzo y Pígnier Rosa (2020). La importancia de considerar enfoques interculturales en el manejo de conflictos ha sido destacada por Cruz López (2016), y la mediación se reconoce como un método eficaz en diversas experiencias educativas (Iglesias Ortuño, 2013).

Además, para promover una convivencia pacífica y una cultura de paz, es necesario implementar estrategias didácticas que integren el desarrollo de habilidades socioemocionales y

la promoción del diálogo (Carreño & Roza García, 2020). La formación y el fortalecimiento de competencias docentes en la resolución de conflictos se posicionan, asimismo, como ejes fundamentales en el ámbito educativo (Obaco Soto, 2020), complementándose con la identificación de factores determinantes y propuestas de intervención que faciliten la gestión de conflictos en el aula (Pantoja Vallejo, 2005).

En conjunto, estas perspectivas y estudios fundamentan la necesidad de analizar las percepciones de estudiantes, padres y docentes sobre las estrategias empleadas para la resolución de conflictos, a fin de optimizar los procesos de mediación y convivencia escolar.

## METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo descriptivo, cuyo propósito fue analizar las percepciones de los actores de la comunidad educativa respecto a las estrategias docentes empleadas para la resolución de conflictos en el aula.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 58 participantes pertenecientes a una institución educativa. La muestra estuvo conformada por docentes, estudiantes y representantes legales de familia, seleccionados de forma no probabilística, considerando su vinculación directa con los procesos educativos y de convivencia escolar.

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado, diseñado con preguntas cerradas de opción múltiple, las cuales permitieron recoger datos cuantificables sobre la frecuencia de los conflictos, las estrategias observadas por cada grupo, la percepción de efectividad y las necesidades formativas en esta área. El cuestionario fue validado por expertos en el área de pedagogía y gestión educativa, garantizando su pertinencia y claridad.

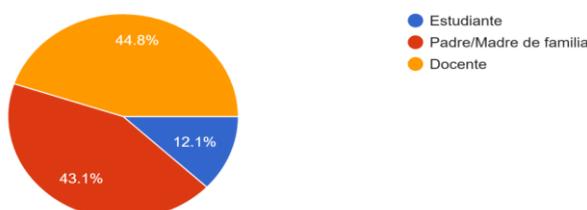
Los datos recolectados fueron procesados mediante técnicas básicas de estadística descriptiva, utilizando porcentajes y frecuencias para analizar las respuestas de los participantes. Este análisis permitió establecer tendencias y contrastar las percepciones entre los diferentes grupos encuestados, aportando información relevante para el planteamiento de conclusiones y futuras propuestas de intervención.

## RESULTADOS

### Gráfica 1

*Distribución porcentual de los participantes según su rol en la comunidad educativa*

Rol en la comunidad educativa  
58 responses



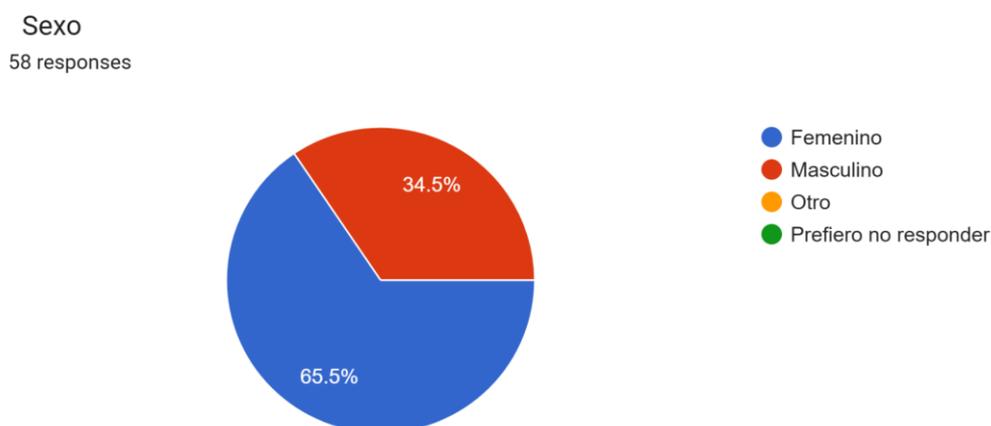
La muestra estuvo compuesta por un total de 58 participantes, distribuidos de la siguiente manera:

- Docentes: 44,8% (aproximadamente 26 personas)
- Padres/Madres de familia: 43,1% (aproximadamente 25 personas)
- Estudiantes: 12,1% (aproximadamente 7 personas)

Esta distribución evidencia una participación equilibrada entre docentes y representantes legales, lo que permite obtener una visión amplia y diversa sobre las estrategias de resolución de conflictos desde distintas perspectivas del ámbito escolar. Si bien los estudiantes representan un porcentaje menor, su inclusión en el estudio permite contrastar las percepciones entre quienes implementan las estrategias (docentes) y quienes las experimentan directamente (estudiantes y familias).

## Gráfica 2

*Distribución porcentual de los participantes según sexo*



De los 58 participantes encuestados, la distribución por sexo fue la siguiente:

- **Femenino:** 65,5% (aproximadamente 38 personas)
- **Masculino:** 34,5% (aproximadamente 20 personas)
- **Otro / Prefiero no responder:** 0%

Estos datos reflejan una **mayor participación del sexo femenino**, lo que podría estar relacionado con el predominio de mujeres tanto en el rol de representación familiar como en el ejercicio docente en muchos contextos educativos. Esta tendencia coincide con estudios previos que destacan la activa participación femenina en espacios escolares y comunitarios vinculados a la gestión de la convivencia (Obaco Soto, 2020).

### Gráfica 3

Distribución porcentual del nivel educativo actual o situación formativa de los participantes



De los 58 encuestados, se identificaron diversos niveles de formación académica o situación actual, tanto para los participantes que son estudiantes como para quienes tienen otros roles dentro de la comunidad educativa. Los resultados se distribuyen de la siguiente manera:

- **Educación General Básica:** 29,3%
- **Bachillerato:** 17,2%
- **Educación Superior (Universidad):** 34,5%
- **Otros (representantes, trabajo, ama de casa, educación superior inconclusa, colegio, etc.):** el resto del porcentaje, distribuido en rangos menores.

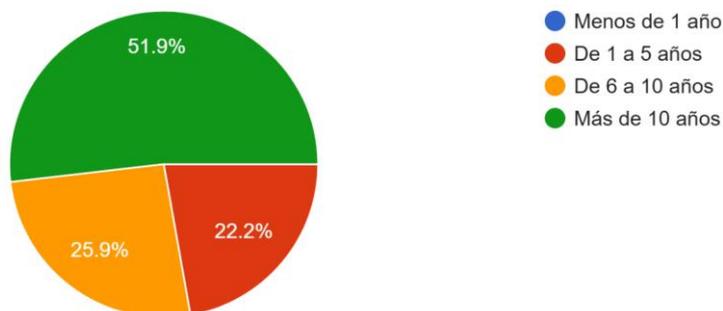
Este resultado evidencia que una porción significativa de los encuestados (más del 60%) se encuentra en niveles de Educación Básica, Bachillerato o Superior. Asimismo, el componente de representantes legales o adultos en actividad laboral destaca la diversidad de perfiles incluidos, lo que enriquece el análisis de percepciones sobre las estrategias docentes en torno a la resolución de conflictos.

#### Gráfica 4

Distribución porcentual del tiempo de experiencia entre los docentes encuestados

Tiempo de experiencia (si es docente)

27 responses



De los 58 participantes, 27 docentes respondieron a la pregunta sobre su tiempo de experiencia profesional. La distribución fue la siguiente:

- Más de 10 años: 51,9% (aproximadamente 14 docentes)
- De 6 a 10 años: 25,9% (aproximadamente 7 docentes)
- De 1 a 5 años: 22,2% (aproximadamente 6 docentes)
- Menos de 1 año: 0%

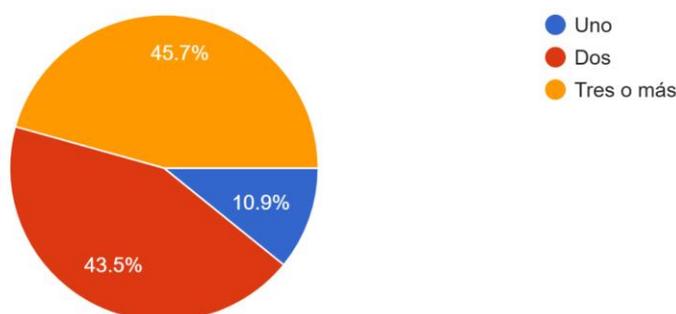
Estos resultados evidencian que más de la mitad de los docentes encuestados poseen una trayectoria profesional superior a una década, lo cual puede influir positivamente en la gestión de conflictos escolares, dado su nivel de experiencia acumulada. Esta situación sugiere también un capital pedagógico consolidado que puede ser clave al momento de aplicar estrategias de resolución de conflictos con mayor efectividad y criterio profesional.

#### Gráfica 5

Distribución porcentual del número de hijos entre los padres y madres encuestados

Número de hijos (si es padre/madre)

46 responses



De los participantes que indicaron tener el rol de padre o madre de familia, **46 personas** respondieron a la pregunta sobre la cantidad de hijos. La distribución fue la siguiente:

- **Tres o más hijos:** 45,7% (aproximadamente 21 personas)

- **Dos hijos:** 43,5% (aproximadamente 20 personas)
- **Un hijo:** 10,9% (aproximadamente 5 personas)

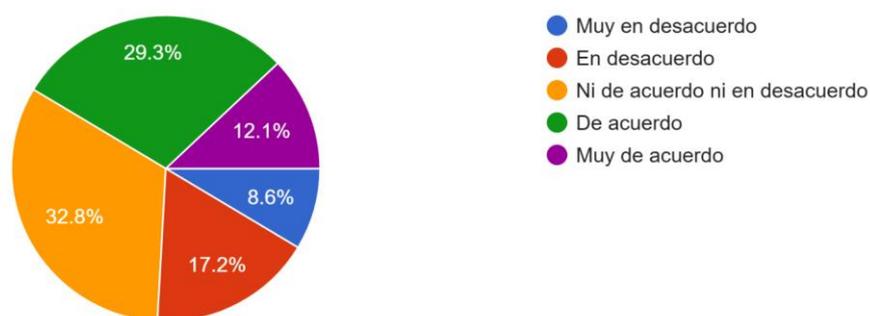
Los resultados muestran que una gran mayoría de los representantes encuestados tiene dos o más hijos. Esta característica puede influir en su percepción sobre los conflictos escolares y las estrategias docentes, ya que quienes tienen múltiples hijos suelen tener una experiencia más amplia con diferentes contextos educativos. Además, este dato puede aportar información valiosa para futuras intervenciones familiares o talleres de convivencia dirigidos a padres y madres con múltiples responsabilidades escolares.

### Gráfica 6

*Percepción de la frecuencia de los conflictos entre estudiantes en el aula*

"Los conflictos entre estudiantes son frecuentes en el aula."

58 respuestas



A la afirmación “*Los conflictos entre estudiantes son frecuentes en el aula*”, respondieron 58 participantes. Las percepciones se distribuyeron de la siguiente manera:

- **De acuerdo:** 32,8% (aproximadamente 19 personas)
- **Muy de acuerdo:** 29,3% (aproximadamente 17 personas)
- **Ni de acuerdo ni en desacuerdo:** 12,1% (aproximadamente 7 personas)
- **En desacuerdo:** 17,2% (aproximadamente 10 personas)
- **Muy en desacuerdo:** 8,6% (aproximadamente 5 personas)

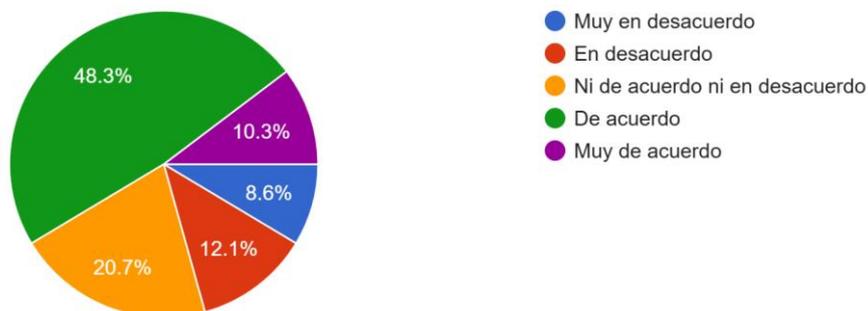
Estos datos reflejan que un 62,1% de los encuestados (más de la mitad) coincide en que los conflictos entre estudiantes son frecuentes dentro del aula. Esta percepción resalta la necesidad de fortalecer las estrategias preventivas y reactivas por parte del cuerpo docente y directivo, así como de fomentar un clima escolar basado en la comunicación, el respeto mutuo y la mediación. La existencia de un 25,8% que está en desacuerdo o muy en desacuerdo también muestra que la percepción de conflicto no es homogénea, lo que puede depender del nivel educativo, el contexto institucional o el rol que desempeña cada encuestado.

### Gráfica 7

#### Percepción de la justicia en la intervención docente durante los conflictos escolares

Los docentes suelen intervenir de forma justa en los conflictos."

58 responses



A la afirmación “*Los docentes suelen intervenir de forma justa en los conflictos*”, respondieron 58 participantes. La distribución fue la siguiente:

- **De acuerdo:** 48,3% (aproximadamente 28 personas)
- **Muy de acuerdo:** 10,3% (aproximadamente 6 personas)
- **Ni de acuerdo ni en desacuerdo:** 20,7% (aproximadamente 12 personas)
- **En desacuerdo:** 12,1% (aproximadamente 7 personas)
- **Muy en desacuerdo:** 8,6% (aproximadamente 5 personas)

Los resultados muestran que un 58,6% de los encuestados tiene una percepción positiva respecto a la intervención de los docentes durante los conflictos escolares, considerándola justa y equilibrada. Sin embargo, un 20,7% expresa una postura neutral y un 20,7% muestra desacuerdo en algún grado, lo que indica que aún existe un margen importante de mejora en la percepción de imparcialidad y objetividad por parte del cuerpo docente.

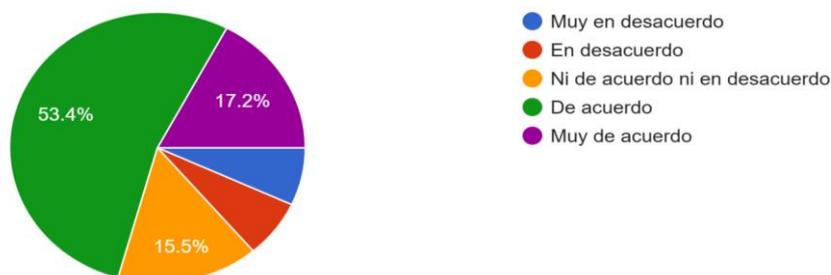
Este hallazgo es fundamental, ya que la percepción de justicia en la mediación de conflictos influye directamente en la aceptación de las decisiones, el respeto hacia la figura del docente y el fortalecimiento de la convivencia escolar.

### Gráfica 8

#### Percepción sobre la promoción de la comunicación asertiva como estrategia de resolución de desacuerdos

"La comunicación asertiva se promueve como estrategia principal para resolver desacuerdos."

58 responses



Ante la afirmación “*La comunicación asertiva se promueve como estrategia principal para resolver desacuerdos*”, respondieron 58 participantes. Los resultados fueron los siguientes:

- **De acuerdo:** 53,4% (aproximadamente 31 personas)
- **Muy de acuerdo:** 17,2% (aproximadamente 10 personas)
- **Ni de acuerdo ni en desacuerdo:** 15,5% (aproximadamente 9 personas)
- **En desacuerdo:** 8,6% (aproximadamente 5 personas)
- **Muy en desacuerdo:** 5,2% (aproximadamente 3 personas)

El 70,6% de los encuestados coincide en que la comunicación asertiva es promovida como una estrategia clave en la resolución de desacuerdos, lo cual refleja un importante avance en la cultura institucional hacia prácticas de diálogo, escucha activa y respeto mutuo. Sin embargo, un 13,8% expresó algún grado de desacuerdo, lo que sugiere que no todas las experiencias son uniformes y que podría haber inconsistencias en la aplicación o el reconocimiento de esta estrategia.

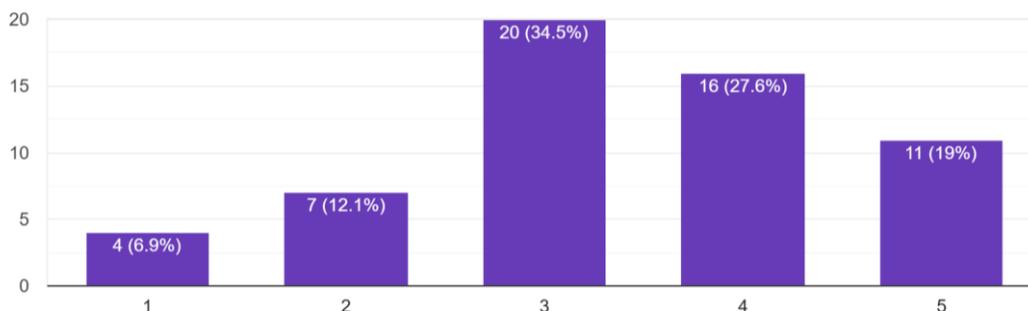
Este resultado respalda los postulados de autores como Fernández-Rojas (2021) y Johnson y Johnson (2005), quienes destacan que la comunicación asertiva es uno de los pilares para fomentar la convivencia escolar y prevenir escaladas de conflicto.

### Gráfica 9

*Nivel de comodidad de los estudiantes al expresar sus puntos de vista ante el docente*

"Los estudiantes se sienten cómodos al expresar sus puntos de vista ante el docente."

58 respuestas



Ante la afirmación “*Los estudiantes se sienten cómodos al expresar sus puntos de vista ante el docente*”, se obtuvieron **58 respuestas**, distribuidas en una escala de 1 a 5, donde 1 representa "totalmente en desacuerdo" y 5 "totalmente de acuerdo". Los resultados fueron los siguientes:

- **1 (totalmente en desacuerdo):** 6,9% (4 personas)
- **2:** 12,1% (7 personas)
- **3:** 34,5% (20 personas)
- **4:** 27,6% (16 personas)
- **5 (totalmente de acuerdo):** 19% (11 personas)

La tendencia general muestra que la mayoría de los participantes se sitúan en valores intermedios o favorables, con un 81,1% de respuestas ubicadas entre los niveles 3 a 5, lo cual

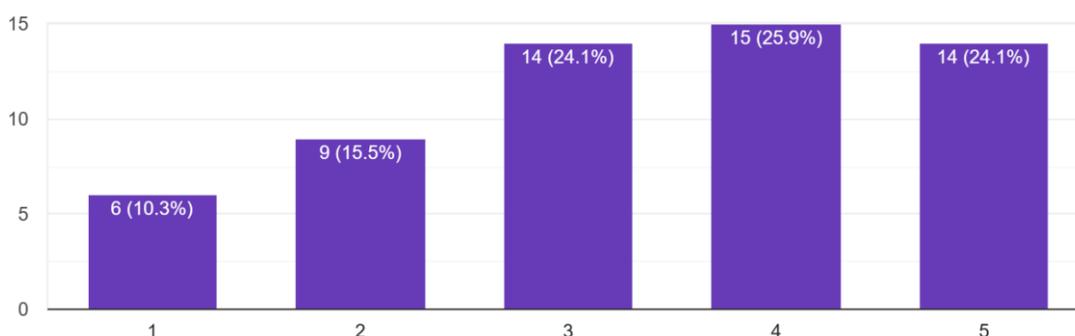
indica que una parte significativa de la comunidad educativa percibe que los estudiantes pueden expresar sus opiniones con cierto grado de confianza frente al docente. No obstante, un 19% de los encuestados manifestó incomodidad (niveles 1 y 2), lo que pone de relieve la necesidad de fortalecer prácticas de escucha activa y un ambiente emocionalmente seguro dentro del aula.

### Gráfica 10

*Percepción sobre la participación de padres/madres en la resolución de conflictos escolares*

"Los padres/madres participan activamente en la resolución de conflictos que involucran a sus hijos."

58 respuestas



Ante la afirmación “*Los padres/madres participan activamente en la resolución de conflictos que involucran a sus hijos*”, se registraron 58 respuestas con los siguientes resultados, en una escala del 1 al 5:

- **1 (totalmente en desacuerdo):** 10,3% (6 personas)
- **2:** 15,5% (9 personas)
- **3:** 24,1% (14 personas)
- **4:** 25,9% (15 personas)
- **5 (totalmente de acuerdo):** 24,1% (14 personas)

Los datos indican que la mayoría de los encuestados (74,1%) se sitúa en niveles medios o altos (3 a 5) respecto a la participación de padres y madres en conflictos escolares. Este hallazgo sugiere que si bien existe una participación significativa, también hay un 25,8% que percibe baja o nula intervención familiar, lo que refleja una oportunidad de mejora en la corresponsabilidad escuela-familia.

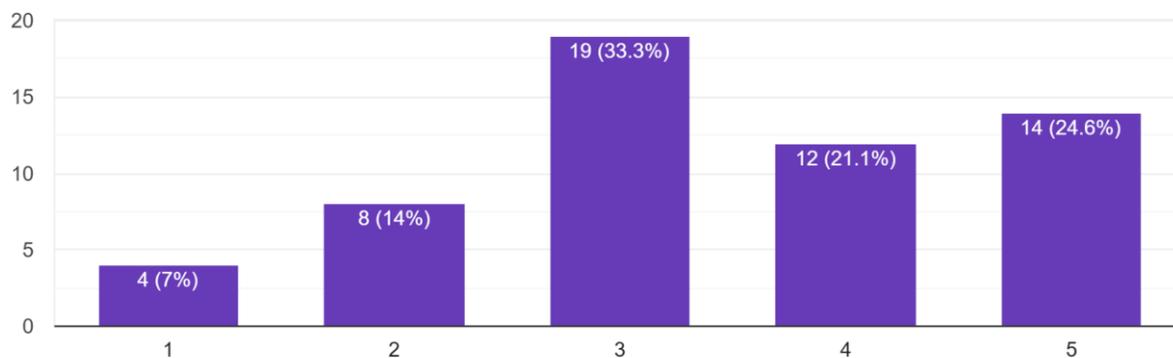
Involucrar activamente a los padres en la resolución de conflictos es clave para la construcción de una cultura escolar pacífica y colaborativa (Carreño & Roza García, 2020), por lo que estos resultados evidencian tanto avances como desafíos en este ámbito.

### Gráfica 11

Percepción sobre la existencia de protocolos claros para el manejo de conflictos en la institución educativa

"Existen protocolos o normas claras en la institución para el manejo de conflictos."

57 respuestas



En relación con la afirmación “Existen protocolos o normas claras en la institución para el manejo de conflictos”, se recogieron **57 respuestas**, cuyos resultados fueron los siguientes:

- **1 (totalmente en desacuerdo):** 7% (4 personas)
- **2:** 14% (8 personas)
- **3:** 33,3% (19 personas)
- **4:** 21,1% (12 personas)
- **5 (totalmente de acuerdo):** 24,6% (14 personas)

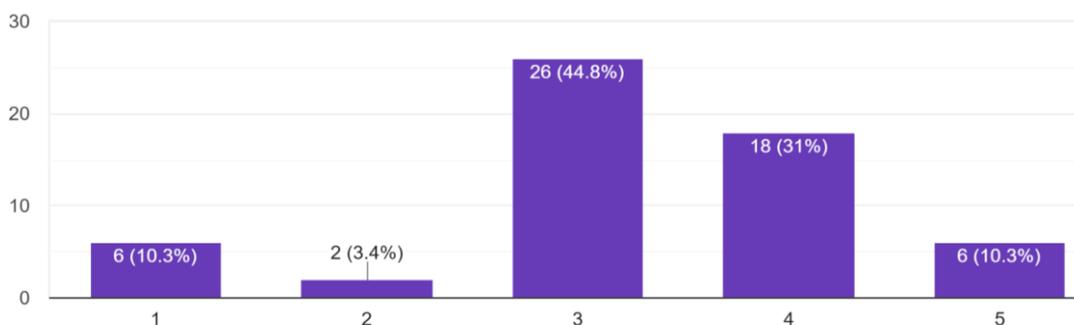
El 45,7% de los encuestados (niveles 4 y 5) considera que sí existen normas claras para el manejo de conflictos, mientras que 21% (niveles 1 y 2) tiene una percepción negativa al respecto. La mayoría se ubica en un punto medio (33,3% en nivel 3), lo cual podría interpretarse como una percepción de ambigüedad o desconocimiento parcial sobre los protocolos existentes. Este resultado sugiere la necesidad de socializar, reforzar y aplicar de forma más visible y coherente los lineamientos institucionales, de manera que todos los miembros de la comunidad educativa estén informados y puedan confiar en los procedimientos establecidos ante situaciones conflictivas.

### Gráfica 12

#### Percepción sobre si los conflictos escolares se resuelven sin mayores repercusiones

"La mayoría de los conflictos se resuelven sin mayores repercusiones."

58 respuestas



Frente a la afirmación "La mayoría de los conflictos se resuelven sin mayores repercusiones", se recopilaron **58 respuestas** distribuidas de la siguiente manera:

- **1 (totalmente en desacuerdo):** 10,3% (6 personas)
- **2:** 3,4% (2 personas)
- **3:** 44,8% (26 personas)
- **4:** 31% (18 personas)
- **5 (totalmente de acuerdo):** 10,3% (6 personas)

Estos resultados muestran que el 86,1% de los participantes se concentra en niveles intermedios y altos (3, 4 y 5), lo que sugiere una percepción mayoritariamente positiva en cuanto a la resolución de conflictos sin consecuencias graves. Solo un 13,7% manifiesta cierto desacuerdo, lo que refleja casos en los que posiblemente las estrategias de resolución no han sido suficientes o no han logrado prevenir efectos prolongados.

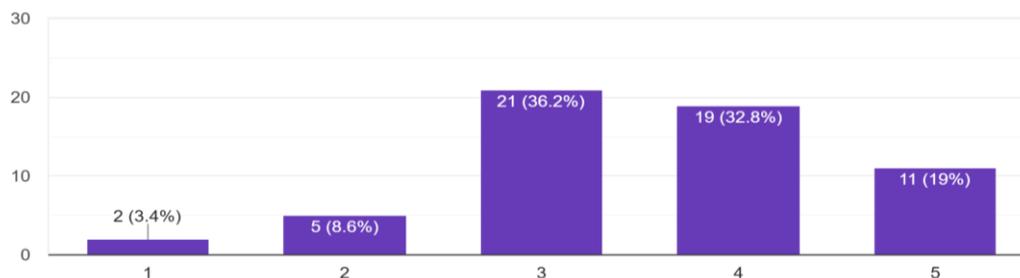
Este hallazgo respalda la importancia de fortalecer protocolos y habilidades comunicativas, en especial cuando se busca una gestión efectiva de conflictos que no escale en tensiones, sanciones mayores o rupturas en la convivencia.

### Gráfica 13

#### Percepción sobre el uso frecuente de la mediación en la resolución de conflictos escolares

"La mediación (con la ayuda de un docente o un orientador) es utilizada con frecuencia."

58 respuestas



Ante la afirmación "La mediación (con la ayuda de un docente o un orientador) es utilizada con frecuencia", se obtuvieron **58 respuestas**, con la siguiente distribución:

- **1 (totalmente en desacuerdo):** 3,4% (2 personas)

- **2:** 8,6% (5 personas)
- **3:** 36,2% (21 personas)
- **4:** 32,8% (19 personas)
- **5 (totalmente de acuerdo):** 19% (11 personas)

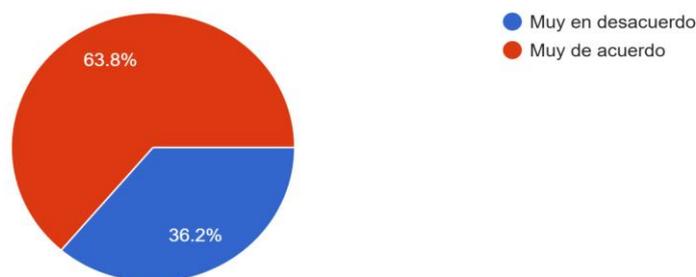
El 88% de los participantes se encuentra en niveles moderados a altos (3 a 5), lo que indica que la mediación es reconocida como una estrategia recurrente dentro de la institución. Este dato es especialmente relevante, ya que la mediación, cuando es bien aplicada, permite resolver los conflictos desde el diálogo y la participación de todas las partes involucradas, contribuyendo a una cultura escolar más pacífica y cooperativa.

No obstante, un 12% (niveles 1 y 2) percibe una baja implementación, lo que podría reflejar inconsistencias entre las distintas áreas o grados de la institución educativa.

#### Gráfica 14

*Percepción del conflicto como oportunidad de aprendizaje para los estudiantes*

“Considero que el conflicto puede ser una oportunidad de aprendizaje para los estudiantes.”  
58 responses



En respuesta a la afirmación “*Considero que el conflicto puede ser una oportunidad de aprendizaje para los estudiantes*”, se obtuvieron **58 respuestas**, con la siguiente distribución:

- **Muy de acuerdo:** 63,8% (37 personas)
- **Muy en desacuerdo:** 36,2% (21 personas)

Este gráfico refleja una división clara de opiniones, aunque predomina una visión positiva, ya que casi dos tercios de los encuestados reconocen el valor pedagógico del conflicto. Esta perspectiva coincide con los enfoques actuales de la pedagogía crítica y la educación emocional, que promueven el conflicto como una herramienta formativa para el desarrollo de habilidades como la empatía, la negociación, la escucha activa y la autorregulación emocional.

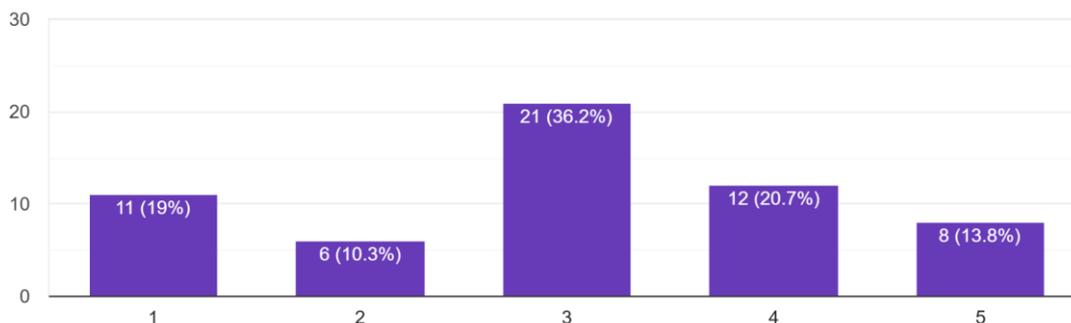
Sin embargo, la existencia de un 36,2% que no lo considera así invita a reflexionar sobre la necesidad de formación docente específica en resolución de conflictos desde un enfoque constructivo y transformador.

### Gráfica 15

Percepción sobre si la institución educativa ofrece talleres y capacitaciones en resolución de conflictos

"La institución educativa brinda talleres y capacitaciones sobre resolución de conflictos."

58 respuestas



Ante la afirmación “*La institución educativa brinda talleres y capacitaciones sobre resolución de conflictos*”, se obtuvieron **58 respuestas**, con la siguiente distribución:

- **1 (totalmente en desacuerdo):** 19% (11 personas)
- **2:** 10,3% (6 personas)
- **3:** 36,2% (21 personas)
- **4:** 20,7% (12 personas)
- **5 (totalmente de acuerdo):** 13,8% (8 personas)

El análisis revela que un 70,7% de los participantes se sitúa entre niveles medios y bajos (1 a 3), lo cual indica que una proporción importante de la comunidad educativa percibe una oferta institucional limitada o poco frecuente en cuanto a talleres y capacitaciones sobre resolución de conflictos. Solo el 34,5% (niveles 4 y 5) reconoce la existencia de estos espacios formativos.

Este dato resulta relevante, ya que la formación continua del personal docente y el involucramiento de las familias en estrategias de gestión pacífica de conflictos son elementos clave para fortalecer la convivencia escolar y mejorar la percepción sobre la eficacia de las intervenciones educativas (Abad Moreno Pimentel, 2023; Carreño & Roza García, 2020).

## Gráfica 16

*Estrategias de resolución de conflictos utilizadas o conocidas por los miembros de la comunidad educativa*



Los 58 participantes respondieron sobre las estrategias que conocen o utilizan para resolver conflictos en el ámbito escolar. Los resultados fueron los siguientes:

- **Mediación con un tercero (otro docente, tutor, orientador):** 41,4% (24 respuestas)
- **Reuniones individuales con los involucrados:** 37,9% (22 respuestas)
- **Talleres de inteligencia emocional:** 29,3% (17 respuestas)
- **Reglas y sanciones establecidas institucionalmente:** 27,6% (16 respuestas)
- **Discusión abierta del problema en grupo:** 20,7% (12 respuestas)
- **Juegos de roles (role-play) para analizar el conflicto:** 15,5% (9 respuestas)
- **Programas de tutoría o mentoría:** 10,3% (6 respuestas)
- **Orientación psicológica / “No sabe”:** 1,7% (1 respuesta en cada caso)

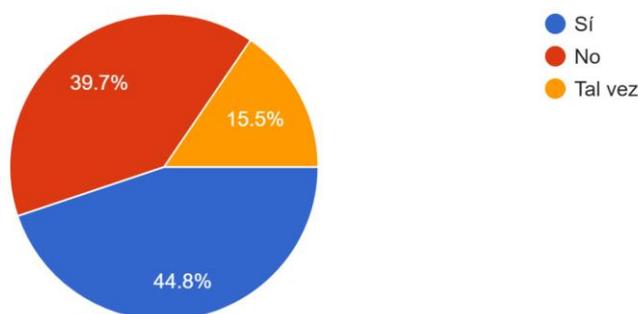
Estos datos evidencian que la mediación con un tercero es la estrategia más conocida o utilizada por los encuestados, seguida por las reuniones individuales y los talleres de inteligencia emocional. Esto confirma una tendencia hacia enfoques más dialógicos y formativos, en lugar de puramente punitivos.

Por otro lado, el bajo uso de recursos como los programas de mentoría o la orientación psicológica sugiere áreas que podrían fortalecerse mediante acciones institucionales, alianzas interinstitucionales o programas de formación permanente. La diversidad en las estrategias utilizadas también refleja el grado de autonomía de los docentes en el manejo de conflictos, aunque puede indicar también una falta de sistematización o lineamientos comunes en la práctica escolar.

### Gráfica 17

Experiencia de los encuestados respecto a conflictos vividos o presenciados en el aula durante el último año

¿Ha presenciado o vivido algún conflicto en el aula en el último año?  
58 respuestas



A la pregunta “¿Ha presenciado o vivido algún conflicto en el aula en el último año?”, se obtuvieron **58 respuestas**, distribuidas de la siguiente forma:

- **Sí:** 44,8% (26 personas)
- **No:** 39,7% (23 personas)
- **Tal vez:** 15,5% (9 personas)

Casi la mitad de los participantes afirma haber tenido una experiencia directa con conflictos escolares, lo que confirma la relevancia del tema en la dinámica cotidiana de las aulas. Este dato refuerza la necesidad de implementar estrategias preventivas y formativas que involucren no solo al docente, sino también al estudiantado y a las familias.

El 15,5% de respuestas de “tal vez” podría indicar incertidumbre sobre qué situaciones se consideran realmente un conflicto, lo que sugiere una posible carencia de criterios claros o formación específica sobre el tema en la comunidad educativa. Este hallazgo coincide con lo reportado en otras preguntas del instrumento, donde se evidenció una percepción ambigua respecto a protocolos institucionales y talleres de capacitación.

### Gráfica 18

Formas más frecuentes de resolución aplicadas en conflictos escolares vividos según los encuestados

En caso afirmativo, ¿cuál de las siguientes formas de resolución describe mejor lo que ocurrió?  
58 respuestas



De los 58 participantes que manifestaron haber presenciado o vivido algún conflicto, se consultó sobre la forma en que se resolvió dicha situación. Las respuestas se distribuyeron de la siguiente manera:

- **Se realizó una mediación o diálogo guiado: 36,2%**
- **Se hicieron reuniones individuales con los involucrados: 22,4%**
- **El docente intervino directamente y gestionó el conflicto: 13,8%**
- **El conflicto no tuvo una resolución clara: 13,8%**
- **Un orientador escolar u otro profesional intervino: 3,4%**
- **Ninguno / No ha ocurrido / Los profesores nunca están: ~10,4%** (estimado sumando las fracciones visibles del gráfico)

Estos datos evidencian que la estrategia más mencionada fue la mediación o el diálogo, lo que coincide con los resultados anteriores donde esta fue también una de las estrategias más reconocidas. Las reuniones individuales y la intervención directa del docente también se posicionan como mecanismos relevantes de resolución.

Sin embargo, es preocupante que un 13,8% de los encuestados señale que el conflicto no fue resuelto, y que exista un porcentaje de participantes que indica falta de intervención o ausencia docente, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los protocolos institucionales y la capacitación en resolución de conflictos, como se ha reflejado a lo largo del estudio.

### Gráfica 19

*Propuestas consideradas más efectivas para mejorar la resolución de conflictos escolares*

¿Cuál de estas opciones considera más efectiva para mejorar la resolución de conflictos en el aula?

58 respuestas



Los 58 encuestados seleccionaron entre varias alternativas la que consideraban más efectiva para mejorar la resolución de conflictos en el aula. Los resultados fueron los siguientes:

- **A. Mayor participación e involucramiento de los padres/madres: 39,7%** (23 personas)
- **B. Capacitación o talleres de mediación y comunicación asertiva para el personal docente: 27,6%** (16 personas)
- **C. Protocolos institucionales más claros y difundidos: 20,7%** (12 personas)

- **D. Programas de tutoría o mentoría entre pares que fomenten la convivencia:** 12,1% (7 personas)

El resultado evidencia que la comunidad educativa percibe como clave la participación de las familias en los procesos de resolución de conflictos. Este dato se alinea con hallazgos anteriores del estudio, donde también se destacó la necesidad de integrar a los padres en espacios de diálogo y toma de decisiones.

En segundo lugar, la formación docente en mediación y comunicación asertiva aparece como una medida esencial, lo que refuerza la importancia de implementar planes de desarrollo profesional continuo en temas de convivencia escolar. El reconocimiento de la necesidad de protocolos claros y la promoción de estrategias entre pares también indican una visión amplia y colaborativa para el abordaje de la conflictividad.

### DISCUSIÓN

La discusión del presente estudio revela percepciones variadas en torno a las estrategias docentes implementadas para la resolución de conflictos en el contexto escolar. Si bien una parte significativa de la comunidad educativa reconoce la frecuencia alta de conflictos en las aulas, la percepción respecto a la efectividad y justicia de la intervención docente no es uniforme.

Los docentes encuestados muestran una tendencia favorable en considerar sus intervenciones como justas y eficaces, con una amplia mayoría destacando la promoción de la comunicación asertiva y la mediación como métodos predominantes. Este resultado es coherente con estudios previos que destacan estos enfoques como fundamentales para mejorar la convivencia escolar y desarrollar una cultura de paz (Johnson & Johnson, 2005; Fernández-Rojas, 2021).

Sin embargo, al analizar las percepciones de los estudiantes y padres de familia, surge una visión más crítica sobre la efectividad real de estas intervenciones. Esto podría atribuirse a una discrepancia entre las expectativas y necesidades de estudiantes y familias frente a las acciones adoptadas por los docentes, indicando la necesidad de alinear mejor las estrategias docentes con las demandas específicas de cada contexto escolar (Pérez de Guzmán, Amador & Vargas, 2011).

El estudio también refleja una importante área de oportunidad en cuanto a la participación e involucramiento activo de padres y madres en los procesos de resolución de conflictos. La comunidad educativa encuestada señala mayoritariamente que incrementar el involucramiento familiar podría ser una estrategia efectiva para fortalecer los procesos de convivencia y resolución pacífica de conflictos, lo que coincide con las recomendaciones de Carreño y Roza García (2020) sobre la importancia de las alianzas escuela-familia para fomentar ambientes escolares saludables y armoniosos.

Otra conclusión destacable es la necesidad manifiesta por parte del personal docente de recibir capacitaciones especializadas en mediación, comunicación asertiva y otras metodologías innovadoras para la resolución de conflictos. La percepción general indica que, aunque se utilizan

ciertas estrategias de manera frecuente como la mediación con terceros o reuniones individuales, existe una demanda explícita por parte de los docentes de contar con una formación más robusta y actualizada en estas áreas, en consonancia con lo planteado por Obaco Soto (2020) y López & Molina (2024).

Por otro lado, la falta de claridad percibida por una parte de la comunidad educativa respecto a los protocolos institucionales para el manejo de conflictos subraya la importancia de implementar normativas claras y ampliamente difundidas. La existencia de protocolos definidos y conocidos por todos los actores educativos es clave para mejorar la respuesta institucional ante situaciones conflictivas, reducir incertidumbres y promover un ambiente de seguridad emocional y justicia percibida (Ramón Pineda, García Longoria Serrano & Olalde Altarejos, 2019).

Finalmente, los resultados indican una oportunidad de considerar al conflicto como una instancia pedagógica para el aprendizaje socioemocional. La mayoría reconoce el potencial formativo del conflicto cuando es adecuadamente gestionado, reforzando enfoques educativos que promueven el desarrollo integral del estudiante mediante situaciones conflictivas abordadas constructivamente (Cruz López, 2016; Carrillo-Pérez, 2016).

En suma, este estudio ofrece evidencia clara sobre la percepción diferencial de estudiantes, familias y docentes respecto a las estrategias de resolución de conflictos, destacando la importancia de fortalecer la formación docente, clarificar y socializar protocolos institucionales, e involucrar activamente a las familias en la construcción de una convivencia escolar armónica y efectiva.

## CONCLUSIONES

El presente estudio permite concluir que existe una percepción diferenciada entre docentes, estudiantes y familias respecto a la efectividad de las estrategias para la resolución de conflictos escolares. Aunque los docentes consideran generalmente adecuadas y justas sus intervenciones, estudiantes y familias presentan una visión más crítica.

Las estrategias de mediación y comunicación asertiva son ampliamente reconocidas y utilizadas, sin embargo, existe una necesidad manifiesta de formación docente especializada y continua en estas áreas.

La participación activa y efectiva de las familias es identificada como fundamental para mejorar la convivencia escolar y resolver conflictos de manera satisfactoria, destacando la importancia de fortalecer esta alianza para lograr mejores resultados.

Finalmente, es fundamental contar con protocolos institucionales claros y bien difundidos que orienten las acciones frente a situaciones conflictivas, contribuyendo así a una mayor seguridad emocional y justicia percibida por toda la comunidad educativa.

## REFERENCIAS

- Galtung, J. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Recuperado de [Redalyc+1Redalyc+1](#)
- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2005). Enseñar a los estudiantes a ser constructores de paz (4ª ed.). Empresa de libros de interacción. ISBN: 978-0939603220.
- López, N., & Molina, M. (2024). Desarrollo de competencias docentes para la gestión de conflictos escolares. Revista Científica Multidisciplinaria Ogma, 3(3), 11–20. <https://doi.org/10.69516/xkbgfd42>
- Del Rey, R., y Ortega, R. (2008). Bullying y cyberbullying: estudios internacionales. Psicotema, 20(4), 902-908. Recuperado de <https://www.psicothema.com/pdf/3569.pdf>
- Zenteno, J. (2025, marzo 25). Estrategias efectivas para la resolución de conflictos en los centros escolares. JorgeInnova. <https://www.jorgeinnova.com/2025/03/estrategias-para-la-resolucion-de-conflictos-en-los-centros-escolares.html>
- Pérez de Guzmán, V., Amador, L. V., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: Un análisis desde la Investigación-Acción. Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria, (18), 99–114. Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135022618008>
- Sánchez Arjona, S. M. (2011). Resolución de conflictos en el ámbito escolar: Una propuesta de intervención educativa. Revista CSIF Educación, (40), 23–30. [https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero\\_40/SILVIA MARIA SANCHEZ ARJONA\\_02.pdf](https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_40/SILVIA MARIA SANCHEZ ARJONA_02.pdf)
- Ramón Pineda, M. Á., García Longoria Serrano, M. P., & Olalde Altarejos, A. J. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. Conrado, 15 años(67), abril-junio. [https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000200135](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000200135)
- Barreto Peña, A. (2017). La resolución de conflictos en el aula [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de La Laguna]. Repositorio institucional ULL. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/5220/La%2520resolucion%2520de%2520conflictos%2520en%2520el%2520aula..pdf?sequence=1>
- Abad Moreno Pimentel, M. (2023). Estrategias de manejo conductual en el abordaje de los conflictos. Revista Científica de la Universidad Especializada de Las Américas, Fecha de publicación: 01 de enero de 2023. <https://doi.org/10.57819/TMZF-7P49>
- Moguel González, N. (2013). Estrategias sencillas para resolver conflictos. Hachetetépe. Revista científica de educación y comunicación, (6), 153–154. Universidad de Cádiz. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=683772579010>
- Fernández-Rojas, M. A. (2021). Estilos de comunicación para abordar los conflictos en el aula de clase. Revista Criterios, 28(2), 28–47. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.2-art2>

- Pérez-Archundia, E., & Gutiérrez-Méndez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai*, 12 años(3), 163–180. Universidad Autónoma Indígena de México. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4614681101>
- Carrillo-Pérez, R. (2016). Resolución de conflictos: Hacia una cultura de paz en niños de primaria. *Ra Ximhai*, 12 años(3), 195–205. Universidad Autónoma Indígena de México. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811012>
- Pérez-Gallardo, E. R., Álvarez Hernández, J., Aguilar Parra, J. M., Fernández Campoy, J. M., & Salguero García, D. (2013). El diálogo como instrumento para la resolución de conflictos en escolares de educación secundaria. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y de la Educación*, 2(1), 184–194. Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349852173009>
- Gallego-Domínguez, C., Pérez Lorenzo, J. F., & Pígnier Rosa, A. (2020). La gestión de conflictos: Estrategias de intervención y búsqueda de soluciones. *Cabás. Revista Internacional Sobre Patrimonio Histórico-Educativo*, (24), 66–93. <https://doi.org/10.35072/CABAS.2020.94.71.001>
- Cruz López, J. J. (2016). El manejo de conflictos en el aula, desde un enfoque intercultural. *Revista CoPaLa. Construyendo Paz Latinoamericana*, (2), 19–31. Red Construyendo Paz Latinoamericana. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=668170989003>
- Iglesias Ortuño, E. (2013). La mediación como método para la resolución de conflictos: Concepto, regulación, tipología, perfil de la persona mediadora e iniciativas en Murcia. *TSMU: Revista de Trabajo Social de la Universidad de Murcia*, (12), 81–97. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4549233>
- Carreño, M., & Rozo García, H. A. (2020). Estrategias para desarrollar la convivencia y paz desde la educación. *Academia y Virtualidad*, 13(2), 35–56. <https://doi.org/10.18359/ravi.450>
- Obaco Soto, E. E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37–46. Universidad de los Andes. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35663240004>
- Pantoja Vallejo, A. (2005). La gestión de conflictos en el aula: Factores determinantes y propuestas de intervención. en M. Pérez Solís (dir.), A. Rivera Otero (coord.), *La orientación escolar en centros educativos* (págs. 1-24). Secretaría General de Educación, Instituto Superior de Formación del Profesorado. [https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis\\_libros/gestion\\_confli\\_05.pdf](https://www4.ujaen.es/~apantoja/mis_libros/gestion_confli_05.pdf)