

El rol docente en los procesos de resolución de conflictos escolares

The role of teachers in school conflict resolution processes

José Fernando Padilla Cogollo¹  Alejandra Mestra Galeano²  Clara Yamile García Martínez³ 

¹ José Fernando Padilla Cogollo. josefer1489@hotmail.com. University of Technology and Education

² Alejandra Mestra Galeano. amestragaleano@gmail.com. University of Technology and Education

³ Clara Yamile García Martínez. cygarcia1@hotmail.co. . University of Technology and Education

DOI:
<https://doi.org/10.67461/scientific.v1n2.23>

Correo del autor:

¹josefer1489@hotmail.com

²amestragaleano@gmail.com

³cygarcia1@hotmail.com

Fecha de recepción:

24/7/2025

Fecha de aceptación:

28/9/2025

Fecha de publicación:

01/07/2026

Resumen

El objetivo de esta investigación consiste en analizar desde una revisión documental el rol del docente en la resolución de conflictos, mediante sus estrategias de intervención, dentro del contexto escolar entre los años 2019 – 2024. Para ello, se propone una metodología con enfoque cualitativo, tipo de investigación hermenéutica, las técnicas de recolección de la información empleadas fueron la revisión documental y el análisis de contenido. El principal resultado de la investigación muestra que el rol docente se percibe como mediador, guía e incluso orientador de los estudiantes y, en ese sentido, el docente se convierte en gestor de conductas positivas en los estudiantes. Con dichos resultados, se permiten determinar que las estrategias intervención empleadas por los docentes para afrontar los conflictos escolares recopiladas en las investigaciones desde la revisión documental permiten que el docente desempeñe un rol significativo y protagónico para la formación integral del estudiantado.

Palabras clave: rol docente, resolución de conflictos, estrategias de intervención, contexto escolar.

Abstract

The objective of this research is to analyze, through a documentary review, the role of teachers in conflict resolution, through their intervention strategies, within the school context between the years 2019 and 2024. To this end, a qualitative, hermeneutic research methodology is proposed. The data collection techniques used were documentary review and content analysis. The main result of the research shows that the teacher's role is perceived as a mediator, guide, and even counselor of students, and in this sense, the teacher becomes a promoter of positive student behaviors. These results allow us to determine that the intervention strategies used by teachers to address school conflicts, compiled in the research from the documentary review, allow teachers to play a significant and leading role in the comprehensive development of students.

Keywords: teacher role, conflict resolution, intervention strategies, school context

Introducción

Dentro de la realidad escolar, los docentes enfrentan constantemente situaciones de convivencia entre estudiantes que demandan su plena atención y disposición. Estas dinámicas no son secundarias, sino que inciden directamente en el clima escolar, en la calidad del aprendizaje y en la formación ciudadana (Tuvilla, 2014). En este marco, el Ministerio de Educación Nacional colombiano (MEN) promulgó la Ley 1620 de 2013, conocida como la "Ley de Convivencia Escolar", cuyo propósito es "contribuir a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural" (MEN, 2013, p. 1). Para tal fin, se creó el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.

Este sistema busca que las instituciones educativas cuenten con mecanismos de acompañamiento y seguimiento, de manera que los docentes y directivos puedan prevenir, detectar y atender de forma oportuna situaciones de riesgo. En este sentido, Urbano et al. (2021) señalan que "los Programas de Intervención Escolar son una estrategia para la promoción y desarrollo de una convivencia más pacífica en la escuela" (p. 35). Dichos programas no solo permiten atender conflictos, sino que promueven un ambiente armónico que favorece el desarrollo socioemocional y el aprendizaje.

Sin embargo, pese a la existencia de este marco normativo y de iniciativas institucionales, diversos estudios coinciden en que persisten tensiones en torno al rol docente en la resolución de conflictos. En muchos contextos, los programas de intervención resultan de difícil implementación debido a factores como la carencia de recursos, la sobrecarga laboral, la falta de formación en mediación y la complejidad de las realidades

sociales de los estudiantes (Díaz-Aguado, 2017; Ortega-Ruiz y Córdoba-Alcaide, 2019). Estos vacíos muestran que, aunque la normativa establece lineamientos claros, aún no se comprende suficientemente cómo los docentes asumen su papel en la práctica cotidiana de la convivencia escolar ni qué estrategias utilizan para mediar en situaciones de conflicto.

La literatura revela también que la investigación se ha concentrado en describir políticas y programas, pero menos en analizar la agencia de los docentes, su capacidad de adaptación a contextos diversos y las innovaciones pedagógicas que emergen de su práctica (Cano & García, 2020). En consecuencia, resulta necesario indagar cómo los docentes se posicionan frente a los conflictos escolares, qué estrategias implementan y cómo estas se han transformado en los últimos años, particularmente en escenarios marcados por desigualdades sociales, violencia estructural o dinámicas comunitarias complejas.

Por lo tanto, este trabajo académico resulta importante porque busca aportar a la comprensión del rol del docente en la resolución de conflictos desde una revisión documental de investigaciones realizadas entre 2019 y 2024. Analizar estas experiencias permitirá no solo visibilizar las tensiones que enfrentan los docentes, sino también identificar buenas prácticas y posibles rutas de fortalecimiento para la convivencia escolar. En últimas, comprender la función mediadora de los docentes es clave para el cumplimiento del mandato de la Ley 1620 y para avanzar hacia una educación que forme ciudadanos críticos, democráticos y pacíficos en el marco de sociedades diversas y en constante transformación.

Metodología

Este estudio se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, el cual permite comprender los fenómenos educativos en toda su complejidad, atendiendo a los significados, las experiencias y el contexto en el que ocurren. Como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cualitativa ofrece profundidad en los datos, riqueza interpretativa, flexibilidad y una

mirada holística sobre las realidades sociales, cualidades necesarias para el análisis de las dinámicas escolares y de convivencia.

En concordancia con este enfoque, se optó por un tipo de investigación hermenéutica, sustentado en la idea del círculo hermenéutico, que propone una relación constante entre las partes y el todo en la interpretación de un texto (Wachterhauser, 2002). Esto significa que cada elemento analizado adquiere sentido únicamente en relación con el conjunto, y que el todo solo puede comprenderse en la medida en que se manifiesta en sus partes. Desde esta perspectiva, el investigador se desplaza de manera continua entre los fragmentos y la totalidad de los documentos, lo que posibilita una comprensión profunda y contextualizada.

La elección de la hermenéutica se justifica porque este estudio no busca cuantificar ni medir los fenómenos, sino comprender críticamente las realidades vinculadas con la resolución de conflictos escolares. Este enfoque resulta idóneo para interpretar tres dimensiones clave: (1) la realidad escolar de las experiencias reportadas en los documentos revisados, (2) la manera en que los docentes analizan y aplican sus estrategias de intervención, y (3) el impacto que dichas estrategias pueden generar en la vida de los estudiantes. En este sentido, la hermenéutica favorece una lectura crítica que articula el contexto, las prácticas y los significados de la convivencia escolar.

Para la recolección y análisis de la información se recurrió a la revisión documental y al análisis de contenido. Estas técnicas permitieron identificar, por un lado, las condiciones sociales, académicas y familiares que atraviesan los conflictos escolares en el contexto colombiano, y por otro, las características y alcances de las estrategias de intervención docente. De esta manera, la metodología adoptada se orienta a reconstruir e interpretar las experiencias reportadas, más que a establecer generalizaciones, fortaleciendo así la comprensión del papel del docente en la convivencia escolar.

Plan de análisis

El plan de análisis se estableció desde la propuesta de Urbano Gómez (2016), quien afirma, citando a Fernández (2006), que este proceso se debe hacer siguiendo cuatro pasos: primero, obtener la información; segundo, capturar, transcribir y ordenar la información; tercero, codificar la información; y cuarto, integrar la información.

En el primer paso, obtener la información, afirma Fernández (2006) citado por Urbano (2016),

que se deben aplicar los instrumentos de recolección de la información pertinentes para la investigación. Estos instrumentos deben ir en relación con los objetivos específicos del trabajo y con el enfoque metodológico seleccionado (p. 120). Para este caso puntual, serían la revisión documental y la matriz de análisis de contenido.

En el segundo paso; capturar, transcribir y ordenar la información; se debe crear un documento para sistematizar la información obtenida y luego transcribirla. Esto permite, según Fernández (2006) citado por Urbano (2016), preparar la información para un correcto análisis de la misma. Para esta investigación, se empleará una matriz triangular, la cual "...es apropiada para estudios de investigación educativa de corte cualitativo, lo cual reviste gran importancia por su pertinencia para la indagación comprensiva y clarificadora de los fenómenos humanos complejos..." (Mayz, 2009, p. 61). Es así, como en la matriz de triangulación es el instrumento pertinente para organizar los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos para luego proceder a su respectivo análisis.

En el tercer paso, codificación de la información, según Fernández (2006) citado por Urbano (2016), "es el proceso mediante el cual se agrupa la información obtenida por categorías que concentran las ideas, conceptos o temas similares descubiertos por el investigador, los pasos o fases dentro de un proceso" (p. 120). Esta dinámica de codificar se hace a partir del establecimiento de códigos, los cuales son etiquetas que permiten dar un significado a la información cualitativa, es decir, "los códigos usualmente están "pegados" a trozos de texto de diferente tamaño: palabras, frases o párrafos completos. Pueden ser palabras o números, lo que el investigador encuentre más fácil de recordar y de aplicar" (Urbano, 2016, p.120). Estos códigos cumplen la función de recuperar y organizar las ideas de los resultados para luego facilitar el proceso de análisis.

Finalmente, en el cuarto paso, integrar la información, según Fernández (2006) citado por Urbano (2016) se deben unir las categorías obtenidas en el paso anterior entre sí y con los fundamentos teóricos de la investigación. Para esto se tiene presente que:

El paso de codificación fragmenta las transcripciones en categorías separadas de temas, conceptos, eventos o estados. La codificación invita al investigador a ver cada detalle, cada cita textual, para determinar que el análisis sirve. Una vez que se hayan encontrado esos conceptos y temas individuales, se deben relacionar entre sí para poder crear una explicación integrada (p. 121).

Es así, como al pensar en los datos se debe seguir un proceso sencillo de dos fases adicionales. Primero, el material se analiza, examina y compara dentro de cada categoría. Luego, el material se compara entre las diferentes categorías, buscando los lazos que pueden

existir entre ellas (Urbano, 2016, p. 121). Al hacer esta organización por categorías, la información que se ha obtenido se le podrá relacionar de manera tal que cada categoría tenga igual función dentro del texto. Para cumplir con los pasos 3 y 4 de codificación de información e integración de la información, se parte de las categorías y subcategorías que dan respuesta a los objetivos del estudio.

Desarrollo y discusión

A continuación, se presentarán los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y los análisis correspondientes a partir de lo planteado en el plan de análisis con la teoría de Urbano Gómez (2016). Los resultados serán esbozados en tres apartados, el primero es el reconocimiento de las condiciones sociales, académicas y familiares de los conflictos de contextos escolares; el segundo es la descripción de las características de las estrategias de intervención docente, y el tercero la explicación de como las estrategias de intervención mejoran el rol

docente desde la resolución de conflictos escolares.

Condiciones sociales, académicas y familiares en los conflictos de los contextos escolares.

Con el ánimo de dar respuestas a lo planteado en el primer objetivo específico, identificar las condiciones sociales, académicas y familiares presente en los conflictos de contextos escolares, se procede a realizar el análisis de los hallazgos suscitados en la revisión documental en donde se encontraron 51 investigaciones y para cuyo rastreo se emplearon bases de datos especializadas como: Google Scholar, Dialnet, Redalyc, Repositorios Institucionales, SciELO, Scopus y EBSCOhost; para tal fin se tendrán en cuenta las categorías sobre las que gira la investigación.

Conflictos escolares

En función de la categoría conflictos escolares, se encontraron 16 investigación que se sistematizaron en la Tabla 1. Dichos estudios se desarrollaron en países como Colombia, Perú, Chile, Venezuela y México.

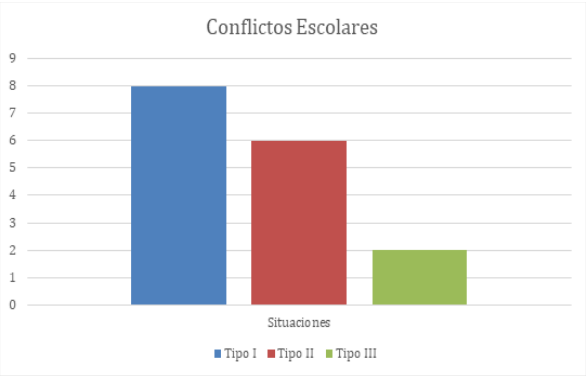
Tabla 1. Investigaciones Resolución de Conflictos Escolares

Año	Autor	Lugar
2019	Farsani	Colombia
2019	Osorio et al.	Colombia
2019	Cárdenas	Colombia
2019	Alcántara y Holguín	Perú
2019	Ascorra et al.	Chile
2019	Cerda et al.	Chile
2020	Serey y Zuñiga	Chile
2020	Guazhco	Perú
2020	Obaco	Venezuela
2020	Ramón	Ecuador
2022	Valbuena	México
2023	Cárdenas	Colombia
2023	Flores et al.	México
2023	Tejeda y Aguilar	México
2024	Pedroza y Mosquera	Colombia
2024	Catuto et al.	Ecuador

Fuente: Elaboración propia (2025).

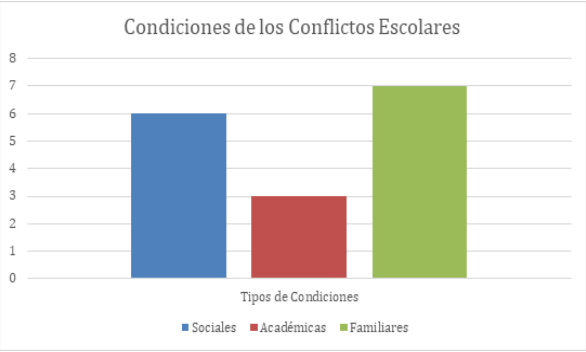
El análisis permitió clasificar los conflictos en tres tipos (Figura 1). Ocho estudios reportaron conflictos de tipo I, relacionados con discusiones en clase, impuntualidad o uso inadecuado del uniforme. Seis investigaciones identificaron

conflictos de tipo II, como peleas, casos de acoso escolar y discriminación. Finalmente, dos trabajos señalaron conflictos de tipo III, vinculados con consumo de sustancias psicoactivas y vandalismo.



Fuente: Elaboración propia, (2025).

Al revisar las condiciones asociadas, seis investigaciones destacaron factores sociales como rumores, agresiones verbales y riñas; tres señalaron factores académicos como fraude en evaluaciones, incumplimiento de compromisos escolares y dificultades en talleres pedagógicos; y siete se enfocaron en condiciones familiares, relacionadas con abandono, maltrato intrafamiliar y violencia sexual (Figura 2).



Fuente: Elaboración propia, (2025).

Con base a lo anterior, 6 de las investigaciones hacen referencia a condiciones sociales como malentendidos, comentarios de pasillo, riñas, entre otros elementos; 3 de las investigaciones hacen referencia a condiciones académicas relacionadas a fraude en un examen, desarrollo de talleres pedagógicos y entrega de compromisos académicos; y 7 de las investigaciones hacen alusión a situaciones familiares como abandono, maltrato intrafamiliar y violación. Este panorama reafirma la complejidad del fenómeno, donde convergen factores sociales, escolares y familiares que desbordan la mera disciplina académica.

Estrategias de intervención

En función de la categoría estrategias de intervención, se encontraron 9 investigación y fueron sistematizadas en la Tabla 2. Las investigaciones fueron desarrolladas en países como Colombia, Perú, México y Portugal.

Tabla 2. Investigaciones Estrategias de Intervención.

Año	Autor	Lugar
2019	Villalba	Colombia
2020	Palacio	Colombia
2020	Leyton	Colombia
2021	Urbano	Colombia
2022	Platas	Colombia
2022	Andrade	Colombia
2023	Vargas	México
2023	Huertas	Colombia
2023	Guillén	Portugal

Fuente: Elaboración propia (2025).

Los hallazgos muestran que las intervenciones docentes promueven principalmente valores ciudadanos (Figura 3). Tres investigaciones destacaron la comunicación asertiva como vía para fortalecer el respeto; dos señalaron actividades de empatía y reconocimiento del otro para fomentar la tolerancia; tres describieron convivencias grupales orientadas al desarrollo de competencias ciudadanas para favorecer la convivencia; y una investigación resaltó la responsabilidad individual, mediante espacios de reflexión sobre el rol del estudiante en la sociedad.

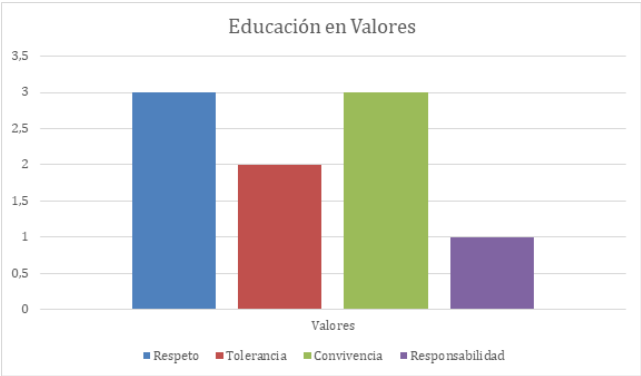
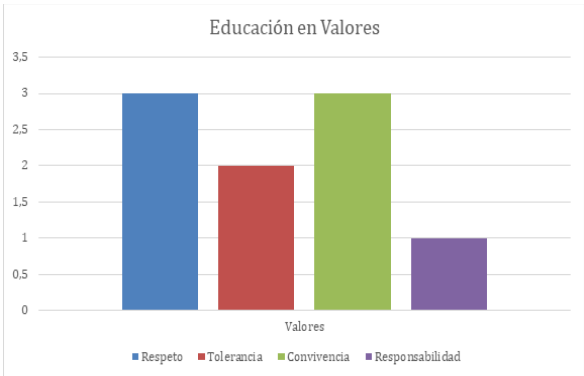
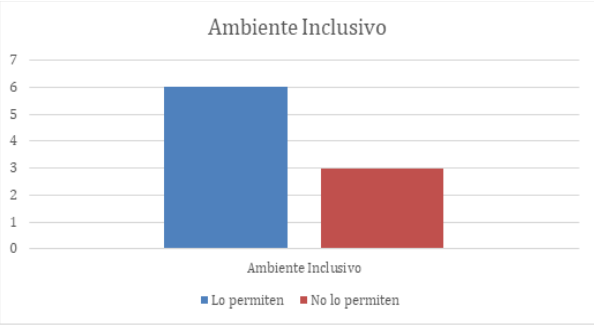


Figura 3. Educación en Valores.

Fuente: Elaboración propia, (2025).

Asimismo, seis de las investigaciones evidenciaron que las estrategias implementadas propician un ambiente inclusivo, atendiendo a las particularidades de cada estudiante. En contraste, tres trabajos revelaron prácticas centradas únicamente en la resolución inmediata del conflicto, sin acciones posteriores de prevención o inclusión (Figura 4).

Figura 4. Ambiente Inclusivo



Fuente: Elaboración propia, (2025).

Con dicha información, se indica que 6 investigaciones si generan un ambiente inclusivo para sus estudiantes en donde su propósito principal es la comprensión de las necesidades particulares que ellos tienen, y 3 investigaciones no generan un ambiente inclusivo para sus estudiantes pues se concentran en solucionar la situación, pero no en mitigar las situaciones de conflicto escolar.

Rol docente en la resolución de conflictos

En función de la categoría rol docente, se encontraron 12 investigación que fueron sistematizadas en la Tabla 3, las cuales fueron desarrolladas en países como Chile, Venezuela, Colombia, Ecuador, Brasil, Argentina y Portugal.

Tabla 3. Investigaciones Rol Docente.

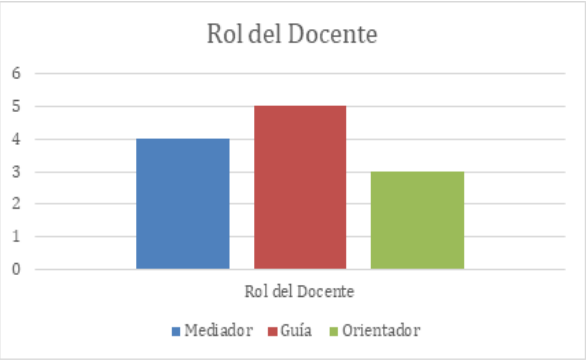
Año	Autor	Lugar
Internacional		
2019	Padilla	Chile
2019	Díaz	Venezuela
2020	García	Colombia
2020	Carrasco	Chile
2020	Espinosa	Ecuador
2020	Valente	Portugal
2020	Benítez	Brasil
2021	Pastene	Chile
2021	Melo	Argentina
2022	Perdomo	Colombia
2023	Mosquera	Colombia
2024	Morentin	Colombia

Fuente: Elaboración propia, (2025).

En dichas investigaciones se muestra, en primer lugar, que el docente se puede desempeñar como mediador, guía e incluso orientador de los estudiantes,

esto es registrado en la Figura 5. En segundo lugar, en las investigaciones se percibe como el docente se convierte en diferentes circunstancias en gestor de conductas positivas en los estudiantes y dicho elemento se muestra en la Figura 6.

Figura 5. Rol del Docente



Adicionalmente, se identificó al docente como gestor de conductas positivas (Figura 6). Seis investigaciones resaltaron la promoción de valores como respeto, responsabilidad y reciprocidad; cuatro documentaron la motivación hacia proyectos académicos y profesionales; y dos señalaron su aporte en la consolidación de proyectos de vida a corto, mediano y largo plazo.

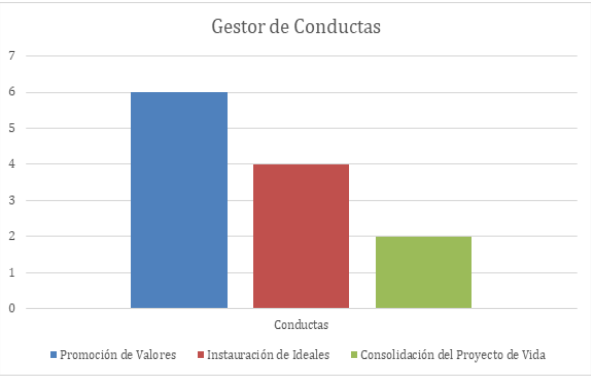


Figura 6. Gestor de Conductas.

Como complemento, en la anterior ilustración se percibe que en 6 investigaciones los docentes promueven valores en los estudiantes como el respeto, la tolerancia, la responsabilidad, la reciprocidad; en 4 investigaciones los docentes instauran ideales de vida en los estudiantes como desarrollar estudios universitarios y conseguir un empleo estable; y en 2 investigaciones los docentes buscaban consolidar el proyecto de vida de los estudiantes promoviendo el establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo.

Contexto escolar

En función de la categoría contexto escolar, se encontraron 14 investigación las cuales se sistematizaron en la Tabla 4, las cuales

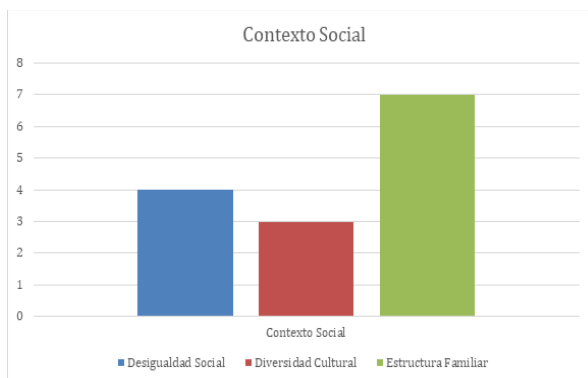
fueron desarrolladas en países como Chile, Colombia, España, Brasil, Nigeria y México.

Tabla 4. Investigaciones Contexto Escolar.

Año	Autor	Lugar
Internacional		
2019	Pérez y Filella	España
2019	Bolaños y Stuart	Colombia
2020	Sacavino	Colombia
2020	Mesa	Colombia
2020	Murillo	Colombia
2020	Adegboyega	Nigeria
2020	Moncada	Chile
2021	Mejia et al.	Colombia
2021	Moral y López	España
2021	Suarez et al.	España
2021	Cuadra et al.	Brasil
2022	Álvarez	Colombia
2023	Luna y Silva	Chile
2024	López et al.	México

Fuente: Elaboración propia, (2025).

Al revisar las investigaciones, se percibe que estas están relacionadas en tres elementos del contexto escolar: desigualdad social, diversidad cultural y estructura familiar. En esa medida, en la Figura 7 se percibe que de las investigaciones recolectadas relacionadas al contexto escolar 4 se enfocaban en analizar la desigualdad social presentes en la realidad institucional, 3 se enfocaban en reflexionar sobre la diversidad cultural dada en la instituciones educativas y 7 investigaciones revisaban las estructuras familiares de los estudiantes.

Figura 7. Contexto Social.

Fuente: Elaboración propia, (2025).

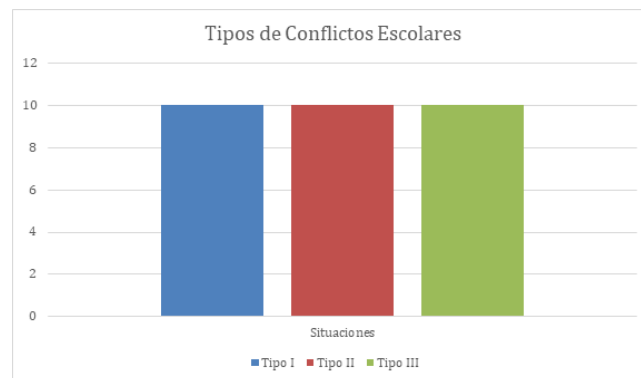
Características de las estrategias de intervención docente en la resolución de conflictos escolares

Con el ánimo de dar respuestas a lo planteado en el segundo objetivo específico, describir las características de las estrategias de intervención docente en la resolución de conflictos escolares, se procede a realizar el análisis de los hallazgos suscitados con la matriz de análisis de contenido en donde se reflexionaron cada una de las prácticas docente encontradas en la revisión documental.

En esa medida, se encontraron las siguientes estrategias de intervención: dialogo individualizado, dialogo grupal, orientación escolar, acompañamiento convivencial, terapia individual, terapia grupal, refuerzos positivos, refuerzos negativos, apoyo emocional y acompañamiento familiar. Estas estrategias fueron analizadas desde las categorías y subcategorías presentes en el sistema categorial.

Conflictos escolares

Frente a la categoría conflictos escolar, se contemplaron las siguientes preguntas: ¿la estrategia permite abordar una situación Tipo I?, ¿la estrategia permite abordar una situación Tipo II? Y ¿la estrategia permite abordar una situación Tipo III?. Los resultados de estas preguntas se registraron en la Figura 8 e indican que las 10 estrategias encontradas en la revisión documental, las 10 permiten abordar situaciones tipo I, Tipo II y Tipo III.

**Figura 8. Tipos de Conflictos Escolares.**

Fuente: Elaboración propia, (2025).

La estrategia de dialogo individualizado permite solucionar situaciones tipo I, pues, favorece que el estudiante reflexione sobre su comportamiento, reconozca errores y encuentre alternativas de solución. Frente a situaciones tipo II permite identificar causas personales o emocionales del comportamiento y generar compromisos de cambio. Y en función de las situaciones tipo III funciona como primera escucha, pero requiere canalización inmediata a instancias externas.

El dialogo grupal, por su parte, promueve la solución de tipo I ya que facilita la resolución pacífica de malentendidos entre pares, fomenta la empatía y la escucha activa. En las situaciones tipo II promueve acuerdos de sana convivencia en el grupo y permite identificar dinámicas de acoso o exclusión. Y en las situaciones tipo III puede servir como espacio preventivo de reflexión, pero no es suficiente frente a situaciones graves, por lo tanto, se debe remitir a autoridades.

La orientación escolar, como estrategia de intervención, en las situaciones tipo I orienta sobre normas, valores y pautas de convivencia. En las situaciones tipo II ofrece intervención psicoeducativa más profunda (manejo de emociones, resolución de conflictos, prevención de bullying). Y frente a las situaciones tipo III articula con rutas externas (psicólogos clínicos, comisarías, defensores de familia) para atender situaciones de mayor gravedad.

El acompañamiento convivencial, desde su dinámica, refuerza normas y acuerdos de aula, evitando reincidencias en las faltas para las situaciones tipo I. También, realiza seguimiento cercano de estudiantes involucrados en conductas disruptivas o violentas en las situaciones tipo II. Y se convierte en mecanismo de apoyo mientras se activa la ruta de atención interinstitucional en las situaciones tipo III.

La terapia individual es una estrategia de intervención que en las situaciones tipo I brinda apoyo en manejo de emociones, fortalecimiento de autoestima y habilidades sociales. Para las situaciones tipo II profundiza en causas personales (traumas, ansiedad, depresión) que inciden en la conducta repetitiva de

acoso o violencia. Y para las situaciones tipo III es vital en la recuperación psicológica de víctimas y en el tratamiento de agresores, pero requiere derivación a profesionales clínicos externos.

La contribución de la terapia grupal en las situaciones de convivencia apunta a que promueve cohesión grupal, confianza y comunicación asertiva en las situaciones tipo I. Ayuda a reconstruir la dinámica de curso o grupo después de episodios de acoso o discriminación en las situaciones tipo II. Y es recomendada como parte de procesos de reparación colectiva y resiliencia, siempre en coordinación con instituciones externas en las situaciones tipo III.

Con respecto a los refuerzos positivos, estos contribuyen en las situaciones tipo I reconociendo y motivando las conductas adecuadas, reduciendo comportamientos negativos. En las situaciones tipo II contribuye en la recompensa actitudes de respeto y solidaridad, contrarrestando dinámicas de intimidación. Y en las situaciones tipo III ayuda a la reintegración de estudiantes después de procesos disciplinarios o de atención psicológica.

Los refuerzos negativos como estrategias de intervención en las situaciones tipo I se emplean en la aplicación de sanciones pedagógicas leves (reflexiones escritas, compromisos), que desincentivan la conducta. Para las situaciones tipo II se emplean medidas correctivas proporcionales (restricción de privilegios, compromisos formales), siempre con carácter pedagógico. Y para las situaciones tipo III requieren sanciones disciplinarias mayores y remisión obligatoria a autoridades, más allá de lo pedagógico.

El apoyo emocional desde las situaciones tipo I favorece la reconciliación entre pares y fortalece vínculos. Para las situaciones tipo II brinda contención psicológica a víctimas de acoso o agresiones. Y para las situaciones tipo III se convierte en acompañamiento fundamental para víctimas de violencias graves, complementando la atención clínica.

El acompañamiento familiar desde las intervenciones que brinda en las situaciones de convivencia implica a la familia en la corrección temprana de conductas para situaciones tipo I. Establece corresponsabilidad con padres para modificar patrones de conducta reiterada para situaciones tipo II. Y es esencial en la activación de rutas de protección, seguimiento a víctimas y atención de factores de riesgo en el hogar para situaciones tipo III.

Estrategias de intervención

Frente a la categoría estrategias de intervención, se contemplaron las siguientes preguntas: ¿la

estrategia promulga una educación en valores? Y ¿la estrategia genera un ambiente inclusivo de aprendizaje?. Los resultados a estas preguntas se sistematizaron en la Figura 9 y muestran que, de las 10 estrategias de intervención recopiladas, las 10 promueven una educación en valores, humana y formativa; de igual forma, las 10 estrategias generan un ambiente inclusivo de aprendizaje en donde los estudiantes pueden ser ellos sin miedo a burlas o cualquier otra situación similar.

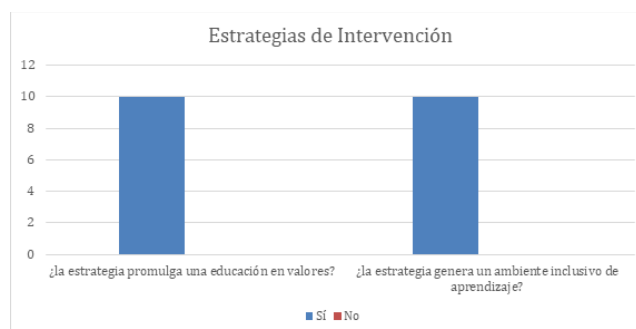


Figura 9. Estrategias de Intervención.

Fuente: Elaboración propia, (2025).

Por otro lado, cuando se miran las estrategias de intervención de manera individual, se puede afirmar que, en primer lugar, el diálogo individualizado favorece el respeto, la empatía y la responsabilidad, al escuchar de forma activa las necesidades de cada estudiante. Y reconoce la singularidad de cada persona y valida sus aportes, evitando la homogenización y promoviendo la equidad. En segundo lugar, el diálogo grupal refuerza la tolerancia, la solidaridad y la democracia al permitir que todos expresen su voz y escuchen a otros. Y promueve la participación colectiva y el reconocimiento de la diversidad de opiniones, fortaleciendo la cohesión del grupo.

En tercer lugar, la orientación escolar desarrolla la autonomía, el sentido de justicia y la toma responsable de decisiones. E identifica barreras personales, académicas o sociales y brinda estrategias diferenciadas para que todos los estudiantes participen y aprendan en igualdad de condiciones. En cuarto lugar, el acompañamiento convivencial promueve la cooperación, la resolución pacífica de conflictos y la cultura de paz. Y garantiza que ningún estudiante se quede rezagado en su proceso de integración y aprendizaje dentro de la comunidad escolar.

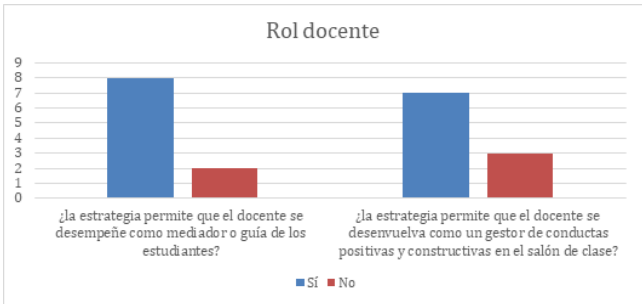
En quinto lugar, la terapia individual potencia el autoconocimiento, la resiliencia y la autorregulación emocional. Y atiende de manera particular dificultades emocionales o conductuales, evitando la exclusión y favoreciendo la permanencia escolar. En sexto lugar, la terapia grupal fomenta la solidaridad, la cooperación y la aceptación de las diferencias. Y ofrece un espacio seguro para compartir experiencias, superar estigmas y crear sentido de pertenencia. En séptimo lugar, los

refuerzos positivos incentivan la responsabilidad, el esfuerzo y la superación personal. Y reconocen los logros de todos, respetando ritmos y estilos de aprendizaje, lo que genera motivación y equidad.

En octavo lugar, los refuerzos negativos promueven la reflexión crítica sobre las consecuencias de las acciones y el valor de la responsabilidad. Y se aplican de manera justa y proporcional, evitando castigos discriminatorios, de modo que todos entienden que las normas se cumplen por igual. En noveno lugar, apoyo emocional cultiva la empatía, la solidaridad y la confianza. Y favorece la integración de estudiantes en riesgo emocional o social, reduciendo desigualdades afectivas que pueden limitar el aprendizaje. Y en décimo lugar, Acompañamiento familiar fortalece la corresponsabilidad, el respeto y la cooperación entre escuela y hogar. E involucra a las familias como aliadas, reconociendo la diversidad de contextos y creando redes de apoyo que benefician a todos los estudiantes.

Rol docente

Frente a la categoría rol docente, se contemplaron dos preguntas: ¿la estrategia permite que el docente se desempeñe como mediador o guía de los estudiantes? Y ¿la estrategia permite que el docente se desenvuelva como un gestor de conductas positivas y constructivas en el salón de clase?. Las respuestas a estas preguntas se registran en la Figura 10 y muestran que, en primer lugar, 8 estrategias permiten que el docente se desempeñe como mediador o guía de los estudiantes en situaciones académicas, sociales y personales. Por otro lado, 7 estrategias permiten que el docente se desenvuelva como un gestor de conductas positivas y constructivas en el salón de clase.



Fuente: Elaboración propia, (2025).

De manera específica, las estrategias en las que se ve al docente como mediador o guía, pues, el docente no se limita a transmitir contenidos, sino que acompaña, orienta y facilita procesos de aprendizaje y convivencia. También, a través del diálogo (individual y grupal), la orientación escolar y el acompañamiento convivencial, el maestro

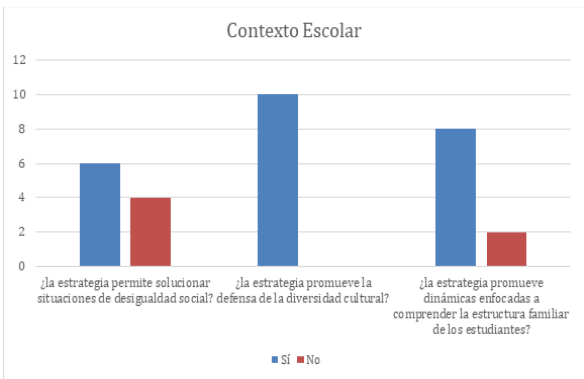
media entre los conflictos, interpreta necesidades y canaliza soluciones, guiando a los estudiantes hacia la autorregulación. Y finalmente, el profesor fomenta que el estudiante sea protagonista de su propio aprendizaje, con valores como el respeto, la autonomía y la corresponsabilidad.

Por otro lado, las estrategias en las que se percibe al docente como gestor de conductas positivas y constructivistas gracias a que las estrategias mediante el uso de refuerzos positivos y apoyo emocional, el docente reconoce y potencia las actitudes favorables, lo que estimula la repetición de comportamientos deseados. También, con las terapias (individuales y grupales) y el acompañamiento familiar, puede intervenir en situaciones que afectan la convivencia, orientando hacia alternativas de comportamiento más sanas. El refuerzo negativo, aplicado de manera justa y pedagógica, ayuda a regular conductas inadecuadas sin caer en sanciones discriminatorias.

Contexto escolar

Frente a la categoría contexto escolar, se contemplaron tres preguntas: ¿la estrategia permite solucionar situaciones de desigualdad social?, ¿la estrategia promueve la defensa de la diversidad cultural? Y ¿la estrategia promueve dinámicas enfocadas a comprender la estructura familiar de los estudiantes?. Las respuestas de estas preguntas se sistematizaron en la Figura 11 y muestran que de todas las estrategias de intervención recopiladas 6 permiten solucionar situaciones de desigualdad entre los estudiantes, 10 estrategias promueven la defensa de la diversidad cultural presente en el contexto educativo y 8 promueven dinámicas enfocadas a comprender la estructura familiar de los estudiantes.

Figura 11. Contexto Escolar.



Fuente: Elaboración propia, (2025).

Cuando se analizan las estrategias de intervención que solucionan situaciones de desigualdad social, se encuentra que la orientación escolar y acompañamiento convivencial permiten identificar barreras socioeconómicas y proponer apoyos diferenciados. El apoyo emocional y refuerzos positivos, por su

parte, ayudan a que estudiantes en condiciones de vulnerabilidad no se sientan excluidos, sino reconocidos y valorados. Y el acompañamiento familiar vincula a los hogares en procesos educativos, reconociendo sus particularidades y necesidades para cerrar brechas de participación.

En el análisis de las estrategias que promueven la diversidad cultural, se percibe que el diálogo grupal e individualizado abren espacios para escuchar distintas cosmovisiones, lenguas, costumbres y formas de vida. Las terapias grupales y acompañamiento convivencial fortalecen la empatía y el respeto hacia la diferencia. Y se promueve el valor de la inclusión intercultural, reconociendo que la diversidad enriquece la vida escolar y fomenta la convivencia democrática.

Por último, desde el análisis de las estrategias que buscan la comprensión de la estructura familiar de los estudiantes se encuentra con que el acompañamiento familiar acerca al docente a la realidad del hogar de cada estudiante, sean familias nucleares, monoparentales, extensas o

reconstituidas. La Orientación escolar y el apoyo emocional ayudan a comprender cómo las dinámicas familiares influyen en la vida académica y en la conducta. Esto permite que el docente actúe con sensibilidad y justicia, adaptando las estrategias educativas sin estigmatizar.

Rol docente en las estrategias de intervención durante el proceso de resolución de conflictos escolares.

Para dar respuesta a lo planteado en el tercer objetivo específico, examinar el rol docente en las estrategias de intervención durante el proceso de resolución de conflictos escolares, se procede a describir el rol, papel o función que cumple el docente en las estrategias de intervención halladas desde la revisión documental desarrollada desde el primer objetivo específico.

En esa medida, la tabla 7 muestra, de manera sistematizada, el rol que el docente cumple desde cada una de las estrategias de intervención y una serie de observaciones a tener presente frente a su desempeño desde las mismas.

Tabla 5. Rol docente en las Estrategias de Intervención.

Estrategias de Intervención	Rol docente	Observación
Dialogo individualizado	Escucha activa - Consejero	Docente que escucha la situación personal del estudiante y aconseja a partir de su realidad.
Dialogo grupal	Escucha activa – Autoridad	Docente que escucha, que pone límites en las relaciones interpersonales de los estudiantes y que aconseja sus estudiantes.
Orientación escolar	Escucha activa - Consejero	Docente que escucha la situación personal del estudiante y aconseja a partir de su realidad.
Acompañamiento convivencial	Acompañante - Guía	Docente que analiza la realidad que vive el estudiante y que aconseja a partir de dicha realidad.
Terapia individual	Escucha activa – Consejero – Crítico	Docente que escucha la situación personal del estudiante y aconseja a partir de su realidad.
Terapia grupal	Terapeuta	Docente que escucha, comprende las experiencias que vive el estudiante y le indica posibles opciones.
Refuerzos positivos	Motivador	Docente que motiva a sus estudiantes a ser una mejor versión de lo son en la actualidad.
Refuerzos negativos	Autoridad	Docente que pone límites y procura que los estudiantes cumplan las normas del contexto.
Apoyo emocional	Motivador	Docente que controla sus emociones y motiva a sus estudiantes a identificar las emociones que sienten para saber canalizarlas.
Acompañamiento familiar	Acompañante - Guía	Docente que analiza la realidad familiar de sus estudiantes y les aconseja como afrontar diferentes situaciones o crisis.

Fuente: Elaboración propia (2025).

La anterior información, en primer lugar, muestra que el rol docente desde las estrategias de intervención permite que el docente afronte y

brinde soluciones pertinentes y apropiadas a situaciones de convivencia Tipo I, Tipo II y Tipo III. En segundo lugar, las estrategias de intervención permiten que, desde el rol docente, este pueda promover en sus estudiantes valores que puedan aplicar para toda su vida y, en ese

sentido, generar un ambiente inclusivo de aprendizaje para todos.

En tercer lugar, las estrategias de intervención permiten que el rol docente sea mediador y guía para la vida de sus estudiantes. De igual forma, el rol docente se ve como gestor de conductas positivas para la vida de los estudiantes y sus familias. En cuarto lugar, las estrategias de intervención generan un impacto significativo en el contexto escolar, pues, permiten afrontar situaciones de desigualdad social entre los estudiantes, promueven la diversidad cultural en el contexto de la institución y comprenden las estructuras familiares de los estudiantes.

Discusiones

Al ver los resultados en cada una de las categorías de análisis se presentan las siguientes discusiones:

Frente a la categoría conflictos escolares desde el objetivo específico 1, se afirma que frente a las condiciones sociales, académicas y familiares de dichos conflictos se hallaron 16 investigaciones, de las cuales 8 analizan situaciones Tipo 1, 6 analizan situaciones Tipo II y 2 analizan situaciones Tipo III. Lo anterior, está relacionado con lo que plantea el Ministerio de Educación Nacional desde el Decreto 1965 de 2013, pues se afirma que un conflicto escolar es una “situación que se caracteriza porque hay una incompatibilidad real o percibida entre los intereses de una o varias personas” (artículo 39). En ese sentido, la resolución de conflictos dentro del contexto escolar es la experiencia donde los actores educativos ponen en manifiesto sus diferencias y buscan puntos de equilibrio, llegan a acuerdos y establecen compromisos a través del diálogo. Esto, es lo que justamente se percibe en las 16 investigaciones halladas en donde el docente a pesar de los desacuerdos que hay entre los estudiantes, este, logra tomar un papel protagónico y llegar a punto de acuerdos entre ellos.

En esa medida, se recuerda que la subsecretaría de educación básica de México define al conflicto como una situación en la que dos o más personas entran en oposición, en desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto (2023, p. 5). Lo anterior, va en consonancia con los hallazgos encontrados desde el objetivo específico 2, ya que los resultados que, de las 10 estrategias encontradas

en la revisión documental, las 10 permiten abordar situaciones tipo I, Tipo II y Tipo III.

Frente a la categoría estrategias didácticas desde el objetivo específico 1, se afirma que desde las condiciones sociales, académicas y familiares de los conflictos escolares se hallaron 9 investigaciones. De dichos estudios, en 3 promueven el respeto, en 2 promueven la tolerancia, en 3 promueven la convivencia y en 1 se promueve la responsabilidad. Lo anterior, va relacionado con lo que dicen Baldovino y Reyes, quienes sostienen que una estrategia de intervención logra “...fomentar en los estudiantes actitudes de respeto al otro, valorar los sentimientos, intereses y necesidades del otro y las propias, la capacidad de diálogo, escucha activa, comunicación bidireccional y la resolución del conflicto de forma no violenta” (2017, p. 30).

En ese sentido, desde las características de las estrategias de intervención docente los resultados del segundo objetivo específico desde la categoría estrategias didácticas muestran que, de las 10 estrategias de intervención recopiladas para el estudio, las 10 promueven una educación en valores, humana y formativa; y también, las 10 estrategias generan un ambiente inclusivo de aprendizaje en donde los estudiantes pueden ser ellos sin miedo a burlas o cualquier otra situación similar. Lo anterior, está relacionado con lo que afirman Baldovino y Reyes (2017) quienes sostienen que una estrategia de intervención logra “...fomentar en los estudiantes actitudes de respeto al otro, valorar los sentimientos, intereses y necesidades del otro y las propias, la capacidad de diálogo, escucha activa, comunicación bidireccional y la resolución del conflicto de forma no violenta” (p. 30).

Frente a la categoría rol docente desde el objetivo específico 1, se afirma que desde las condiciones sociales, académicas y familiares de los conflictos escolares se hallaron 12 investigaciones. En dichas investigaciones se muestra, en primero lugar, que el rol del docente puede ser como mediador, guía e incluso orientador de los estudiantes. En segundo lugar, en las investigaciones se percibe como el docente se convierte en diferentes circunstancias en gestor de conductas positivas en los estudiantes. Lo anterior, está relacionado con lo que piensan Calderón y Loja (2018) quienes indican que el docente es el “encargado de guiar a los educandos durante todo su proceso de enseñanza – aprendizaje, pero sobre todo es quien facilita la construcción de su proyecto de vida hacia el saber” (p. 2), por ende, implica del docente una serie de conocimientos y competencias para lograr tener éxito en dicha tarea.

Frente a las características de las estrategias de intervención docente los resultados del segundo objetivo específico desde la categoría rol docente muestran que, en primer lugar, 8 estrategias permiten

que el docente se desempeñe como mediador o guía de los estudiantes en situaciones académicas, sociales y personales. Por otro lado, 7 estrategias permiten que el docente se desenvuelva como un gestor de conductas positivas y constructivas en el salón de clase. Esto está relacionado con lo que indican Gómez et al. (2019) quienes sostienen que el rol del docente no debe ser solamente proporcionar información y controlar la disciplina, sino ser un mediador entre el estudiante y el ambiente, siendo el guía o acompañante del estudiante, mostrándole al estudiante que él es una gran fuente de conocimiento (p. 123).

Frente a la categoría contexto escolar desde el objetivo específico 1, se afirma que desde las condiciones sociales, académicas y familiares de los conflictos escolares se hallaron 14 investigaciones. Al revisar las investigaciones, se percibe que estas están relacionadas en tres elementos del contexto escolar: desigualdad social, diversidad cultural y estructura familiar. En esa medida, de las investigaciones recolectadas relacionadas al contexto escolar 4 se enfocaban en analizar la desigualdad social presente en la realidad institucional, 3 se enfocaban en reflexionar sobre la diversidad cultural dada en la instituciones educativas y 7 investigaciones revisaban las estructuras familiares de los estudiantes. Lo anterior, va en consonancia con el punto de vista de Aarón (2016) quien considera que el contexto escolar son todas aquellas situaciones cotidianas que ocurren dentro de la dinámica escolar y que le brindan al docente una perspectiva crítica no solo del estudiante, sino de la institución, del currículo, y de otros, derivados de la necesidad de conocer todo el ambiente que rodea al estudiante y a su proceso de enseñanza (p. 36).

Frente a las características de las estrategias de intervención docente los resultados del segundo objetivo específico desde la categoría contexto escolar muestran que de todas las estrategias de intervención recopiladas 6 permiten solucionar situaciones de desigualdad entre los estudiantes, 10 estrategias promueven la defensa de la diversidad cultural presente en el contexto educativo y 8 promueven dinámicas enfocadas a comprender la estructura familiar de los estudiantes. Lo anterior, está relacionado con lo que afirma Lozada (2020) quien comprende el contexto escolar desde dos miradas. La primera, el contexto como aquello que contiene o rodea una situación puntual, es decir, “entendido así el contexto educativo, las posibilidades de apropiación y aprendizaje dependerían casi en exclusiva de las capacidades y limitaciones de los propios sujetos” (p. 26). Y la segunda, el contexto

como aquello que entrelaza una actividad o situación completamente contraria a los procesos de aprendizaje y formación del estudiantado, es decir, “el contexto educativo comprende un entramado de relaciones definido por las acciones que vinculan a los sujetos que lo constituyen” (p. 26).

Conclusiones

Los resultados obtenidos a partir de esta investigación, permiten concluir que las estrategias intervención empleadas por los docentes para afrontar los conflictos escolares recopiladas en las investigaciones desde la revisión documental permiten que el docente desempeñe un rol significativo y protagónico para la formación integral del estudiantado.

En ese sentido, el conflicto es parte de la vida escolar, lo que implica que los maestros deben tener las habilidades para manejar el conflicto de manera constructiva. Reconociendo la diversidad de los conflictos escolares se comprenden las causas, destacando las principales en el aula, en la relación profesor-alumno. Es importante enfrentar el conflicto y resolverlo con habilidades para gestionarlo de manera adecuada y constructiva, establecer relaciones de cooperación y producir soluciones integradoras. La armonía y la apreciación deben coexistir en un entorno de aula y el conflicto no debe interferir, negativamente, en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Es por eso, que la revisión documental subraya la necesidad de desarrollar habilidades de gestión de conflictos durante la formación inicial de los profesores.

Con relación a las condiciones sociales, académicas y familiares presente en los conflictos de contextos escolares se puede afirmar que los docentes en su día a día en la escuela enfrentan situaciones disciplinarias Tipo I, Tipo II y Tipo III que muchas veces termina en buenos términos para los estudiantes y en otras ocasiones resulta en la desescolarización del educando. De igual forma, las condiciones de los conflictos escolares permiten que el docente promueva valores en sus estudiantes para que en futuras ocasiones o situaciones estos puedan aplicar las enseñanzas de los docentes y, también, desde la promoción de los valores en los estudiantes generar un ambiente inclusivo de aprendizaje en donde no solo se tiene en cuenta las condiciones personales de los estudiantes, sino, también sus condiciones familiares y sociales. Finalmente, las condiciones de los conflictos permiten intervenir la desigualdad social de los estudiantes, la diversidad cultural del contexto en donde constantemente están inmersos los estudiantes y consolidar la estructura familiar de los mismos.

Frente a las características de las estrategias de intervención docente en la resolución de conflictos escolares se afirma que dichas estrategias permiten intervenir integralmente situaciones de convivencias

Tipo I, Tipo II y Tipo III. De igual forma, las características de las estrategias de intervención permiten promover en los estudiantes una educación en valores y generar un ambiente inclusivo de aprendizaje. También, por las características de las estrategias de intervención permitía que el docente desempeñara un rol de mediador y gestor de conductas positivas para sus estudiantes.

Finalmente, las características permiten intervenir situaciones de desigualdad social entre los estudiantes o sus familias, comprender la diversidad cultural del contexto educativo y contribuir a que la estructura familiar de los estudiantes sea sólida y segura.

Desde los hallazgos al examinar el rol docente en las estrategias de intervención durante el proceso de resolución de conflictos escolares se afirma que el rol docente permite contribuir a solucionar situaciones de convivencia Tipo I, Tipo II y Tipo III. También, el rol docente en las estrategias de intervención permite que el docente promueva valores en los estudiantes y generar un ambiente inclusivo de aprendizaje en donde los estudiantes comprendan las diferencias que puedan existir entre las personas. Seguidamente, el rol docente en las estrategias de intervención se comprende como mediador entre los estudiantes frente a diferentes circunstancias, como guía en los proyectos de vida de los estudiantes y gestor de conductas positivas para que los estudiantes enfrenten la vida. Finalmente, el rol docente desde las estrategias de intervención permite que el docente enfrente situaciones donde exista la desigualdad social, se promueva la diversidad cultural entre los estudiantes y se comprenda la estructura familiar de los mismos.

Referencias Bibliográficas

Aarón González, M. A. (2016). El contexto, elemento de análisis para enseñar. Zona próxima, (25). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/853/85350504004.pdf>

Baldovino Cueto, F. M. y Reyes Castellar, N. J. (2017). Estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) en el marco de la enseñanza de las ciencias Sociales y competencias ciudadanas en estudiantes de quinto grado de primaria de instituciones educativas de la ciudad de Barranquilla. [Tesis de Maestría] Universidad del Norte: Repositorio Institucional. Recuperado de: <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/7967/131411.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Calderón Solís, P. M. y Loja Tacuri, H. J. (2018). Un cambio imprescindible: el rol del docente en el siglo XXI. ILLARI, (6), 35-40.

Cano, A., & García, M. (2020). La mediación docente en la resolución de conflictos escolares: experiencias y retos. Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva, 14(1), 123-140. <https://doi.org/10.4067/S0718-73782020000100123>

Díaz-Aguado, M. J. (2017). Convivencia y aprendizaje escolar: estrategias de prevención de la violencia y promoción de la participación. Editorial Síntesis.

Gómez Vahos, L. E. et al. (2019). El papel del docente para el logro de un aprendizaje significativo apoyado en las TIC. Revista Encuentros, 17 (2), pp. 118-131. <https://www.redalyc.org/journal/4766/476661510011/html/>

Hernández Sampiere, R. et al. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Lozada, J (2020). El aprendizaje y la participación en el contexto escolar. EN: A.M, Palacios, M.A. Pedragosa y M. Querejeta (Coords.). Conocimiento psicoeducativo en acción. La Plata : Universidad Nacional de La Plata ; EDULP. (Libros de Cátedra. Sociales). En Memoria Académica. Disponible en: <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.4810/pm.4810.pdf>

Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2013). Ley 1620 de 2013. Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. Diario Oficial de la República de Colombia. <https://www.mineduacion.gov.co/>

Ministerio de Educación Nacional (MEN). (2013). Decreto 1965. Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. https://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-328630_archivo_pdf_Decreto_1965.pdf

Ortega-Ruiz, R., y Córdoba-Alcaide, F. (2019). La convivencia escolar: un reto para la comunidad educativa. Revista de Educación, 383, 15-38. <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2019-383-417>

Subsecretaría de educación básica de México. (2023). Resolución de conflictos en los centros escolar. Recuperado de: https://educacionbasica.sep.gob.mx/wp-content/uploads/2023/03/Documento-Resolucion-de-conflictos_25_OCT_2022_21_X_27-ALTA.pdf

Tuvilla, J. (2014). Educación para la paz y la convivencia en la escuela: teoría y práctica. Editorial Narcea.

Urbano, A., et al. (2021). Programas de intervención escolar y promoción de la convivencia pacífica: un estudio de caso. Revista Colombiana de Educación, 81, 30-50. <https://doi.org/10.17227/rce.num81-11501>

Urbano Gómez, P. A. (2016). Análisis de datos cualitativos. Revista Fedumar Pedagogía y Educación, 3(1), 113-126.

Wachterhauser, B. (2002). "Getting it Right: Relativism, Realism and Truth," en The Cambridge Companion to Gadamer (ed. Robert J. Dostal; New York: Cambridge University Press, 4, 77-78.