

Mediación escolar y convivencia: una propuesta para la resolución de conflictos



Ana Elizabeth Conde Quintero

Angiela Gissela Ovalle Daza

Asesora

Dra. Olga Lucía Zipaquirá Díaz

Universidad Santo Toma

Decanatura de División de Universidad Abierta y a Distancia Facultad de Educación Maestría en
Pedagogías críticas e Intervención socioeducativa

Bogotá 2025

Mediación escolar y convivencia: una propuesta para la resolución de conflictos

Mediación escolar y convivencia: una propuesta para la resolución de conflictos



Ana Elizabeth Conde Quintero

Angiela Gissela Ovalle Daza

Universidad Santo Tomas

Decanatura de División de Universidad Abierta y a Distancia Facultad de Educación Maestría en
Pedagogías críticas e Intervención socioeducativa Bogotá.

Noviembre-2025

Tabla de contenidos

Resumen	5
Abstract	6
Capítulo 1. Planteamiento del problema y marco teórico	7
1.1. Planteamiento del problema	7
1.2. Objetivo	12
Objetivo General	12
Objetivos Específicos	12
1.3. Justificación	13
1.4. Marco Teórico	16
1.4.1. La mediación escolar: una aproximación conceptual	16
1.4.2. La mediación escolar en contextos internacionales	17
1.4.3. Políticas y experiencias latinoamericanas	19
1.4.4. Antecedentes de investigación y relación con el presente estudio	21
1.4.4.1. Aportes teóricos relevantes	22
1.4.5. Convivencia	25
1.4.5.1. Convivencia escolar	25
1.4.5.2. Relaciones interpersonales	25
1.4.5.3. Resolución de conflictos en contextos escolares	26
1.4.5.4. Mecanismos de resolución de conflictos	26
1.4.5.5. Mediación como mecanismo de resolución de conflictos.	26
1.4.6. Conflicto	28
1.4.6.1. Tipos de conflicto	28
1.4.6.2. Violencia escolar	29
1.4.7. Estrategias Innovadora	30
1.4.7.1. El trabajo en equipo	30
1.4.7.2. Educación para la Convivencia	30
2.1. Enfoque metodológico	30
2.2. Contexto y participantes	31
Identificación de la institución	31
Participantes	32
Población:	32
Criterios de selección	33
2.3. Instrumentos de recolección	34

2.4. Plan de acción:	36
Capítulo 3: Implementación y reflexión	38
3.1. Desarrollo del plan de acción	38
3.2. Observaciones y Ajustes	41
3.3. Análisis de datos	42
3.3.1. Categoría convivencia escolar	43
3.3.2. Resolución de conflictos	44
3.3.3. Conflicto	45
Capítulo 4 Resultados y discusión	46
4.1. Resultados	46
4.2. Análisis e interpretación	52
Capítulo 5 Conclusiones y Recomendaciones	55
5.1. Síntesis de Hallazgos	55
5.2. Propuestas de Mejora	56
5.3. Líneas Futuras de Investigación	58
Referencias bibliográficas	61

Lista de tablas

Tabla 1. Reporte de casos de conflictos escolares SIUCE 2024	9
Tabla 2. Teoría de Mediación Educativa y Resolución de Conflictos de Martínez, D.	23
Tabla 3. Teoría de Mediación como proceso Educativo de Torrego, ...	24
Tabla 4. Población muestra	33
Tabla 5. Observación de Clases	34
Tabla 6. Actas del Comité de Convivencia	35

Resumen

El proyecto “Mediación escolar y convivencia: una propuesta para la resolución de conflictos” aborda la problemática de la violencia y los conflictos en instituciones educativas colombianas, particularmente en el Instituto Técnico La Cumbre de Floridablanca (Santander). A partir de un diagnóstico que evidencia manifestaciones de acoso escolar, agresiones físicas, verbales, relacionales y electrónicas, se plantea la mediación escolar como estrategia pedagógica y social para transformar los conflictos en oportunidades de diálogo, aprendizaje y construcción de paz.

El estudio se fundamenta en un marco teórico que recoge experiencias internacionales (Estados Unidos, Reino Unido, Australia, Canadá, España y Francia) y nacionales (programas Hermes, líderes mediadores por la paz, justicia restaurativa), articulando aportes de autores como Torrego, De Zubiría, Coll y Toro. Metodológicamente, se desarrolla bajo la investigación cualitativa, integrando entrevistas semiestructuradas a estudiantes de secundaria, junto con la observación y análisis de documentos como instrumentos de recolección

Los resultados evidencian la necesidad de fortalecer competencias ciudadanas, habilidades socioemocionales y prácticas de mediación en el aula, promoviendo la participación de los estudiantes como mediadores y agentes de paz. Se concluye que la mediación escolar no solo contribuye a la resolución pacífica de conflictos, sino que también favorece la construcción de una cultura institucional basada en el respeto, la empatía y la corresponsabilidad, impactando positivamente en el clima escolar y en la formación integral de los estudiantes.

Palabras clave: mediación como mecanismo de resolución de conflictos, convivencia escolar, conflicto, violencia escolar, cultura de paz

Abstract

The project “School Mediation and Coexistence: A Proposal for Conflict Resolution” addresses the issue of violence and conflicts in Colombian educational institutions, particularly at the Technical Institute La Cumbre in Floridablanca (Santander). Based on a diagnosis that reveals manifestations of bullying, physical, verbal, relational, and electronic aggression, school mediation is proposed as a pedagogical and social strategy to transform conflicts into opportunities for dialogue, learning, and peacebuilding.

The study is grounded in a theoretical framework that incorporates international experiences (United States, United Kingdom, Australia, Canada, Spain, and France) and national initiatives (Hermes Program, Peace Mediator Leaders, restorative justice), drawing on contributions from authors such as Torrego, De Zubiría, Coll, and Toro. Methodologically, it is developed under a qualitative research approach, integrating semi-structured interviews with secondary school students, along with observation and document analysis as data collection instruments.}

The results highlight the need to strengthen citizenship competencies, socio-emotional skills, and mediation practices in the classroom, promoting the active participation of students as mediators and peace agents. It is concluded that school mediation not only contributes to the peaceful resolution of conflicts but also fosters the construction of an institutional culture based on respect, empathy, and shared responsibility, positively impacting the school climate and the integral formation of students.

Keywords : Mediation as a mechanism for conflict resolution, School coexistence, Conflict, School violence, Peace culture.

Capítulo 1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad el manejo de conflictos en el ámbito escolar a nivel mundial ha sido un desafío constante a pesar de la generación de leyes que establecen mecanismos de regulación de estos. A pesar de esto se continúan presentando infinidad de casos de problemas de convivencia en especial de acoso escolar, discriminación, ciberacoso, agresiones físicas, verbales, sexuales, psicológicas y muchas veces situaciones combinadas que afectan el bienestar emocional, el clima escolar y el rendimiento académico de los y las estudiantes lo que ha llevado a que organizaciones como la UNESCO, gobernantes, comunidad educativa en especial los Docentes sean actores involucrados en esta problemática.

En Colombia se evidencia a nivel nacional el grado de complejidad con relación a la convivencia escolar, en las instituciones educativas tanto públicas como privadas, la convivencia escolar, en sus diferentes escenarios, motivo por el cual el 100% de la comunidad educativa se ve afectada de una u otra manera.

En el año 2011 EL DANE realizó una encuesta de Convivencia Escolar y las Circunstancias que la Afectan – ECECA, para estudiantes de 5° a 11° de la Ciudad de Bogotá, se realizó conjuntamente entre el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y la Secretaría de Educación de Bogotá. La recolección de la información se realizó entre el 1 de agosto y el 15 de septiembre del año 2011, en la ciudad de Bogotá a excepción de la localidad de Sumapaz. (DANE, 2011) La estadística fue elaborada con el fin de medir las distintas manifestaciones de violencia y delincuencia en estudiantes de grados 5° a 11° de Bogotá, identificar los factores relacionados con los niveles de agresión, violencia y delincuencia, diagnosticar las competencias, percepciones, expectativas y valores de los jóvenes, con el fin de diseñar políticas que permitan prevenir la violencia y mejorar la convivencia en el entorno escolar, producto de ello se observó que a nivel nacional, se manifiesta en gran escala violencia escolar por motivos recurrentes como: Problemas de acoso escolar, Agresión física y verbal, consumo de sustancias dañinas,

irritabilidad y vulneración entre la comunidad escolar de algunos derechos humanos con la convivencia en paz.

Las competencias ciudadanas se encuentran lineamientos que conducen al mejoramiento de la convivencia, la inclusión y resolución de conflictos desde la educación básica (preescolar, primaria y secundaria) y la media. (Ministerio de Educación Nacional, 2024). La finalidad es que desde las competencias ciudadanas los estudiantes aprendan a convivir con los otros de manera pacífica, que sean ellos los que se involucren activa y críticamente en la construcción de los acuerdos y toma de decisiones en los diferentes niveles, esto conlleva a vivir el ejercicio de la democracia reconociendo y respetando las diferencias.

Es importante mencionar que en el año 2013 se encuentra la Ley 1620 por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. (Ministerio de Educación Nacional, 2013). Esta Ley fue creada con la idea de mejorar la convivencia escolar, en que los niños, niñas y adolescentes que sufren de matoneo están informados acerca de que dicho abuso puede ser penalizado ya que no se permite, porque todos los colegios deben llevar una convivencia sana.

Desde el Ministerio de Educación Nacional se ha venido fortaleciendo a las entidades territoriales en la importancia del uso e implementación del SIUCE. Esta es una de las herramientas que se estableció en el Sistema Nacional de Convivencia Escolar según la Ley 1620 de 2013, para identificar, realizar el registro y seguimiento de los casos de acoso, violencia escolar y vulneración de los Derechos Humanos. Según los avances del 2024 SIUCE realizó registros de Tipo I y Tipo II, donde se evidencia la agresión física y agresión relacional que fueron las categorías más repetitivas para hacer daño que predominan y les sigue las agresiones verbales en los ambientes escolares. Por lo tanto, proponen la importancia de vigilar las agresiones electrónicas dado el aumento en el uso de dispositivos electrónicos y de las redes. Los registros de violencia (Tipo I y Tipo II) por edades de las víctimas según SIUCE, es alto número entre las edades de 11 a 16 años (1051 y 1170 casos) que oscila en los grados escolares desde sexto a undécimo grado, además en los reportes se

evidencia la información sobre los lugares más constantes de agresión que fueron : el colegio y la casa-hogar, donde se supone que deberían ser los sitios más protectores para los adolescentes, niños y niñas, es allí donde se observa, se analiza para tomar decisiones en los territorios nacionales y logrando esfuerzos en las capacitaciones direccionadas los padres de familia y docentes.

El sistema de información SIUCE cuenta con los siguientes reportes a nivel nacional con corte al 31 de diciembre del 2024 y situaciones tipo II y tipo III del módulo de convivencia escolar:

Tabla 1.Reporte de casos de conflictos escolares SIUCE 2024

SECRETARIA Zona Metropolitana	Conviven cia Escolar	Consu mo	Embara zo	Total gener al	TIP O I	TIP O II
FLORIDABLA NCA	67	30	6	103	47	20
BUCARAMAN GA	468	190	90	748	257	211
PIEDECUESTA	131	59	20	210	89	42
GIRÓN	102	35	33	170	58	44

Nota. Elaboración propia

Teniendo en cuenta el gráfico de SUICE, la zona Metropolitana de Bucaramanga se visualiza que la convivencia escolar es la más alta con respecto a los demás datos del estudio, donde encontramos situaciones de:

Tipo II Con agresiones, acoso escolar, ciberacoso que no tiene condición de un delito, pero si cumplen con:

que son repetitivas o sistemáticas y causan daño al cuerpo o salud sin causar incapacidad.

Tipo III Agresiones escolares que se constituyen de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual.

Esta información les sirva a la zona Metropolitana como insumo para la elaboración de los planes de acción de los comités escolares, además se relaciona la información de registros de casos por cada una de las secretarías de educación de la zona Metropolitana según las situaciones de Tipo I y de Tipo II donde se muestra un incremento de la violencia escolar y en el compromiso que tienen las instituciones educativas de velar por el bienestar de sus estudiantes.

En la ciudad de Bogotá, la comunidad educativa del colegio CEDID Ciudad Bolívar, pues, el recurso a la violencia iniciática en el pasado se ha considerado como una de las maneras de asegurar funciones sociales legítimas, en el año 2016 se interesaron por el tema de medición escolar, por lo tanto, realizaron el “Programa para la gestión del Conflicto Escolar Hermes” donde invita a la comunidad educativa a participar en la solución de conflictos de manera pacífica. Lo interesante es que los estudiantes son los protagonistas y activos en el programa de mediadores, asumiendo su papel de mediador para contribuir en mejorar la convivencia escolar, por consiguiente, tienen formación integral que les ayuda a tener habilidades sociales.

En el artículo sobre “La mediación como una solución alternativa de la violencia escolar” (Investigaciones Andina, 2016) las problemáticas sociales que se evidencia en el interior de las instituciones educativas que viene a ser el reflejo de una sociedad caracterizada por la violencia, guerrilla, paramilitarismo, desplazamiento forzoso y otros. Por lo tanto, presenta una temática compleja sobre las Instituciones educativas del sector público en la ciudad de Villavicencio, como es el caso del colegio 6 de abril. Es por ello por lo que se hace necesario la capacitación, búsqueda de liderazgo en los estudiantes para poder aplicar la mediación como alternativa para la resolución de conflictos, así generar una cultura de tolerancia que les permita evitar la violencia escolar.

Además, en el 2013, se expide la Ley 1616 por medio de la cual se reglamenta la salud mental en Colombia, dentro de esta prevención, lógicamente se deben implementar estrategias que detecten los riesgos relacionados con trastornos mentales, especialmente en el

reconocimiento temprano de factores protectores y de riesgos. (Alba Talero H. 2010, Salud mental en adolescentes).

En el año 2019 se aplicó una propuesta de intervención basada en la justicia restaurativa, en el Colegio San Pedro Claver esta mostró los factores más comunes que generan conflicto entre los estudiantes, las actitudes de los alumnos que facilitan y dificultan su abordaje, y las estrategias que implementan los profesores en la resolución de estos entre los escolares, dejando como conclusión que los establecimientos educativos se deben formar en la prevención del conflicto restableciendo las relaciones y creando una cultura de paz que favorece la convivencia.

Así mismo las instituciones públicas no implementan de manera adecuada las rutas de orientación para la convivencia escolar, dejando de lado la articulación con aspectos como los derechos humanos y la mediación escolar, dedicándose solo a sanciones o exclusión del establecimiento educativo.

En la ciudad de Piedecuesta, Santander hay una propuesta llamada “Líderes mediadores por la paz’ por el docente Omar Alberto Hernández Blanco del Instituto de Promoción Social del municipio de Piedecuesta, quien está liderando una iniciativa para fomentar la cultura de la paz desde las aulas de clase, este proyecto se expuso en la trigésima séptima versión de la Feria Internacional del Libro de Bogotá (FILBo 2025).

La propuesta fue reconocida por su enfoque innovador y transformador en la formación de estudiantes como agentes de paz. Actualmente se está implementando en las instituciones públicas y privadas del municipio de Piedecuesta. Su objetivo es dar herramientas lograr que haya una convivencia armónica, resolver conflictos, con respeto escuchar al otro y fomentar la justicia restaurativa sobre la justicia sancionadora.

Para ello hay que implementar esta herramienta en el PEI de las instituciones para la resolución de conflictos. La estrategia permite que los estudiantes sean los protagonistas activos y a su vez les brinda la oportunidad de expresarse como líder, un ser creativo y compromiso ético para la construcción de un ambiente escolar pacífico y sin violencias. (Kilo, E. 2025).

En el Instituto Técnico la Cumbre de la ciudad de Floridablanca, Santander, frente al tema de convivencia escolar, se evidencian situaciones en las que los conflictos no son resueltos de manera constructiva y dan lugar a hechos que afectan la convivencia escolar, entre estos: altercados enfrentamientos, riñas entre dos o más estudiantes, agresiones verbales, psicológicas y físicas, chismes, malentendidos, empujones, manotazos, acoso escolar (cyberbullying), entre otros.

Algunas de estas agresiones ocasionadas por los estudiantes son:

Agresión física: Se han presentado agresiones físicas causando daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.

Agresión verbal: Utiliza palabras degradantes, humillaciones, (atemorizar), descalificar a otros. Incluye insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas.

1.2. Objetivo

Objetivo General

Comprender cómo la mediación escolar se configura como un mecanismo de resolución de conflictos y favorece la convivencia escolar en los estudiantes de educación básica secundaria del Instituto Técnico La Cumbre durante el año 2025.

Objetivos Específicos

Identificar las percepciones de los docentes y estudiantes sobre la mediación escolar como estrategia para la resolución de conflictos en el Instituto Técnico La Cumbre.

Establecer de qué manera se resuelven los conflictos en el aula y proponer la estrategia de mediación escolar como mecanismo de resolución de conflictos

Proponer una estrategia innovadora para integrar la mediación como mecanismo de resolución de conflictos en el aula y fuera de ella.

1.3. Justificación

La convivencia escolar constituye uno de los pilares fundamentales en la formación integral de los estudiantes, ya que en ella se configuran los valores, actitudes y comportamientos que determinan la manera en que los individuos se relacionan con los demás y con su entorno. En los espacios escolares, como el Instituto Técnico La Cumbre de la ciudad de Floridablanca (Santander), se evidencian diversas manifestaciones de conflicto que, si no son gestionadas de manera adecuada, pueden deteriorar las relaciones interpersonales, generar ambientes tensos y afectar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Frente a esta realidad, la mediación escolar se presenta como una alternativa pedagógica y social que busca transformar las situaciones conflictivas en oportunidades de diálogo, reflexión y crecimiento, fortaleciendo la cultura de la paz y el respeto mutuo entre los miembros de la comunidad educativa. La mediación no se concibe únicamente como un mecanismo de resolución de conflictos, sino como una estrategia formativa que promueve la participación, la empatía, la escucha y el reconocimiento del otro como un sujeto con derechos y deberes.

El presente proyecto, titulado “Mediación escolar y convivencia: una propuesta para la resolución de conflictos”, se desarrolla con el propósito de comprender cómo la mediación escolar se configura como un mecanismo de resolución de conflictos y favorece la convivencia escolar en los estudiantes de educación básica secundaria del Instituto Técnico la Cumbre durante el año 2025. Para tal fin, se realizaron diez entrevistas semiestructuradas a estudiantes de los grados sexto a noveno, con el propósito de conocer sus percepciones, experiencias y expectativas frente a los conflictos escolares y las posibles estrategias para resolverlos.

El proyecto se justifica en la necesidad de promover una cultura institucional basada en el diálogo y la resolución pacífica de los conflictos, reconociendo que la convivencia armónica es un elemento esencial para el desarrollo humano y social. Las interacciones en el entorno escolar están atravesadas por diferencias de pensamiento, intereses, creencias y formas de expresión propias de la adolescencia, etapa caracterizada por la búsqueda de identidad y la consolidación de valores. En este contexto, la mediación se convierte en una

herramienta pedagógica para orientar a los estudiantes hacia la autorregulación emocional, la comunicación asertiva y la empatía.

Como lo plantea el pedagogo colombiano Bernardo Toro (2002), la educación debe formar ciudadanos capaces de vivir en comunidad, sustentados en principios de respeto, responsabilidad y solidaridad. En concordancia con esta visión, la mediación escolar favorece la construcción de una ética del bien común, permitiendo que los conflictos sean abordados no desde la imposición de sanciones, sino desde el reconocimiento mutuo y la corresponsabilidad.

Asimismo, Julián De Zubiría Samper (2013) enfatiza que la escuela debe enseñar a pensar, convivir y actuar de manera cooperativa, desarrollando en los estudiantes las competencias necesarias para la vida en sociedad. Desde este enfoque, la mediación escolar se configura como una estrategia que potencia las competencias ciudadanas, promueve la autonomía moral y fomenta la resolución dialogada de los desacuerdos, contribuyendo así al fortalecimiento del clima escolar.

El impacto social del proyecto radica en su potencial para transformar los ambientes educativos del Instituto Técnico La Cumbre, promoviendo relaciones basadas en la cooperación, el entendimiento y la corresponsabilidad. A través del fortalecimiento de la mediación escolar, se pretende desarrollar en los estudiantes habilidades socioemocionales que les permitan gestionar sus emociones, resolver conflictos de manera dialogada y actuar con responsabilidad frente a las diferencias. Estas competencias trascienden el ámbito escolar y se trasladan a los contextos familiares y comunitarios, contribuyendo a la formación de ciudadanos justos, solidarios y comprometidos con la paz.

Desde el ámbito académico, la investigación representa un aporte significativo al campo de las ciencias de la educación, al articular enfoques teóricos sobre mediación, convivencia y pedagogías críticas con la práctica educativa. La mediación no sólo se concibe como una técnica, sino como un proceso de construcción colectiva de sentido y de aprendizaje democrático. Según el pedagogo español César Coll (2004), el aprendizaje es un proceso social y cultural en el que los sujetos construyen conocimiento en interacción con los otros y con su entorno. Bajo esta perspectiva, la mediación escolar se convierte en una

estrategia que potencia el aprendizaje significativo y relacional, promoviendo la comprensión mutua y el respeto por la diversidad.

Las entrevistas realizadas a los estudiantes brindarán una mirada profunda sobre las percepciones y dinámicas relacionales, mientras que el análisis estadístico permitirá identificar tendencias y patrones en la gestión de los conflictos escolares. Este abordaje integral fortalecerá la validez de los resultados y aportará elementos para la toma de decisiones pedagógicas dentro de la institución.

A nivel institucional, el proyecto tiene una relevancia especial para el Instituto Técnico la Cumbre, dado que responde a problemáticas reales que afectan la convivencia escolar y la calidad de los procesos educativos. Su desarrollo está en consonancia con los principios del Proyecto Educativo Institucional (PEI), orientado a la formación de personas íntegras, autónomas y comprometidas con el bien común. La implementación de prácticas de mediación permitirá reducir los conflictos, mejorar la comunicación y fortalecer los lazos de confianza entre estudiantes, docentes y directivos, consolidando un ambiente de aprendizaje más humano, seguro e inclusivo.

Además, el proyecto abre la posibilidad de incorporar estrategias innovadoras al Plan de Convivencia Institucional, como la creación de grupos de mediadores escolares o la realización de jornadas formativas sobre resolución pacífica de conflictos. Estas acciones permitirán institucionalizar la mediación como una práctica cotidiana, generando un impacto positivo y sostenible en la cultura escolar del Instituto Técnico La Cumbre.

Agresión gestual: Algunos estudiantes a través de los gestos buscan degradar, humillar, a otros. Incluye insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas.

Agresión relacional: Busca afectar negativamente las relaciones que otros tienen.

Incluye excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente el estatus o imagen que tiene la persona frente a otros.

Agresión electrónica: Busca afectar negativamente a otros a través de medios electrónicos, incluye la divulgación de fotos convertidos en memes, que los estudiantes interpretan como bromas, comentarios insultantes u ofensivos sobre otros a través de redes

sociales y enviar correos electrónicos o mensajes de texto insultantes u ofensivos, tanto de manera anónima como cuando se revela la identidad de quien los envía.

Acoso escolar (bullying), acoso escolar (cyberbullying): Han sido escasas que se vea la amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente. por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. (El artículo 2 de la Ley 1620 de 2013).

Violencia sexual: “La violencia sexual se ha visto esporádicamente contra niños, niñas de primaria, comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor. Las profesoras lo han detectado por la violencia de los niños o actitudes de niños reprimidos. (Manual de Convivencia 2025-el artículo 2 de la Ley 1146 de 2007).

Por lo tanto, se evidencia que es importante tener muy claro el concepto de mediación de manera que incida en la convivencia de los estudiantes ante esta realidad se establece la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera la mediación como mecanismo de resolución de conflictos contribuye a la convivencia escolar en los estudiantes de bachillerato de sexto a noveno grado del Instituto Técnico La Cumbre?

1.4. Marco Teórico

1.4.1. La mediación escolar: una aproximación conceptual

La mediación escolar es un proceso pedagógico y social que busca transformar los conflictos dentro de las instituciones educativas en oportunidades de aprendizaje, crecimiento personal y fortalecimiento del tejido social. De acuerdo con Torrego (2000), la mediación implica la intervención de una tercera persona imparcial el mediador que facilita el diálogo entre las partes enfrentadas para que sean ellas mismas quienes construyan

acuerdos satisfactorios. En el ámbito educativo, la mediación se convierte en una herramienta que promueve la convivencia, la empatía y el respeto mutuo, pilares esenciales en la formación integral de los estudiantes.

Desde una perspectiva pedagógica, De Zubiría Samper (2013) sostiene que el conflicto es inherente a toda interacción humana, y que el papel del educador debe centrarse en enseñar a los estudiantes a gestionarlo mediante el diálogo y la reflexión ética. En este sentido, la mediación escolar no solo resuelve disputas, sino que educa para la convivencia democrática, contribuyendo a la formación de sujetos críticos, responsables y solidarios.

La mediación, según César Coll (2004), también tiene un valor cognitivo, pues propicia aprendizajes significativos al vincular las experiencias personales con el contexto social. El conflicto, en lugar de ser visto como una amenaza, se convierte en un espacio de aprendizaje colaborativo, donde los estudiantes construyen conocimiento sobre sí mismos y los otros. Este enfoque coincide con los postulados del Ministerio de Educación Nacional (2013), que reconoce la mediación como un mecanismo para prevenir la violencia escolar y promover el ejercicio de los derechos humanos en la escuela.

1.4.2. La mediación escolar en contextos internacionales.

En Estados Unidos, la mediación escolar comenzó a desarrollarse en la década de 1980 con los programas denominados *Peer Mediation* o “mediación entre pares”. En estos programas, los estudiantes reciben formación específica para actuar como mediadores en conflictos entre compañeros, bajo la supervisión de docentes o consejeros escolares. De acuerdo con Johnson y Johnson (1989), este enfoque ha demostrado reducir significativamente la incidencia de la violencia escolar, fomentar habilidades de resolución pacífica de conflictos fortaleciendo la comunicación interpersonal reduciendo el número de enfrentamientos y aumentar el sentido de responsabilidad social entre los estudiantes.

El modelo estadounidense se basa en la idea de que la escuela es un espacio de aprendizaje social, donde los jóvenes pueden desarrollar habilidades como la empatía, la escucha activa y la autorregulación emocional. Estas competencias son esenciales para la convivencia pacífica tanto en el entorno educativo como en la vida comunitaria.

En el Reino Unido, la mediación escolar fue impulsada oficialmente por el Departamento de Educación y Habilidades (DfES) en 1999, como parte de una estrategia nacional para reducir la violencia y mejorar el bienestar estudiantil. Los programas de mediación británicos se caracterizan por su enfoque en la educación emocional y la participación estudiantil, caracterizan por su enfoque en la educación emocional y la participación estudiantil, promoviendo la creación de redes de mediadores dentro de las escuelas. Diversos estudios (DfES, 2001) han evidenciado que la mediación no solo resuelve conflictos inmediatos, sino que contribuye a la construcción de una cultura escolar basada en el respeto y la cooperación, reduciendo los índices de exclusión y aumentando el bienestar emocional que se refleja en el clima institucional.

Australia ha desarrollado programas de mediación desde los años 90, en respuesta al incremento de conductas violentas en las instituciones educativas. Los programas australianos destacan por la participación de los estudiantes en el proceso de resolución de conflictos, lo cual fortalece su sentido de pertenencia, y su capacidad de liderazgo. Según Cahill (1996), estos programas contribuyen al desarrollo de habilidades de comunicación, negociación y resolución pacífica de controversias, generando un impacto positivo en el clima escolar y reduciendo los comportamientos agresivos.

En Canadá, la mediación escolar forma parte de las políticas nacionales de convivencia y educación para la paz. Los programas canadienses se centran en la formación de estudiantes mediadores y en la capacitación de docentes como facilitadores del proceso. Investigaciones del Ontario Ministry of Education (2005) indican que la mediación contribuye significativamente al desarrollo de habilidades socioemocionales y a la disminución de conflictos escolares de manera constructiva y respetuosa, además de fortalecer la resiliencia y la cohesión la resiliencia y la cohesión social entre los estudiantes.

En Europa, países como España y Francia han incorporado la mediación como una herramienta efectiva dentro de sus políticas educativas. En España, particularmente en la comunidad de Cataluña, la mediación escolar ha sido institucionalizada en varios centros desde la década del 2000. Según Torrego (2006), esta práctica ha permitido reducir los

conflictos, mejorar la convivencia y fomentar la participación democrática en los centros educativos.

En Francia, el Ministerio de Educación Nacional ha impulsado programas de mediación Nacional ha impulsado programas de mediación escolar enfocados en la formación de mediadores estudiantiles, reconociendo el conflicto como una oportunidad pedagógica para aprender a convivir.

1.4.3. Políticas y experiencias latinoamericanas

En México, la Secretaría de Educación Pública (SEP) ha promovido desde 2010 la creación de Comités de Mediación Escolar, integrados por docentes y estudiantes capacitados para actuar como mediadores en situaciones de conflicto. Estos comités buscan prevenir la violencia escolar y fortalecer la convivencia. Según estudios de González (2015), las escuelas con comités de mediación presentan una notable reducción de incidentes disciplinarios y un aumento de la cohesión grupal.

En Argentina, la Ley Nacional de Mediación (2010) introdujo la posibilidad de implementar programas de mediación en las escuelas. Esta política ha permitido consolidar la mediación escolar como una práctica de gestión pacífica de los conflictos. Según Fernández (2014), la experiencia argentina demuestra que la mediación no solo resuelve desacuerdos, sino que también promueve el respeto, la tolerancia y la cultura de paz en la comunidad educativa.

En Chile, desde inicios de los años 2000, el Ministerio de Educación (MINEDUC) ha desarrollado programas de mediación en el marco de la Política Nacional de Convivencia Escolar. García-Huidobro (2010) señala que estos programas fortalecen las habilidades socioemocionales, la empatía y la cooperación entre los estudiantes, contribuyendo a mejorar la convivencia y disminuir los comportamientos agresivos.

En Perú, la Dirección General de Educación Básica Regular (DGBER) ha implementado desde 2006 programas de mediación dentro de la estrategia nacional de prevención de la violencia escolar. De acuerdo con Ramos (2016), la mediación ha favorecido la creación de entornos de aprendizaje colaborativos y respetuosos, promoviendo

una cultura de paz y el ejercicio ciudadano en los estudiantes, logrando resultados positivos en la disminución de conflictos.

Mediación escolar en Colombia: antecedentes y políticas nacionales En Colombia, el tema de la convivencia escolar ha cobrado especial relevancia en las últimas décadas, debido al aumento de los casos de violencia, acoso escolar y conflictos interpersonales en los entornos educativos.

De acuerdo con Morales (2012), en el Valle del Cauca el 37,2% de los escolares entre 6 y 16 años han sido víctimas frecuentes de agresión por parte de sus compañeros, cifras que reflejan la urgencia de implementar estrategias pedagógicas que promuevan la resolución pacífica de los conflictos. (Morales, 2012, p.24).

En Bogotá debido a lo evidente de casos de violencia en el país, empezaron a surgir diferentes iniciativas para contrarrestarlos, por ejemplo, se creó el acuerdo N°.388 del 2 de julio del 2009 por medio del cual: Establece el Plan Distrital de Atención Integral a la Comunidad Educativa en los casos de victimización por el acoso escolar (Bullyng) y demás actos de violencia, como estrategia de prevención, atención social y cultural en las Instituciones Educativas Distritales del Distrito Capital. (Acuerdo M° 388, 2009)

También se crea el acuerdo 434 del 29 de marzo de 2010 por medio del cual surge el observatorio de convivencia escolar y el acuerdo N° 518 del 26 de diciembre de 2012 “por medio del cual se constituyen equipos interdisciplinarios de orientación escolar en las instituciones educativas oficiales del Distrito Capital” (Acuerdo N° 518, 2012).

A nivel normativo, la Ley 1620 de 2013 creó el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, orientado a fortalecer la cultura de la paz y la resolución pacífica de conflictos. Esta ley establece la creación de los Comités Escolares de Convivencia, responsables de promover la mediación y el diálogo como herramientas educativas.

Además, en Bogotá se han impulsado diversos acuerdos distritales —como el Acuerdo 388 de 2009 y el Acuerdo 518 de 2012 que fortalecen la atención integral a la comunidad educativa en casos de acoso y violencia escolar.

Los aportes de Bernardo Toro (2002) resultan fundamentales para comprender el papel de la escuela en la formación ciudadana. Toro plantea que la educación debe ser un proceso ético y social que fomente la construcción de comunidades solidarias y democráticas, donde la convivencia sea entendida como una práctica cotidiana. En la misma línea, De Zubiría Samper (2013) sostiene que el maestro cumple una función mediadora no solo en el aprendizaje, sino también en la gestión emocional y social de los estudiantes, siendo la mediación una práctica pedagógica y formativa que enseña a convivir en la diferencia.

Los aportes de Bernardo Toro (2002) resultan fundamentales para comprender el papel de la escuela en la formación ciudadana. Toro plantea que la educación debe ser un proceso ético social que fomente la construcción de comunidades solidarias y democráticas, donde la convivencia sea entendida como una práctica cotidiana. En la misma línea, De Zubiría Samper (2013) sostiene que el maestro cumple una función mediadora no solo en el aprendizaje, sino también en la gestión emocional y social de los estudiantes, siendo la mediación una práctica pedagógica y formativa que enseña a convivir en la diferencia.

Cabe destacar, en Galtung (ob. cit), es de suma importancia contar con una teoría del conflicto tanto para los estudios para la paz en su versión negativa, como reducción de la violencia directa, del sufrimiento u ofensa a las necesidades humanas básicas. Sobre el desarrollo, se proyecta ir más allá de la satisfacción de las necesidades humanas básicas, buscando propuestas, estrategias para desarrollar, potenciar esas mismas necesidades. Se apoya, en una perspectiva antropológica en las que las concepciones del hombre son un criterio hermenéutico de la historia de las civilizaciones, entendiendo que no hay una sola historia sino historias, donde los conflictos se resuelven por medios pacíficos pues el hombre es un ser con capacidad de paz.

1.4.4. Antecedentes de investigación y relación con el presente estudio

El proyecto Pedagogía de la convivencia propone un análisis del papel del educador como mediador y del impacto de las prácticas de mediación en la mejora del clima escolar. Sus conclusiones evidencian que la figura del mediador docente se construye desde la experiencia práctica y la observación reflexiva, integrando procesos de comunicación,

empatía y acompañamiento pedagógico (Torrego, 2006). Estas conclusiones orientan la presente investigación al destacar que la mediación, más que un mecanismo disciplinario, es una estrategia educativa para el desarrollo humano integral. El proyecto actual, “Mediación escolar y convivencia: una propuesta para la resolución de conflictos”, se enmarca en este mismo horizonte, buscando comprender cómo los procesos de mediación pueden ser implementados de manera efectiva en el Instituto Técnico La Cumbre, fortaleciendo la convivencia entre estudiantes de educación básica secundaria. A través de entrevistas a estudiantes de los grados 6.º a 9.º, se pretende explorar las percepciones, experiencias y necesidades en torno al conflicto y su gestión, con el fin de diseñar una propuesta pedagógica innovadora que articule la mediación con los valores institucionales y el Proyecto Educativo Institucional (PEI).

1.4.4.1. Aportes teóricos relevantes

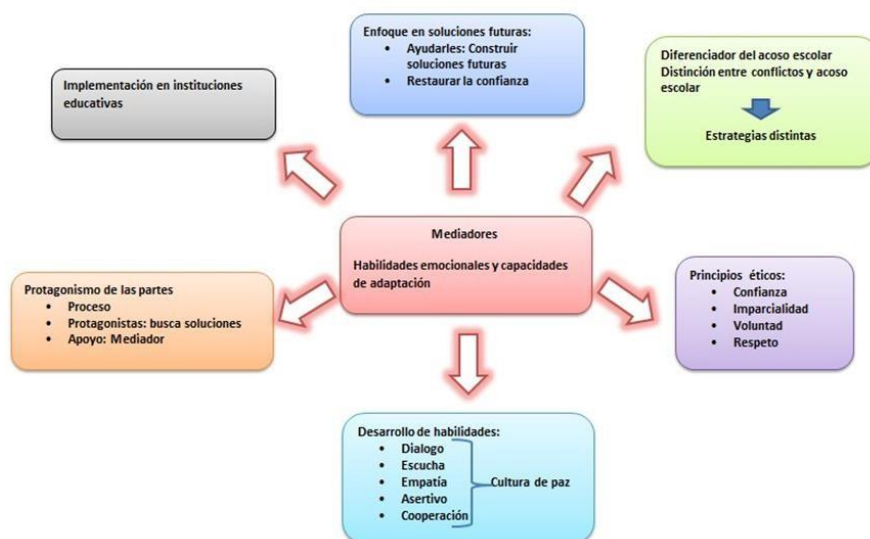
La propuesta teórica de este estudio se sustenta en tres ejes principales:

La teoría del conflicto de Galtung es esencial para los estudios de paz, teniendo en cuenta tanto la paz negativa, es decir la eliminación de la violencia y la satisfacción de las necesidades básicas en búsqueda de potenciar su desarrollo. Desde una perspectiva antropológica, Galtung postula ir más allá de la satisfacción, buscando las estrategias para fomentar las mismas necesidades y la capacidad del ser humano para resolver conflictos de una manera pacífica.

Resumiendo, los aportes de Galtung, basada en su experiencia de investigación en la paz. esta visión realista exige a reformular constantemente nuestras categorías mentales y los enfoques científicos para lograr comprender la realidad que cambia constantemente. La perspectiva de Daniel F. Martínez Zampa, (2008) autor clave es esta referencia con respecto a la “Mediación educativa y resolución de conflictos” tiene un enfoque integral, pues ve el conflicto como una oportunidad de aprender y la mediación se crea como una herramienta indispensable para abordar la gestión que contribuya con la convivencia. La propuesta del Reconocimiento del Conflicto como Oportunidad, según Martínez señala que los conflictos son parte del ser humano, si su manejo es adecuado, pueden potenciar el desarrollo de las habilidades socioemocionales y ser capaz de adaptarse. En resumen, la propuesta de Martínez para la

mediación educativa, la propone como una estrategia pedagógica que forma integralmente a los estudiantes en habilidades de gestión de conflictos y la construcción de una convivencia democrática.

Tabla 2. Teoría de Mediación Educativa y Resolución de Conflictos de Martínez, D



Nota: Elaboración propia

La convivencia escolar constituye uno de los pilares fundamentales en la formación integral de los estudiantes, ya que en ella se configuran los valores, actitudes y comportamientos que determinan la manera en que los individuos se relacionan con los demás y con su entorno. En los espacios escolares, como el Instituto Técnico La Cumbre de la ciudad de Floridablanca (Santander), se evidencian diversas manifestaciones de conflicto que, si no son gestionadas de manera adecuada, pueden deteriorar las relaciones interpersonales, generar ambientes tensos y afectar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La teoría de Mediación como proceso Educativo de Juan Carlos Torrego, manifiesta que ve la mediación escolar es una oportunidad para que los estudiantes tengan habilidades de comunicación asertiva y de resolución pacífica de conflictos. El enfoque de Torrego sobre el proceso de mediación suele presentar una secuencia de fases, tales como:

Tabla 3. Teoría de Mediación como proceso Educativo de Torrego,

Nota: Elaboración propia

La mediación escolar tiene como prioridad la autonomía y responsabilidad de los estudiantes para la resolución de los problemas y gestión de sus relaciones con otros. Concluyendo, desde la perspectiva de Torrego, la teoría sobre la mediación escolar es una estrategia educativa integral cuyo propósito es instaurar una cultura de paz y la convivencia positiva, capacitando a los estudiantes con herramienta necesarias para gestionar sus conflictos de manera pacífica y de forma constructiva.

La educación para la convivencia democrática (Toro, 2002): La escuela debe ser un espacio donde se aprenda a convivir, respetar las diferencias y construir el bien común mediante el diálogo. El maestro como mediador del aprendizaje y del conflicto (De Zubiría Samper, 2013): El educador media no solo contenidos, sino también emociones y relaciones, ayudando a transformar los conflictos en experiencias de crecimiento. El aprendizaje como construcción social (Coll, 2004): El conocimiento y las habilidades sociales se desarrollan en interacción con los otros, por lo que la mediación favorece el aprendizaje colaborativo y la resolución dialogada de los problemas

1.4.5. Convivencia

1.4.5.1. Convivencia escolar

De acuerdo con el MEN la convivencia escolar es “La capacidad de las personas para establecer relaciones humanas de calidad, fundamentadas en tolerancia y respeto a los demás. Esa calidad de relaciones definidas no solamente desde referentes normativos, sino también desde competencias, habilidades, capacidades en individuos para interactuar constructivamente” ((MEN), 2013)

Dentro de las instituciones educativas la convivencia es un tema que dentro y fuera del aula es un tema de gran relevancia es por eso que la Ley de convivencia escolar fue creada con la idea de mitigar y mejorar está, en la que los jóvenes que sufren de matoneo pueden estar informados acerca de que dicho abuso puede ser penalizado ya que no se permite, es así como todos los colegios deben seguir unas rutas y orientaciones pedagógicas frente al tema,

De igual manera el MEN propone la ruta de atención integral para la convivencia escolar donde se nombran los parámetros a seguir frente a las problemáticas que se presentan dentro y fuera del aula

1.4.5.2. Relaciones interpersonales

De acuerdo con Carl Rogers las relaciones interpersonales se forman en el siguiente modelo: “creía que para que una persona “crezca”, necesita un entorno que le proporcione autenticidad (apertura y autorrevelación), aceptación (ser visto con consideración positiva incondicional) y empatía (ser escuchado y comprendido)” (McLeod, 2025).

En el Colegio la Cumbre, las relaciones interpersonales se basan en el respeto por medio del uso adecuado del vocabulario, dentro de los espacios públicos y las diferencias entre cada uno de sus compañeros, incluyendo los estudiantes de inclusión y respetando y teniendo en cuenta sus limitaciones y fortalezas, así mismo se trabaja en la cultura de la paz, durante todo el año, en las diferentes actividades, resaltando en el mes de septiembre en la semana de la paz.

1.4.5.3. Resolución de conflictos en contextos escolares

La resolución de conflictos en los entornos escolares es una dimensión clave de la convivencia. No se trata solamente de evitar enfrentamientos, sino de generar estrategias que permitan transformar las diferencias en oportunidades de crecimiento. Los conflictos, si se abordan adecuadamente, pueden ser espacios pedagógicos que fortalecen la ciudadanía, la empatía y el respeto mutuo (TORREGO, 2012)

Según diferentes autores (Jares, 2001; Torrego, 2003), cuando se habla de conflicto se debe puntualizar varios aspectos. El conflicto en sí hace parte de la vida, pero para lograr la resolución del conflicto supone que haya un motor de cambio y una madurez personal, y por tanto, es vital en el desarrollo psicológico y social en la vida futura del alumnado.

1.4.5.4. Mecanismos de resolución de conflictos

En el ámbito escolar, existen diversos mecanismos para abordar los conflictos, que pueden clasificarse en dos grandes grupos:

Mecanismos autocompositivos: son aquellos en los que las partes involucradas resuelven el conflicto por sí mismas, con o sin asistencia. Incluyen la negociación directa, el diálogo entre pares y la conciliación. Estos mecanismos fortalecen la autonomía y la responsabilidad en los estudiantes.

Mecanismos heterocompositivos: implican la intervención de un tercero neutral que facilita el proceso de resolución. La mediación escolar es uno de los mecanismos más efectivos en este grupo, ya que no busca culpables, sino acuerdos satisfactorios para ambas partes. Este tipo de intervención contribuye al desarrollo de habilidades comunicativas y a la reconstrucción de vínculos (Sánchez, 2011)

1.4.5.5. Mediación como mecanismo de resolución de conflictos.

La mediación es un método heterocompositivo de resolución de conflictos (interviene de forma decisiva un tercero ajeno al conflicto). Para algunos es la negociación facilitada por un tercero que asiste a las partes en la resolución del conflicto. Es un proceso privado, voluntario, informal y no vinculante.

(Sánchez, 2011) Según la mayoría de los conceptos, se expresa que la mediación es uno de los procesos más amplios, donde el mediador actúa con iniciativa suficiente para insertar y facilitar la discusión y por consiguiente encaminar hacia la resolución de la disputa, además este ayuda para que las partes lleguen a un acuerdo mutuo y aceptable, por lo cual su función fundamental es acercar las partes, utilizando múltiples procedimientos dando a conocer sus habilidades y experiencias adquiridas para el efecto, dentro de un ambiente adecuado para el diálogo. Para Martínez (2006), “la mediación educativa es un procedimiento de resolución de conflictos, en que la ayuda de un tercero forma parte de un grupo más amplio de herramientas para enfrentar conflictos aplicados en el ámbito educativo”. Además, el autor destaca que la mediación educativa, es un método de resolución de conflicto en dicho ámbito y que no se agota en “enseñar un procedimiento”, sino que tiene un sentido amplio y se encuentra estrechamente relacionada con la formación integral del estudiante y la educación de valores; es más para actuar como mediador se requiere de una capacitación especial, porque una mediación llevada a cabo por alguien no capacitado puede hacer que el conflicto escape.

Según Paillet, Amstutz y Mazzarantani (2005), la mediación es considerada como un arte porque promueve acuerdos, además indica que si la mediación tiene futuro en nuestras escuelas debe vivirse primero en nosotros mismos los docentes, pues la dificultad del conflicto se encuentra en cómo darle la importancia de incorporar el diálogo en el alumnado. Por lo tanto, la mediación se convierte como herramienta capaz de facilitar la responsabilidad al argumentar cada una de las acciones a los implicados para lograr una situación más educativa o pedagógica.

Los libros de García y Vásquez, profundiza y aclara los conceptos de mediación y mediación escolar, sus diferencias con la orientación y el asesoramiento, ofrece pautas para poner en práctica la mediación dentro de la institución educativa. Finalmente ofrece un ejemplo práctico de distintos colegios e institutos pertenecientes. Nos propone reflexiones y prácticas de los maestros para dar respuesta a los diversos conflictos resolviéndolos pacíficamente donde se avivan los valores que nos conducen a la paz y una actuación profundamente democrática. El escritor Galtung habla de la paz negativa que se refiere a prevenir la violencia y la paz positiva donde reinó la cooperación, equidad y la cultura de paz,

esto nos exige abordar las causas de la violencia que está perpetuando el conflicto, teniendo en cuenta las desigualdades y normas estructurales en este caso sería de la educación. Pérez, Aguilar y Rodríguez (2011) basándose en Torrego (2006), exponen las siguientes fases de la mediación escolar:

Premediación: es la parte implicada en el problema, el mas afectado, quien habla con el mediador para pedirle la ayuda y se pone en contacto con las personas implicadas en el conflicto.

Encuadre: presentación y reglas: las partes se les explica en qué consiste la mediación, explicándoles que los mediadores no son jueces, que los mediadores no son jueces sino que la intención es de escuchar y comprender la situación.

Cuéntame: es la fase que se interesa por comprender lo sucedido. Cada parte cuenta su versión de los hechos.

Aclarar el problema: con objetivos que conlleven a solucionarlo, ellos son los protagonistas y el mediador solo es eso mediador, que mide el camino que se proponen.

Llegar a un acuerdo: aquí se valoran las propuestas y se analizan para ver la viabilidad y realizar un seguimiento.

1.4.6. Conflicto

1.4.6.1. Tipos de conflicto

Según Moore hay cinco tipos de conflictos en función de sus causas:

Los conflictos de relación: se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o nula comunicación, o a conductas negativas repetitivas. Estos problemas llevan frecuentemente a lo que se han llamado conflictos irreales o innecesarios (Moore, 1994) en los que se puede incurrir aun cuando no estén presentes las condiciones objetivas para un conflicto, tales como recursos limitados u objetivos mutuamente excluyentes.

Los conflictos de información: se dan cuando a las personas les falta la información necesaria para tomar decisiones correctas, están mal informadas, difieren sobre qué

información es relevante, o tienen criterios de estimación discrepantes. Algunos conflictos de información pueden ser innecesarios, como los causados por una información insuficiente entre las personas en conflicto.

Los conflictos de intereses: están causados por la competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales. Los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades deben ser sacrificadas las de un oponente.

Los conflictos estructurales: son causados por estructuras opresivas de relaciones humanas (Galtung, 1975) Estas estructuras están configuradas muchas veces por fuerzas externas a la gente en conflicto. Escasez de recursos físicos o autoridad, condicionamientos geográficos (distancia o proximidad), tiempo (demasiado o demasiado poco), estructuras organizativas, etc., promueve con frecuencia conductas conflictivas. (Moore, 1994)

1.4.6.2. *Violencia escolar*

Cuando los conflictos no son abordados de forma adecuada, pueden evolucionar hacia distintas formas de violencia: física, verbal, simbólica, relacional o digital. Estas formas de agresión impactan negativamente la salud emocional de los estudiantes y generan un ambiente escolar hostil.}

(J.Galtung, 1996) “distingue entre violencia directa (visible y física), estructural (relacionada con desigualdades de poder o acceso)” (Moore, 1994) por su parte, argumenta que muchos conflictos se convierten en violentos cuando las causas subyacentes no son comprendidas ni gestionadas a tiempo.

La violencia en el entorno escolar también refleja dinámicas sociales más amplias. Por eso, la educación para la paz y la implementación de rutas institucionales como las previstas en la Ley 1620 de 2013 son claves para prevenirla. Estas rutas incluyen protocolos de atención, participación de comités escolares de convivencia y el fortalecimiento del rol mediador del docente (nacional, 2013)

1.4.7. Estrategias Innovadora.

1.4.7.1. El trabajo en equipo

Es un modo de organizarse en grupo para concretar una cierta tarea de forma articulada y cumplir, entre todos los integrantes del conjunto, un mismo desafío u objetivo. Según (Janis Cannon-Bowers, 2003) definen el trabajo en equipo como: “un Constructo multidimensional cuya naturaleza dinámica hace que sea difícil de estudiar y colocar en una pila ordenada” De acuerdo con estos autores, el trabajo en equipo se compone de siete principios básicos, el primero de ellos consiste en que el trabajo en equipo es un conjunto de comportamientos, conocimientos y actitudes flexibles y adaptativos, además, el segundo principio menciona que el trabajo en equipo requiere que los miembros se coordinen y se sientan seguros de dar y aceptar retroalimentación de sus compañeros.

1.4.7.2. Educación para la Convivencia

Educar en la convivencia significa educar para la vida, para ser ciudadanos respetuosos y saber relacionarnos adecuadamente con los demás. Es por ello necesario educar desde temprana edad en las instituciones educativas a los estudiantes en valores y virtudes para la gestión de emociones, con los que le ayuden a resolver cualquier tipo de conflicto al que se pueda enfrentar de una manera asertiva. Según (Torrego, 2012) la convivencia escolar no solo implica la ausencia de conflictos, sino la construcción de relaciones basadas en el respeto, la empatía y la participación de toda la comunidad educativa. En este sentido, la convivencia se entiende como un proceso dinámico que requiere el desarrollo de competencias socioemocionales y la implementación de estrategias pedagógicas que favorezcan la interacción armoniosa entre los estudiantes.

Capítulo 2 Diseño metodológico

2.1. Enfoque metodológico

Este estudio se enmarca en la investigación cualitativa, ya que busca comprender los significados, experiencias y percepciones que tienen los actores escolares (docentes, estudiantes y directivos) sobre la mediación como mecanismo para la resolución de conflictos. La investigación cualitativa permite profundizar en la realidad social desde la

perspectiva de los participantes, reconociendo su subjetividad y el contexto en el que se desarrollan los procesos de convivencia escolar.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cualitativa “se utiliza para descubrir narrativas, patrones y perspectivas que no pueden ser cuantificadas y que dan cuenta de fenómenos sociales complejos”. En este sentido, el presente trabajo busca describir, analizar e interpretar las prácticas de mediación escolar como estrategias de transformación pacífica de conflictos en el entorno educativo.

La metodología utilizada es la investigación-acción educativa, dado que se busca no solo conocer la realidad, Esta metodología se caracteriza por implicar a los actores del contexto educativo en la identificación de los problemas, en este caso los conflictos escolares, y en la implementación de soluciones a través de la mediación.

Kemmis y McTaggart (1988) definen la investigación-acción como “una forma de indagación autorreflexiva emprendida por participantes en situaciones sociales para mejorar la lógica y la justicia de sus propias prácticas sociales y educativas”. Así, este enfoque se ajusta al propósito de promover una cultura de convivencia basada en el diálogo y la resolución pacífica de conflictos

Para esta investigación se tendrán en cuenta dos enfoques el crítico-social y el interpretativo, ya que ambos permiten comprender el fenómeno desde las experiencias de los actores educativos y promover transformaciones en la convivencia escolar.

El enfoque crítico-social busca no solo describir la realidad, sino también transformarla. En este caso, la mediación escolar se analiza como una herramienta que no solo gestiona conflictos, sino que también impulsa cambios en la convivencia escolar, fomentando valores como el diálogo y la justicia restaurativa (HABERMAS, 1987)

2.2. Contexto y participantes

Identificación de la institución

El Instituto técnico la cumbre fue fundada en 1960 con el nombre de fundación para la infancia la cumbre, bajo la dirección de Benilda Moreno, durante cinco años se educaron

60 niños campesinos. En 1966 empieza la construcción de la escuela bajo la dirección de Tulia Pedraza, en terrenos que fueron donados por el departamento. en 1970 se le da el nombre de concentración escolar la

Cumbre dirigida por la directora Carmen de Arocha, funcionaba con los grados de primero a quinto, con salones en piso de tierra, su mobiliario eran bancas para siete estudiantes y tableros de tiza. La planta docente en ese año constaba de ocho profesores. fueron directores de la concentración: Pedro de Jesús Jiménez en los años 1972-1977, Javier Guarín en los años 1977-1986 y José de Jesús Rincón Calderón en los años 1986 – 1994. a partir de este año bajo la dirección de la señora Otilia Castellanos de Jerez se inicia la construcción de la nueva planta física y se fusiona con la institución concentración Carlos Gutiérrez Gómez integrando a sus profesores a la planta de personal docente. en 1996 se crea la bandera, el escudo y el himno de la institución, dándole identidad y sentido de pertenencia a la misma.

El Instituto Técnico la Cumbre queda conformado por estudiantes de grado cero a undécimo, la primera promoción de bachilleres técnicos fue en el año 2004. a partir de este año se inicia la formación de la modalidad en ventas de productos y servicios articulados con el SENA. a mediados del año 2005 se pensiona la rectora Otilia Castellanos, asumiendo la dirección el licenciado Luis Francisco Ríos Pérez.

Participantes

La investigación fue realizada con estudiantes de la básica de sexto a noveno grado, los cuales oscilan entre las edades de 11 a 15 años,

Población:

Para la presente investigación, se trabajará con estudiantes de básica secundaria del Instituto Técnico la Cumbre, con edades promedio de 11 a 15 años, con un estrato de 1 y 2, sus familias son nucleares, extensas y disfuncionales.

Tabla 4. Población muestra

Grado	Nro. de estudiantes
Sexto	2
Séptimo	2
Octavo	3
Noveno	3

Nota: Elaboración propia

Criterios de selección

Para seleccionar la muestra de 10 estudiantes se tuvieron en cuenta aquellos estudiantes que presentan dificultades al relacionarse con sus pares, ocasionando algún tipo de problema en la convivencia escolar, así mismo al aplicar los demás instrumentos se pudo evidenciar las falencias a la hora de aplicar la mediación como mecanismo de resolución de conflictos.

Instrumentos de recolección Observación

La observación no participante permitirá registrar las dinámicas de convivencia, las interacciones entre los estudiantes y las situaciones conflictivas que surgen en el contexto escolar, así como la aplicación (o no) de estrategias de mediación por parte de los docentes o los equipos de convivencia. Este instrumento posibilita una mirada directa del fenómeno en su escenario natural, sin que el investigador intervenga.

Anguera (2003) señala que la observación cualitativa permite captar los comportamientos espontáneos y los contextos relacionales, siendo una herramienta clave para el estudio de fenómenos educativos complejos como los conflictos escolares.

Tabla 5. Observación de Clases

OBSERVACIÓN DE CLASES ESTUDIANTES		
Categorías	Indicadores o preguntas guía	Síntesis y análisis
Convivencia escolar	Hay estudiantes o docentes como mediadores se sigue usando protocolo para resolver el conflicto mediante el dialogo	. Hay estudiantes mediadores en los salones de clases y docentes del proyecto . Si hay protocolos para resolver los conflictos. . Se utiliza el observador del estudiante para registrar el caso, remisión a coordinación, se cita al acudiente. . Quedan compromisos a seguir.
	¿Se percibe un ambiente de respeto, solidaridad y convivencia práctica? ¿Se promueve el trabajo colaborativo? ¿Se incluyen a todos los estudiantes?	. Se percibe en la mayoría la convivencia escolar, algunos son intolerantes entre pares. . Hay trabajo cooperativo, ese incluye al <u>estudiante que haya quedado solo</u> .
Resolución de conflictos en contextos escolares	¿Los estudiantes buscan soluciones prácticas? ¿Intervienen docentes o mediadores?	. Busca solucionar pacíficamente el conflicto en el curso. . Agresiones verbales y en ocasiones físicas e interviene el docente mediador o director de grupo.
	¿Se evidencia disposición al diálogo? ¿Hay escucha activa entre las partes?	. La mayoría de ocasiones si hay escucha, dialogan por voluntad propia.
Conflicto	¿Se presentan discusiones agresiones verbales físicas entre estudiantes? ¿Qué tipo de conflictos se evidencian (<u>personales, académicos o grupales</u>)?	. Se perciben discusiones personales y grupales por préstamos de dineros u objetos. . Se evidencia algunos tipos de conflictos: verbales físicas, académicas y grupales.

Nota: Elaboración propia

2.3. Instrumentos de recolección

Entrevistas individuales

Se realizaron entrevistas individuales a estudiantes y docentes con el propósito de profundizar en las percepciones, experiencias y valoraciones sobre la convivencia escolar y el uso de la mediación como mecanismo para la resolución de conflictos. Este instrumento permitirá obtener información subjetiva y contextualizada, que complemente los datos observados, aportando comprensión sobre las causas, consecuencias y formas de afrontamiento de los conflictos dentro del entorno educativo.

De acuerdo con (kvale 2011) , la entrevista cualitativa busca comprender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, captando el significado de sus experiencias y las interpretaciones que construye en torno a una situación determinada. En este sentido, las entrevistas brindarán una visión más profunda de las prácticas, actitudes y discursos

Mediación escolar y convivencia: una propuesta para la resolución de conflictos

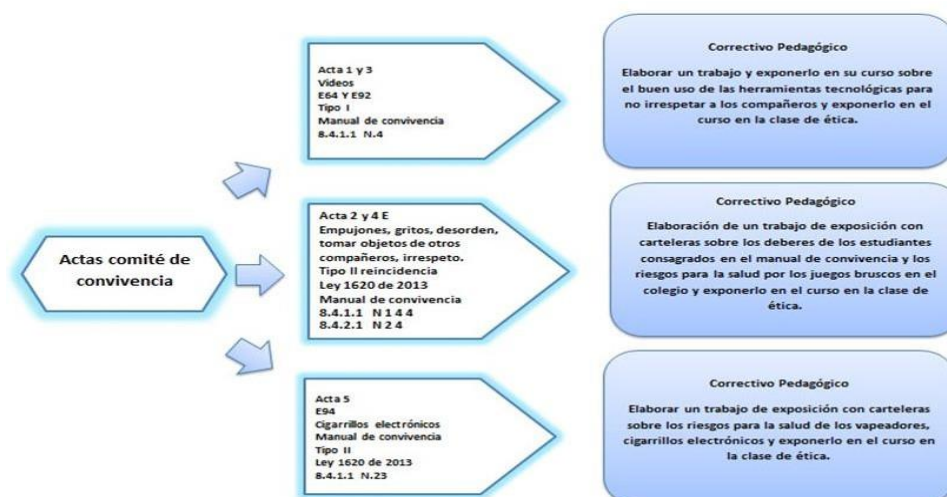
relacionados con la mediación escolar, enriqueciendo el proceso de triangulación con la observación y los demás instrumentos aplica

Esta logra complementar la sistematización mediante el análisis de documentos institucionales, normativas y programas de mediación escolar implementados en la institución objeto de estudio, Esta permite contextualizar los hallazgos y contrastar experiencias con enfoques teóricos y políticas educativas (G, 2019)

- Se observan las actividades de mediación en el colegio para comprender las dinámicas de resolución de conflictos.
- Se realizaron entrevistas a estudiantes, docentes, mediadores y directores para conocer las percepciones y experiencias sobre la mediación.
- Análisis documental, de registros, informes o documentos relacionados con los programas de mediación en las escuelas.

Actas

Tabla 6. Actas del Comité de Convivencia



Nota: Elaboración propia

2.4. Plan de acción:

Como resultado de la investigación titulada “Mediación escolar y convivencia: una propuesta para la resolución de conflictos”, se plantea un plan de acción orientado a la

implementación de una estrategia pedagógica innovadora que consolide los aprendizajes obtenidos y que, además, garantice la sostenibilidad de las prácticas de mediación escolar dentro de la institución

educativa. Para ello, se propone la creación y puesta en marcha de una revista digital interactiva denominada Convivencia en Diálogo, concebida como un recurso formativo, comunicativo y participativo que fortalecerá las dinámicas de convivencia mediante la divulgación de experiencias, reflexiones y herramientas pedagógicas relacionadas con la resolución pacífica de conflictos

La revista se proyecta como un espacio abierto a toda la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos y padres de familia. Su propósito principal es promover una cultura del diálogo, la empatía y el respeto, mediante contenidos accesibles que permitan comprender, valorar y aplicar la mediación como mecanismo eficaz para la transformación de conflictos. Desde un enfoque pedagógico crítico, esta propuesta busca no solo difundir conocimientos, sino también generar procesos de participación activa, trabajo colaborativo y construcción conjunta de saberes. En su estructura se integrarán artículos reflexivos, relatos de experiencias reales de mediación, entrevistas, cápsulas audiovisuales, material gráfico y recursos pedagógicos diseñados para facilitar el aprendizaje significativo y el desarrollo de competencias socioemocionales.

Para llevar a cabo esta propuesta, el plan de acción contempla un conjunto de estrategias pedagógicas específicas que permitirán coordinar el proceso de diseño, producción, implementación y evaluación de la revista digital. En primer lugar, se desarrollarán espacios formativos con estudiantes y docentes para fortalecer sus habilidades en mediación escolar, comunicación asertiva, redacción, pensamiento crítico y creación de contenidos digitales. Estas jornadas formativas estarán orientadas a sensibilizar a los participantes sobre la importancia de la convivencia armónica y a capacitarlos para asumir roles activos en la producción de contenidos. En segundo lugar, se implementará una

estrategia colaborativa de construcción editorial, en la que estudiantes, docentes y el equipo investigador trabajen conjuntamente en el diseño de secciones temáticas, selección de materiales, revisión de artículos y elaboración de recursos multimedia. Esta dinámica promoverá la corresponsabilidad, el sentido de pertenencia y la valoración del trabajo colectivo.

Así mismo, el plan contempla una estrategia de participación estudiantil denominada Voces en Mediación, en la cual los estudiantes podrán expresar sus opiniones, redactar reflexiones, narrar experiencias de mediación o proponer iniciativas que contribuyan al fortalecimiento de la convivencia escolar. Con ello se busca hacer visibles las percepciones de los jóvenes y consolidar la revista como un espacio horizontal, incluyente y democrático. Como complemento, se diseñarán cápsulas pedagógicas breves en formato de infografía, video o texto, que serán integradas dentro de la revista para facilitar la comprensión de conceptos clave como diálogo, negociación, comunicación no

violenta, acuerdos, empatía y responsabilidad colectiva.

Para asegurar la adecuada implementación de la propuesta, se plantea un cronograma distribuido en cuatro fases. La primera fase corresponde al diagnóstico y diseño conceptual (mes 1), donde se definirán la estructura general, los objetivos, las secciones, el estilo visual y los lineamientos editoriales de la revista. La segunda fase abarca la producción y recopilación de contenidos (meses 2 y 3), en la cual se desarrollarán talleres de formación, se elaborarán los artículos, recursos pedagógicos y testimonios, y se consolidará el material necesario para la primera edición. La tercera fase, de validación y socialización (mes 4), incluirá la revisión pedagógica y técnica de los contenidos, así como la presentación del proyecto ante la comunidad educativa para recibir retroalimentación y promover su apropiación institucional. Finalmente, la cuarta fase corresponde al lanzamiento oficial y actualización sostenida de la revista (mes 5 en adelante), donde se establecerá un comité escolar responsable de mantener la continuidad de la publicación mediante la creación de nuevas ediciones trimestrales.

Con el fin de garantizar el seguimiento y la evaluación del proceso, se establecen indicadores de avance y logro que permitirán medir el impacto de la propuesta y realizar los

ajustes necesarios. Entre ellos se encuentran: el número de estudiantes y docentes participantes en las capacitaciones; la cantidad y calidad de los contenidos producidos; el nivel de participación estudiantil en las secciones interactivas; la frecuencia de actualización de la revista; la percepción de los usuarios sobre su utilidad pedagógica; y la identificación de cambios en las dinámicas de convivencia dentro de la institución, evidenciados mediante encuestas, entrevistas o registros institucionales. Estos indicadores permitirán valorar la pertinencia de la revista como herramienta de mediación, así como su contribución al fortalecimiento de las relaciones escolares y a la creación de entornos más respetuosos, dialogantes y constructivos

En suma, este plan de acción articula procesos pedagógicos, comunicativos y participativos orientados a consolidar la mediación escolar como una práctica permanente y significativa dentro de la institución. La revista digital Convivencia en Diálogo se constituye como un medio innovador que no solo da continuidad a las reflexiones surgidas durante la investigación, sino que también ofrece un escenario sostenible para promover valores democráticos, fortalecer la convivencia y fomentar la transformación pacífica de los conflictos. Su diseño, implementación y evaluación permiten proyectarla como un recurso de alto impacto pedagógico capaz de trascender las aulas y convertirse en un referente institucional en materia de convivencia escolar.

Capítulo 3: Implementación y reflexión

3.1. Desarrollo del plan de acción

El desarrollo del plan de acción se llevó a cabo siguiendo una secuencia cronológica que permitió organizar de manera sistemática las actividades de recolección de información, garantizando la validez y confiabilidad de los datos obtenidos. A continuación, se describe el proceso realizado:

El primer paso consistió en la socialización del proyecto con los estudiantes de los grados seleccionados (6° a 9°). En esta reunión se explicó el propósito de la investigación, los objetivos y la importancia de su participación. Posteriormente, se entregaron las cartas de consentimiento para que los padres de familia autorizan la participación de sus hijos en las

entrevistas. En total se distribuyeron 19 permisos, de los cuales se recibieron la mayoría firmados. Sin embargo, al momento de realizar las entrevistas, no todos los estudiantes estaban presentes en el aula o contaban con la autorización correspondiente. Por esta razón, finalmente se realizaron 14 entrevistas grabadas en audio.

De estas entrevistas, se seleccionaron 10 para el análisis detallado. La selección se basó en criterios de pertinencia y claridad en las respuestas, garantizando que las voces recogidas reflejaran la diversidad de experiencias y percepciones sobre la convivencia escolar.

Las entrevistas a estudiantes se organizaron en torno a categorías previamente definidas: convivencia, relaciones interpersonales, mecanismos de resolución de conflictos, normas del manual de convivencia y funciones del mediador.

Los resultados evidenciaron que los conflictos más frecuentes incluyen: Peleas verbales y físicas. Uso de apodos y burlas.

Discusiones por objetos, materiales escolares o juegos. Situaciones de Bullying y exclusión.

En cuanto a la resolución de conflictos, los estudiantes señalaron que recurren principalmente al diálogo, aunque en algunos casos se requiere la intervención de docentes o coordinadores. La figura del mediador escolar fue reconocida como un apoyo importante para evitar que los conflictos escalen a instancias disciplinarias mayores.

La sistematización de las entrevistas permitió identificar patrones comunes y diferencias entre grados, lo cual enriqueció el análisis posterior.

Teniendo en cuenta a los docentes que dieron su consentimiento para ser entrevistados, se realizaron 4 entrevistas de diferentes áreas como Matemáticas, Informática y Tecnología y Ética y el coordinador de convivencia, manifestaron que los conflictos que más se presentan son el trato verbal (palabras vulgares y apodos) y física (empujones, palmadas)), la situación más recurrentes son las de Tipo I por el trato descortés y esconder los útiles escolares. Comentan los docentes que los estudiantes generalmente hablan entre ellos para buscar la solución y cuando se alteran buscan ayuda de un docente. Los docentes

buscan herramientas para solucionar los conflictos en los estudiantes como el llamado de atención, Manifiestan que se aplica la ley 1620 del 2013 pues el comité de convivencia donde participan los representantes de la comunidad educativa y se implementa la promoción y prevención como estrategia de mitigación y este es el sistema que se utiliza para solucionar los conflictos entre los estudiantes.

Posteriormente, se realizaron cuatro observaciones de clase en diferentes grados. Estas observaciones tuvieron como propósito identificar dinámicas de convivencia, manifestaciones de conflicto y estrategias de resolución aplicadas en el aula.

Los registros mostraron que:

En algunos cursos se percibe un ambiente de respeto y solidaridad, con inclusión de todos los estudiantes en actividades grupales.

En otros, se evidenciaron episodios de intolerancia y burlas constantes entre pares.

Se constató la existencia de estudiantes mediadores y protocolos institucionales para resolver conflictos, que incluyen la intervención del docente y, en casos más graves, la remisión a coordinación.

Las observaciones confirmaron que la convivencia escolar es un proceso dinámico, con avances en la mediación, pero también con tensiones relacionadas con la disposición al diálogo.

Se realizaron cuatro entrevistas a docentes y directivos de diferentes áreas y grados. Estas entrevistas tuvieron como objetivo recoger la percepción de los educadores sobre la convivencia escolar, los mecanismos de resolución de conflictos y la viabilidad de la mediación como estrategia pedagógica. Los docentes coincidieron en señalar que los conflictos más frecuentes se presentan en los grados inferiores (6° y 7°), principalmente por insultos, apodos y dificultades en el manejo de emociones. Asimismo, destacaron que el Proyecto de Mediación Escolar ha contribuido a disminuir las agresiones físicas y a fortalecer el diálogo como primera alternativa de resolución.

Las entrevistas también evidenciaron la necesidad de continuar con la capacitación de los mediadores y de articular el trabajo con las familias y entidades externas para abordar los casos más complejos.

La revisión de la 5 actas del Comité de Convivencia, a la fecha del mes de agosto que se terminó de revisar las actas que las faltas de los estudiantes en su mayoría son de tipo I pero al reincidir en esta faltas conllevan a faltas d Tipo II por las anotaciones en el observador del estudiante de parte de los docentes, que son remitidos al coordinador de convivencia. Se lleva el protocolo, la versión libre por escrito de los estudiantes, los compromisos, y cuando se repite la falta entonces llaman al acudiente y se le informa que será remitido al Comité de Convivencia al para conocimiento y determinación según el Manual de Convivencia amparado por la Ley 1620 del 2013. . Eln el correctivo se puede evidenciar que es Pedagógico, en su mayoría tiene un trabajo sobre la falta cometida revisando el Manual de Convivencia y lo expone en la clase de Ética.

3.2. Observaciones y Ajustes

En la investigación se evidencia que las faltas de los estudiantes del Instituto en su gran mayoría son de Tipo I contempladas en el Manual de Convivencia según la Ley 1620 d 2013. Esto sucede más en los grados pequeños 6° y 7° donde se reflejan los gritos, las agresiones verbales y físicas tales como manotazos y empujones entre otros, pero se hace notar que algunos estudiantes mediadores intervienen para apaciguar la situación si no está el docente en ese momento

La violencia escolar es un fenómeno social, Martínez (2028), él no ve el conflicto como algo aislado de la sociedad sino el reflejo de las diferentes acciones de la sociedad incluyendo la familia y la escuela. Por lo tanto, la convivencia pacífica se hace necesaria de incentivar en los ambiente escolares donde se evidencia el respeto, la tolerancia y buenas relaciones sociales. Sn la escuela y la familia donde se deben destacar la prevención y el abordar el conflicto. Por lo tanto, los educadores necesitan herramientas para ayudar son el manejo de los conflictos y no quedando atrás, las familias deben estar involucradas en la educación en valores, pacífica de sus hijos.

Se identifica que en cada curso de la institución hay estudiantes mediadores, algunos en su mayoría, según las entrevistas, están al pendiente de los sucesos que pueden aparecer en el aula de clase. se refleja la identidad en ellos para actuar como mediadores o incluso buscar ayuda a través del docente o director de grupo.

Es el diálogo el que aparece como primera instancia cuando hay un conflicto, seguido está el docente que se comenta la situación o la coordinación, en el mediador se refleja la disposición de ayudar a resolver el conflicto de sus compañeros, en la mayoría de las veces son escuchados y en otras veces sus pares son agresivos, la parte emocional debe ser controlada, es por eso que buscan la ayuda del docente de la clase o su director de grupo. La idea según los mediadores es que esa situación no llegue a la coordinación, sino que ellos propongan como van a resolverlo. Teniendo en cuenta se sugiere que se haga algunos ajustes pertinente para mejorar la convivencia escolar se hace necesario la formación emocional de los estudiantes a través de la respiración, los talleres, teatro, las artes en general para que se maneje la ira o rabia en ciertos momentos. Se hace necesario realizar talleres de acompañamiento sobre las dificultades emocionales a los estudiantes implicados en esta situación.

Seguir consolidando el proyecto de Mediación Escolar sobre todo en la parte emocional. Formación a los mediadores en resolución de conflictos y convivencia escolar.

Seguimiento a los casos para observar si han sido efectivos en las intervenciones de los estudiantes y docentes mediadores.

Involucrar a las familias en la educación pacífica de conflictos.

Incentivar el trabajo cooperativo que fomenta un ambiente de respeto y el trabajo en equipo, además las metodologías participativas les pueden dar las herramientas pertinentes para el manejo de los conflictos que surjan en la institución educativa sin excluir la sana convivencia y la inclusión.

3.3. Análisis de datos

Se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en los distintos instrumentos aplicados: observaciones de clase, entrevistas a estudiantes y docentes, y la

revisión teórica. El análisis se organiza en tres categorías: convivencia escolar, resolución de conflictos y conflicto, cada una con sus respectivas subcategorías, permitiendo una visión integral del fenómeno en estudio.

3.3.1. Categoría convivencia escolar

Durante las entrevistas con los estudiantes se evidencian problemas recurrentes de convivencia, principalmente relacionados con falta de respeto, uso de apodos, violencia verbal y física, y problemas de comunicación. Los estudiantes reconocen la importancia de las normas, pero muchos no las aplican de manera constante. Esto refleja deficiencias en la interiorización de valores y normas del manual de convivencia.

De igual manera en las entrevistas con los docentes se concluye que la convivencia escolar en el Instituto Técnico la Cumbre se ve afectada principalmente por conflictos verbales y emocionales en estudiantes de grados inferiores, lo cual refleja la necesidad de fortalecer estrategias de regulación emocional y diálogo. El proyecto de mediación ha mostrado resultados positivos, pero requiere un seguimiento continuo para consolidar un ambiente armónico.

En las observaciones realizadas se evidenció que los grupos de estudiantes en general mantienen relaciones cordiales, con presencia de mediadores escolares que intervienen en situaciones de desacuerdo. Sin embargo, también se identifican momentos de tensión en los que predomina la intolerancia o la burla, especialmente en niveles superiores. Además, en las actas se evidencia que por reincidencia de las faltas de Tipo I según el Manual de Convivencia se vuelven tipo II y por este motivo son llevados al Comité de Convivencia, pues, ya han tenido compromisos escritos en el observador del estudiante.

La triangulación entre las observaciones, entrevistas a estudiantes y docentes evidencia que la convivencia escolar se configura como un proceso dinámico en el que intervienen factores emocionales, comunicativos y sociales. Desde las observaciones, se percibe un ambiente generalmente respetuoso, aunque con presencia ocasional de burlas o intolerancia. Las entrevistas a estudiantes muestran que existen conflictos frecuentes por malentendidos o diferencias personales, pero también destacan el diálogo como herramienta

para resolverlos. Los docentes, por su parte, señalan que la convivencia depende en gran medida de la gestión emocional y la mediación que se promueva desde el aula.

Teóricamente, Martínez (2006) plantea que la convivencia implica un aprendizaje continuo de la vida en común, orientado a la cooperación y el respeto. En este sentido, la mediación escolar favorece la formación en valores y la construcción de una cultura de paz. La integración de las fuentes permite concluir que en la institución existe un proceso de fortalecimiento de la convivencia a través de la mediación, aunque aún se requiere consolidar estrategias emocionales y comunicativas que prevengan los conflictos interpersonales.

3.3.2. Resolución de conflictos

En las entrevistas realizadas con los estudiantes, predomina la mediación a través del diálogo como primera alternativa. Sin embargo, en casos más graves, los conflictos escalan a coordinación, donde se aplican estrategias como descargos escritos, compromisos y citaciones a padres. La participación de mediadores ha demostrado ser efectiva para prevenir que los conflictos lleguen a instancias disciplinarias mayores.

Por otro lado, en las entrevistas realizadas con los docentes la resolución de conflictos en la institución se basa en la mediación escolar y el diálogo asertivo. Este sistema ha reducido conflictos graves, pero se requiere fortalecer la capacitación de los mediadores y el trabajo articulado con las familias y entidades externas para garantizar la sostenibilidad del proceso.

En las observaciones realizadas se evidencia que los estudiantes buscan solucionar pacíficamente entre compañeros del mismo grupo, algunos estudiantes optan por informar la situación y otros lo que hacen es agredir verbalmente a sus compañeros. En algunos cursos se encuentra que se agreden y debe intervenir el docente. La mayoría de las ocasiones si hay escucha, dialogan por voluntad propia o mediante el docente o director de grupo para lograr la solución.

La triangulación entre las observaciones, entrevistas a estudiantes y docentes muestra que los conflictos se abordan principalmente mediante el diálogo entre compañeros o la intervención docente. En las observaciones se identificaron momentos donde los estudiantes

median entre pares, promoviendo soluciones pacíficas; sin embargo, también se observan situaciones en las que prevalece la intervención del adulto. En las entrevistas a estudiantes se evidencia que los mecanismos más frecuentes son las conversaciones directas y el apoyo de mediadores, mientras que los docentes mencionan la mediación y la orientación escolar como estrategias institucionales.

Teóricamente Para Martínez (2006), “la mediación educativa es un procedimiento de resolución de conflictos, en que la ayuda de un tercero forma parte de un grupo más amplio de

herramientas para enfrentar conflictos aplicados en el ámbito educativo”

Además, el autor destaca que la mediación educativa, es un método de resolución de conflicto en dicho ámbito y que no se agota en “enseñar un procedimiento”, sino que tiene un sentido amplio y se encuentra estrechamente relacionada con la formación integral del estudiante y la educación de valores; es más para actuar como mediador se requiere de una capacitación especial, porque una mediación llevada a cabo por alguien no capacitado puede hacer que el conflicto escape

3.3.3. Conflicto

En las entrevistas con los estudiantes se evidencia que los conflictos más comunes incluyen peleas físicas, verbales y problemas por apodos. También se presentan conflictos por objetos (sillas, útiles) y diferencias en juegos. Existe una relación directa entre la falta de comunicación y la violencia escolar.

Durante las entrevistas con los docentes los conflictos más frecuentes se relacionan con el mal manejo de emociones y la falta de habilidades socioemocionales. Los docentes coinciden en que estos problemas son comunes en estudiantes más jóvenes y se manifiestan a través de agresiones verbales, conflictos por relaciones interpersonales y conductas disruptivas, el Manual de Convivencia se reconoce como una herramienta importante, pero se percibe que los estudiantes no siempre conocen sus normas en profundidad, lo que limita su efectividad preventiva.

En la observación realizada se observó que se presentan las discusiones personales y llegan a ser grupales por préstamos de dinero, o por materiales. Se evidencian algunos tipos de conflictos: verbales, físicos, académicos y grupales.

Las observaciones y entrevistas coinciden en que los conflictos más comunes son verbales

—gritos, burlas o discusiones—, aunque también se reportan casos de exclusión o agresión física menor. Los docentes identifican que la mayoría de los conflictos derivan de la falta de control emocional y la dificultad para manejar las diferencias. Desde la perspectiva de los estudiantes, muchas de estas situaciones se relacionan con el irrespeto o la competencia entre pares. También se evidencia en las actas del Comité de Convivencia: los gritos, agresiones verbales, burlas utilizando los celulares demostrando irrespeto a sus compañeros que son estudiantes que reinciden en las mismas faltas

Teóricamente, Galtung (1996) distingue entre la violencia directa, estructural y cultural, lo cual permite comprender que las manifestaciones conflictivas en el aula no siempre se reducen a actos visibles, sino que también se enraízan en dinámicas de poder, desigualdad o prejuicio. La triangulación evidencia que la violencia escolar en este contexto es principalmente simbólica y verbal, y que la mediación se presenta como un recurso para transformar esos patrones de interacción en prácticas de reconocimiento y empatía.

Capítulo 4 Resultados y discusión

4.1. Resultados

A partir de la sistematización de las observaciones realizadas en los diferentes grados (6°, 7° y 8°), se identificaron patrones comunes, comportamientos recurrentes y dinámicas relacionales que evidencian la manera como los estudiantes afrontan los conflictos, la participación de docentes mediadores y el grado de disposición al diálogo en los escenarios escolares. Los resultados permiten comprender cómo se vive la convivencia en los diferentes cursos y qué tan presente está la mediación como estrategia para el manejo de situaciones conflictivas.

En primer lugar, se encontró que sí existe la figura del estudiante mediador en la mayoría de los grupos observados, especialmente en 6° y 7°, donde se registró la presencia de estudiantes capacitados para colaborar en la resolución de conflictos leves entre sus compañeros. Además, los docentes vinculados al proyecto de mediación escolar también participan activamente en el acompañamiento. Sin embargo, en algunos grupos de 8° se evidenció una menor estructuración del proceso, pues no siempre se identifica un mediador presente y, en ocasiones, se debe recurrir directamente al director de grupo o a la coordinación para intervenir en los desacuerdos. Esto refleja una implementación desigual de la estrategia según el grado o las dinámicas particulares del curso.

Respecto a los protocolos de resolución de conflictos, las observaciones muestran que, en general, sí se sigue un paso a paso orientado al diálogo. En los cursos donde el protocolo está más afianzado, se llama a las partes involucradas, se conversa sobre lo sucedido y se busca una solución conjunta. En otros grupos, sobre todo en aquellos donde se perciben ambientes de mayor tensión, el proceso se ve interrumpido por intervenciones del docente para evitar la escalada del conflicto, especialmente cuando se detectan señales de agresión verbal o física. No obstante, en términos generales, los observadores reportan que “la mayoría de las veces los estudiantes muestran disposición al diálogo”, lo que evidencia una base actitudinal favorable para fortalecer la mediación escolar.

En relación con el ambiente de convivencia, se notan diferencias marcadas entre grados. En varios cursos se observó cooperación y trabajo en equipo, así como respeto entre pares. Sin embargo, en algunos grupos, especialmente de 8°, se presentan expresiones de intolerancia, burlas constantes y situaciones que afectan la armonía del grupo. Aunque sí se incluye a los estudiantes en actividades colaborativas, la participación no siempre es equilibrada, pues algunos estudiantes tienden a aislarse o a quedar al margen del trabajo grupal. Este hallazgo indica la necesidad de fortalecer estrategias que fomenten la inclusión, la escucha activa y la corresponsabilidad dentro del aula.

A partir de la sistematización de las entrevistas realizadas a los estudiantes, se evidencian patrones significativos en cuanto a los tipos de conflictos que enfrentan, las estrategias de solución que emplean, su percepción del sistema institucional de manejo de

conflictos y el rol del mediador escolar dentro de su dinámica cotidiana. La información proporcionada por los estudiantes permite complementar las observaciones en aula y profundizar en aspectos de convivencia que no siempre son visibles durante los momentos observados.

En relación con los tipos de conflictos, los estudiantes reportan mayoritariamente situaciones relacionadas con peleas verbales, insultos, burlas, apodosos ofensivos, discusiones y, en algunos casos, agresiones físicas como empujones o enfrentamientos a golpes. También se mencionan conflictos derivados de juegos bruscos que terminan en discusiones, malentendidos por miradas o gestos y desacuerdos por notas o actividades escolares. Esta variedad de conflictos coincide con las dinámicas registradas en las observaciones, y pone de manifiesto que la comunicación deficiente y el irrespeto son los elementos más recurrentes.

Al indagar sobre las formas en que los estudiantes solucionan estos conflictos, se identificó que la mayoría intenta dialogar directamente con sus compañeros, buscando acuerdos y tratando de resolver el problema en el mismo momento en que ocurre. Otros estudiantes recurren a docentes, coordinadores o mediadores cuando sienten que la situación puede escalar o cuando no logran encontrar una solución por sí solos. En repetidas ocasiones mencionan dinámicas de escucha y exposición de los puntos de vista, lo cual indica que existe una disposición general hacia formas pacíficas de resolución. Sin embargo, también emergen casos donde estudiantes responden impulsivamente, elevan el tono de voz o escalan la confrontación hasta que un adulto interviene. Esta dualidad revela que, aunque hay avances en la cultura del diálogo, persisten dificultades en el manejo emocional y en la regulación de conductas impulsivas.

En cuanto a la percepción del sistema institucional para resolver conflictos, la mayoría de los estudiantes reconoce que existe un protocolo formal. Lo describen como un proceso que implica: llamar a coordinación, registrar los hechos en el observador del estudiante, realizar descargos, citar a los involucrados y, cuando es necesario, compromisos escritos. También mencionan medidas como las amonestaciones, las citaciones a padres y, en casos graves, sanciones como la suspensión. Sin embargo, los estudiantes señalan que aunque conocen el protocolo, no siempre es aplicado de manera constante o equitativa.

Algunos manifiestan que depende del docente o del grado, ya que ciertos cursos son más estrictos y otros más flexibles. Esta percepción refuerza lo hallado en las observaciones: la

mediación y las estrategias institucionales existen, pero su implementación es desigual y requiere fortalecimiento.

Sobre el rol del mediador escolar, los estudiantes reconocen varias funciones esenciales: intervenir cuando se presenta un problema grave, evitar que los conflictos escalen, escuchar activamente, promover soluciones pacíficas y ayudar a mantener la calma entre las partes involucradas. Algunos estudiantes incluso reconocen que el mediador actúa como un compañero de apoyo que los orienta y les ofrece alternativas para mejorar la convivencia. No obstante, también señalan que, en ocasiones, los estudiantes no siguen las orientaciones del mediador o no lo reconocen como figura de autoridad, lo cual limita la eficacia del proceso. Esto confirma la necesidad de fortalecer la legitimidad y visibilidad del mediador dentro de la comunidad escolar, así como de promover mayor sensibilización entre los estudiantes sobre su rol.

Finalmente, varios estudiantes describen experiencias concretas de mediación, donde relatan situaciones de peleas físicas o verbales que fueron resueltas con la intervención del mediador o un docente. En estas narraciones se destaca la importancia de espacios de escucha, acuerdos verbales, compromisos y reflexión sobre las consecuencias del conflicto. Estas experiencias permiten evidenciar que cuando el proceso de mediación se aplica adecuadamente, logra cambios positivos en las relaciones interpersonales y en la toma de conciencia sobre la convivencia pacífica.

Estos hallazgos permiten comprender que, desde la perspectiva estudiantil, la convivencia escolar incluye tanto avances significativos en el diálogo y la mediación, como desafíos relacionados con la aplicación uniforme de los protocolos, el autocontrol emocional y el reconocimiento de las figuras mediadoras. Su testimonio coincide con lo evidenciado en las observaciones, fortaleciendo la validez de los resultados y permitiendo trazar orientaciones claras para el fortalecimiento de la convivencia

En las entrevistas con los docentes coinciden en que los conflictos aparecen con mayor frecuencia en los grados sexto y séptimo, donde los estudiantes tienen entre 10 y 12 años. Se trata, en su mayoría, de conflictos verbales asociados a insultos, apodos, burlas y expresiones que afectan la autoestima o la dignidad del otro.

Una docente relató que, *durante una clase de Ciencias, un estudiante llamó “lento” a su compañero porque no había terminado un ejercicio; esto desencadenó una discusión elevada de tono que obligó a detener la clase y mediar entre ambos*. Este tipo de situaciones se repiten con frecuencia y evidencian dificultades en la comunicación entre pares.

Otro tipo de conflicto mencionado de manera reiterada está relacionado con malentendidos, especialmente entre las niñas, donde las emociones juegan un papel central. Un docente compartió el caso de *dos estudiantes que dejaron de hablarse porque una interpretó de manera errónea un comentario publicado en un estado de WhatsApp*. La situación se intensificó en el colegio, al punto de generar tensión en el grupo y afectar su participación en clase durante varios días.

Aunque las agresiones físicas graves han disminuido, los docentes hacen referencia a que todavía existen empujones, golpes leves y juegos bruscos que terminan en conflicto. Un ejemplo claro lo expresó un profesor de Educación Física: *“Un estudiante empujó a otro durante un partido porque sintió que le hicieron una falta; aunque parecía un juego, terminó en insultos y hubo que separarlos”*. Estas dinámicas, aunque no representan riesgo severo, sí afectan la armonía de la convivencia escolar.

Las entrevistas revelan que las relaciones interpersonales entre los estudiantes son frágiles, tensas y altamente influenciadas por los comentarios y las opiniones dentro del grupo. Son comunes los casos donde los estudiantes se molestan porque sienten que no son tenidos en cuenta, o porque perciben que otros hablan mal de ellos.

Ejemplos frecuentes incluyen situaciones como la de *una estudiante que lloró porque sus compañeros escondieron su cartuchera en varias ocasiones “a modo de broma”*, lo cual generó un ambiente de tensión en el grupo. Aunque para algunos estudiantes la acción representaba un juego, para otros constituía una falta de respeto.

Asimismo, varios docentes destacaron que las redes sociales influyen significativamente en los conflictos interpersonales. Un ejemplo mencionado fue el de *dos estudiantes que dejaron de hablarse durante una semana porque uno publicó en WhatsApp: “hay gente que no sabe ser amiga”, lo cual fue interpretado como una indirecta*. Esta situación se trasladó al espacio escolar y afectó la dinámica del grupo.

También se reportaron conflictos por sentimientos de exclusión o rivalidades, especialmente entre las niñas. Una docente expresó:

“Muchas veces no discuten por algo concreto, sino porque sienten que su compañera ya no quiere estar con ellas, o porque cambiaron de grupo de trabajo. Eso genera discusiones que pueden durar días.”

Este tipo de hallazgos muestra cómo las relaciones afectivas y sociales de los estudiantes influyen directamente en la convivencia escolar.

En cuanto a los mecanismos utilizados para resolver los conflictos, los docentes coincidieron en que la estrategia principal es el diálogo orientado. Este consiste en escuchar ambas versiones y promover que los estudiantes reconozcan sus responsabilidades. Un ejemplo claro ocurrió cuando *dos estudiantes de séptimo discutieron por un borrador; durante la mediación, ambos reconocieron que el problema no era el objeto, sino que estaban irritados desde antes por otras situaciones*. Este tipo de intervención permite que el conflicto no escale y favorece la comprensión mutua.

El Proyecto de Mediación Escolar es valorado positivamente por los docentes. Varios mencionaron experiencias donde los mediadores lograron evitar la escalada de conflictos. Uno de los casos más destacados fue el de:

un mediador de octavo grado que organizó, por iniciativa propia, una lista de turnos para el uso del balón durante el descanso, resolviendo la discusión entre dos grupos sin necesidad de acudir al directivo. Este ejemplo refleja cómo la mediación entre pares puede ser una herramienta efectiva cuando se desarrolla sistemáticamente.

En conflictos más serios, los docentes recurren a las rutas institucionales. Se relató el caso de *dos estudiantes de noveno que se amenazaron por Facebook; al revisar los*

mensajes, se evidenciaron expresiones de riesgo, por lo que se activó la ruta con Comisaría de Familia y se contactó a los padres. Este tipo de situaciones muestra la importancia de contar con procedimientos formales para abordar conflictos graves.

Los docentes reconocen que el Manual de Convivencia es una herramienta indispensable, y afirman que la mayoría de los conflictos se clasifican como faltas Tipo 1, entre ellas insultos, apodos, burlas, esconder objetos o interrumpir la clase. Un docente recordó el caso de *un estudiante que borró intencionalmente la tarea de su compañero como “broma”, generando una discusión que tuvo que ser registrada en observador.*

Las faltas Tipo 2, relacionadas con agresiones físicas o reincidencias, también aparecen. Un

ejemplo compartido fue el de *un estudiante que empujó fuertemente a su compañero contra una mesa, causándole una herida leve; se activó el protocolo y se convocó a los padres.*

Las faltas Tipo 3, aunque poco recurrentes, están relacionadas con las redes sociales. Se mencionó el caso de *una estudiante que creó un grupo de Instagram para hablar mal de sus compañeros, lo cual desencadenó un conflicto grupal y requirió intervención directiva y orientación escolar.*

Los docentes afirman que, aunque existe un sistema de mediación robusto, aún es necesario fortalecer la formación emocional de los estudiantes y la participación de las familias en los procesos de convivencia.

4.2. Análisis e interpretación

Los hallazgos obtenidos en las observaciones, entrevistas y análisis documental permiten establecer una relación directa con el marco teórico. La convivencia escolar, definida por el

Ministerio de Educación Nacional como “la capacidad de las personas para establecer relaciones humanas de calidad, fundamentadas en tolerancia y respeto a los demás” (MEN,

2013, p. 45), se refleja en la institución como un proceso dinámico atravesado por factores emocionales, comunicativos y sociales.

En las observaciones se evidenció que los estudiantes y docentes reconocen el diálogo como mecanismo de resolución de conflictos. Este resultado se conecta con lo planteado por Martínez (2006), quien sostiene que la mediación educativa no se limita a enseñar un procedimiento, sino que constituye un proceso integral de formación en valores y ciudadanía. En la práctica, los estudiantes mediadores cumplen un rol fundamental al intervenir en conflictos menores, evitando que escalen a instancias disciplinarias más severas.

Asimismo, los conflictos identificados verbales, físicos y académicos se relacionan con lo expuesto por Galtung (1996), quien distingue entre violencia directa, estructural y cultural. La violencia verbal (gritos, insultos, burlas) y la exclusión entre pares son manifestaciones de violencia simbólica que, aunque menos visibles que la física, afectan profundamente la convivencia. La triangulación confirma que la mayoría de los conflictos tienen origen en la falta de regulación emocional y en la dificultad para manejar las diferencias, lo cual coincide con Moore (1994), quien advierte que los conflictos se convierten en violentos cuando las causas subyacentes no son comprendidas ni gestionadas a tiempo.

En este sentido, la mediación escolar se configura como una estrategia pedagógica viable y necesaria, pues favorece la construcción de una cultura de paz y la formación de competencias socioemocionales. Los hallazgos muestran que, aunque la institución ha avanzado en la implementación de mediadores escolares y protocolos de resolución, aún persisten tensiones relacionadas con la interiorización de las normas del manual de convivencia y la disposición de algunos estudiantes al diálogo.

Uno de los aprendizajes más significativos del proceso es que la convivencia escolar no puede entenderse únicamente desde la aplicación normativa, sino que requiere un enfoque integral que articule la regulación emocional, la comunicación asertiva y la mediación como prácticas cotidianas.

Los estudiantes reconocen la importancia de las normas, pero las entrevistas revelan que no siempre las aplican de manera constante. Esto evidencia que la convivencia escolar es un aprendizaje continuo, como lo plantea Martínez (2006), orientado a la cooperación y al respeto mutuo. La experiencia de los mediadores demuestra que la intervención temprana evita que los conflictos escalen y que el diálogo es una herramienta poderosa para transformar las relaciones interpersonales.

Desde la perspectiva docente, se identificó que los grados inferiores (6° y 7°) presentan mayor frecuencia de conflictos, lo cual se relaciona con la etapa de desarrollo emocional de los estudiantes (10 a 12 años). Este hallazgo refuerza la necesidad de fortalecer programas de educación socioemocional que permitan a los estudiantes reconocer y gestionar sus emociones, evitando que se traduzcan en agresiones verbales o físicas.

El aprendizaje institucional más relevante es que la mediación escolar no solo previene conflictos, sino que también contribuye a la formación de líderes positivos dentro del aula, capaces de promover el respeto y la solidaridad entre sus compañeros. A pesar de los avances, el proceso de sistematización permitió identificar varias tensiones y contradicciones:

Disposición al diálogo vs. agresión verbal: Mientras algunos estudiantes optan por resolver los conflictos mediante el diálogo, otros recurren a la agresión verbal o física. Esta

contradicción refleja que la mediación aún no está completamente interiorizada como práctica cultural en la institución.

Normas conocidas vs. normas aplicadas: Los estudiantes mencionan normas del manual de convivencia (respeto, evitar apodos, portar uniforme correctamente), pero en la práctica se observan incumplimientos frecuentes. Esto evidencia una brecha entre el conocimiento normativo y la aplicación real.

Rol del mediador vs. intervención docente: Aunque los mediadores escolares cumplen un papel importante, en situaciones de mayor gravedad prevalece la intervención del docente o la coordinación. Esta tensión muestra que la mediación funciona principalmente en conflictos menores, pero requiere fortalecerse para casos más complejos.

Ambiente de respeto vs. intolerancia ocasional: Las observaciones reflejan un ambiente generalmente respetuoso, pero también se registran episodios de intolerancia y burlas. Esta contradicción sugiere que la convivencia escolar es un proceso dinámico, susceptible de variaciones según el contexto y las relaciones entre pares.

La triangulación de fuentes permite concluir que la convivencia escolar en el Instituto Técnico La Cumbre se encuentra en un proceso de fortalecimiento, gracias a la implementación de mediadores y protocolos de resolución de conflictos. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la interiorización de valores, la regulación emocional y la disposición al diálogo.

El marco teórico respalda la idea de que la mediación escolar es una herramienta pedagógica que favorece la construcción de una cultura de paz. No obstante, los hallazgos muestran que su efectividad depende de la capacitación de los mediadores, del acompañamiento docente y del compromiso institucional para consolidar estrategias socioemocionales.

La reflexión crítica sugiere que la convivencia escolar no puede reducirse a la ausencia de conflictos, sino que debe entenderse como la capacidad de gestionarlos de manera constructiva. En este sentido, la mediación se convierte en un aprendizaje colectivo que requiere continuidad, formación y articulación con las familias y la comunidad educativa.

Capítulo 5 Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Síntesis de Hallazgos

El proceso de sistematización realizado a través de entrevistas a estudiantes y docentes, observaciones de clase y revisión de actas del comité de convivencia permitió identificar aprendizajes relevantes sobre la convivencia escolar y los mecanismos de resolución de conflictos en el Instituto Técnico La Cumbre.

Convivencia escolar como proceso dinámico: La convivencia escolar se configura como un proceso en constante construcción, atravesado por factores emocionales,

comunicativos y sociales. Los estudiantes reconocen la importancia de las normas del manual de convivencia, pero no siempre las aplican de manera consistente. Esto refleja una tensión entre el conocimiento normativo y la práctica cotidiana.

Conflictos frecuentes y sus características: Los conflictos más comunes incluyen: Verbales: insultos, burlas, uso de apodos y gritos, físicos: empujones, golpes leves y peleas iniciadas en juegos. académicos: discusiones por notas, bajo rendimiento y falta de concentración, Relacionales: problemas derivados de noviazgos, exclusión y Bullying.

La mayoría de estos conflictos se presentan en los grados inferiores (6° y 7°), lo que coincide con la etapa de desarrollo emocional de los estudiantes (10 a 12 años).

Mecanismos de resolución de conflictos: El diálogo aparece como la primera alternativa para resolver conflictos, seguido de la intervención de docentes y coordinadores. La figura del mediador escolar ha demostrado ser efectiva para prevenir que los conflictos escalen a instancias disciplinarias mayores. Sin embargo, en casos graves, las situaciones deben remitirse a coordinación y, en algunos casos, a entidades externas como la Comisaría de Familia o la Policía de Infancia y Adolescencia.

Rol de los mediadores escolares: Los mediadores cumplen funciones clave, promover el diálogo entre compañeros, intervenir en conflictos antes de que lleguen a coordinación, ser líderes positivos dentro del aula, favorecer la solución pacífica de problemas. La experiencia de mediación ha mostrado resultados positivos, pero requiere capacitación constante y acompañamiento docente para consolidarse como práctica institucional.

5.2. Propuestas de Mejora

A partir de los hallazgos, se plantean las siguientes propuestas de mejora pedagógica para fortalecer la convivencia escolar y la mediación en la institución:

Fortalecimiento de la formación socioemocional

Implementar talleres periódicos sobre regulación emocional, manejo de la ira y comunicación asertiva. Incluir actividades de respiración, calma y reflexión en las clases de Ética y Valores.

Diseñar programas de acompañamiento para estudiantes con dificultades emocionales o académicas.

Consolidación del proyecto de mediación escolar

Ampliar la capacitación de los mediadores en técnicas de resolución pacífica de conflictos. Establecer un sistema de seguimiento para evaluar la efectividad de las intervenciones de mediadores.

Promover el reconocimiento público de los mediadores como líderes positivos dentro de la institución.

Articulación con las familias y entidades externas

Fortalecer la comunicación con los padres de familia mediante reuniones periódicas sobre convivencia escolar.

Articular el trabajo con entidades externas (Casa de Justicia, Comisaría de Familia, Policía de Infancia) para casos graves.

Diseñar estrategias conjuntas de prevención del bullying y la violencia escolar.

Revisión y aplicación del manual de convivencia

Socializar de manera constante las normas del manual de convivencia con estudiantes y docentes.

Realizar campañas pedagógicas que promuevan el respeto, la solidaridad y la inclusión. Establecer mecanismos de evaluación para verificar el cumplimiento de las normas.

Innovación pedagógica en la resolución de conflictos

Incorporar dinámicas de aprendizaje cooperativo que favorezcan la inclusión y el trabajo en equipo.

Utilizar metodologías participativas (role-playing, dramatizaciones) para simular situaciones de conflicto y practicar la mediación.

Integrar la mediación escolar como eje transversal en los proyectos pedagógicos institucionales.

5.3. Líneas Futuras de Investigación

El estudio abre nuevas preguntas y posibles temas de investigación que pueden enriquecer el campo de la convivencia escolar y la mediación educativa:

1. Impacto de la mediación escolar en el rendimiento académico: Analizar cómo la resolución pacífica de conflictos influye en la concentración, motivación y desempeño académico de los estudiantes.
2. Relación entre convivencia escolar y salud mental: Explorar cómo las dinámicas de convivencia afectan el bienestar emocional de los estudiantes y qué estrategias pueden prevenir problemas de ansiedad o depresión.
3. Efectividad de la mediación en contextos rurales y urbanos: Comparar cómo funciona la mediación escolar en instituciones con diferentes características socioculturales.
4. Rol de las familias en la resolución de conflictos escolares: Investigar cómo la participación de los padres puede fortalecer la mediación y prevenir conflictos.
5. Uso de herramientas digitales en la mediación escolar: Examinar cómo las tecnologías pueden apoyar la formación de mediadores y la gestión de conflictos en entornos virtuales o híbridos.

El proceso de investigación permitió comprender que la convivencia escolar en el Instituto Técnico La Cumbre es un fenómeno complejo, marcado por aprendizajes, tensiones y contradicciones. La mediación escolar se presenta como una estrategia pedagógica viable y necesaria, pero requiere fortalecerse mediante formación socioemocional, articulación con las familias y entidades externas, y una aplicación más consistente del manual de convivencia.

De acuerdo con Christopher Moore la relevancia de implementar programas de mediación escolar y el impacto positivo que tienen en la formación integral de los estudiantes y en la mejora de la convivencia dentro de las instituciones educativas permitirá: Promover un ambiente colaborativo y respetuoso, Moore destaca que la mediación fomenta una cultura

de diálogo en la que los estudiantes desarrollan habilidades para escuchar, entender perspectivas ajenas y llegar a soluciones mutuamente aceptables, esto contribuye a crear un entorno escolar más seguro y respetuoso, así mismo a desarrollar habilidades sociales y emocionales, la mediación escolar ofrece oportunidades para que los estudiantes aprendan a manejar sus emociones, resolver conflictos de manera constructiva y comunicarse de forma efectiva, y por último prevenir y mitigar conflictos. de acuerdo con Moore, la mediación actúa como un mecanismo preventivo, reduciendo la probabilidad de que los conflictos escolares evolucionen hacia situaciones más graves, como el acoso escolar o la violencia.

El poder formular un Plan Estratégico para mejorar la convivencia escolar con la participación de toda la comunidad educativa del Instituto la Cumbre es importante realizar la mediación con el fin de limar asperezas con los pares. Ferret, nos propone la Ruta de Atención Integral para la convivencia escolar y el Sistema de Información Unificado para la Convivencia Escolar con el fin de lograr una sana convivencia.

Tébar Belmonte, nos ofrece una amplia pedagogía de la mediación escolar por medio de sus aportes, didácticas y estrategias en la línea constructivistas que coincide con el modelo pedagógico del Instituto Técnico la Cumbre, dejando muy claro el papel del mediador, propone una metodología de interacción a través de procesos de enseñanza-aprendizaje para los docentes de las diversas áreas.

Algunos autores han abordado la mediación desde diferentes enfoques, ya sea en términos de resolución de conflictos, desarrollo de la cognición, o comunicación en el aula. Cada uno aporta una visión rica y diversa sobre cómo la mediación puede transformar la vida en el aula y luego ser partícipes de una sociedad más justa aportando sus ideas desde una posición crítica.

Ejemplo de pedagogos críticos

Algunos autores han abordado la mediación desde diferentes enfoques, ya sea en términos de resolución de conflictos, desarrollo de la cognición, o comunicación en el aula. Cada uno aporta una visión rica y diversa sobre cómo la mediación puede transformar la vida

en el aula y luego ser partícipes de una sociedad más justa aportando sus ideas desde una posición crítica.

Ejemplo de pedagogos críticos:

Lev Vygotsky, Nos plantea en su libro pensamiento y lenguaje, en los cuales aborda el concepto de mediación desde la perspectiva del desarrollo cognitivo donde se desarrollan a través de la interacción social y el lenguaje, los mediadores (como los profesores) juegan un papel crucial en la zona de desarrollo próxima al alumno.

Paulo Freire: Pedagogía del oprimido (1970) Habla sobre la importancia de una educación dialogante, donde la mediación entre el docente y el estudiante es clave para el desarrollo de una conciencia crítica.

Jürgen Habermas, el libro Teoría de la acción comunicativa 1981 Sus ideas sobre la mediación en la comunicación y la importancia del diálogo en la construcción del conocimiento.

Ricardo Viera En el libro: La Pedagogía de la mediación se ha enfocado específicamente en el concepto de “mediación” en el ámbito escolar, proponiendo que la mediación puede ser una herramienta clave tanto en la resolución de conflictos como en la mejora de los procesos educativos.

Es por ello por lo que desde estos enfoques críticos trabajaremos en la investigación para la apropiación de la pedagogía crítica en la mediación como mecanismo de resolución de conflictos en el colegio Instituto Técnico la Cumbre

Referencias bibliográficas

Belbin, Meredith R, (1981) *Teoría de los roles en equipo*. Edición Thired. Cohen, R. (2009) :

Plantea que el docente debe actuar como un mediador activo dentro del aula, promoviendo la resolución pacífica de conflictos y el respeto mutuo.

Coll, C. (2004). *Psicología y educación: La construcción del conocimiento en el aula*. Paidós.

Chaves1, V. E. (2012). *El estudio de caso y su implementación en la investigación*. Rev. Int.

Investig.Cienc. Soc, 142.

Creswell, J. W. (2018). *Diseño y desarrollo de la investigación mixta*. PEARSON.

De Zubiría Samper, J. (2013). *Los modelos pedagógicos: Hacia una pedagogía dialogante*.

Fundación Alberto Merani.

Ferrer, R. (2010). *Convivencia escolar: Estrategias y herramientas para la resolución de conflictos*. Edición

G, B. (2019). *Revisión documental: Fundamentos, métodos y aplicación en investigación Ecoe*

Ediciones

Galtung, J. (1996). *La paz positiva y negativa*. Galtung, J. (1975). *Teoría de los conflictos*. Goleman,

D. (1995). **Inteligencia emocional**. Ed. García, M. (2006). *La mediación escolar como*

herramienta para la resolución de conflictos. Ed Habermas, J. (1987). *Teoría de la acción comunicativa*. Taurus. J.Galtung. (1996). *La paz por medios pacíficos: Paz y conflicto, desarrollo y civilización*.

Gernika Gogoratuz.

Janis Cannon-Bowers, S. B. (2003). *Trabajo en equipo: principios emergentes*. Revista Internacional de Reseñas de Gestión, 339-356.

- Jara, O. H. (2018). *Sistematización de experiencias: Práctica y teoría para otros mundos posibles*. CLACSO.
- Johnson, D., & Johnson, R. (1989). *Cooperation and competition: Theory and research*. Interaction Book Company.
- G, B. (2019). *Revisión documental: Fundamentos, métodos y aplicación en investigación*. Ecoe Ediciones.
- Katzenbach Jon R. y Smith Douglas K, (2015), *La sabiduría de los equipos: cómo crear un organización de alto rendimiento*. Harvard Business Review Press.
- Lickona, Thomas. (1992). *Educating for Character: How Our Schools can Teach Respect and Responsibility*. Batan Books, New York, USA
- Kilo, E. (2025) *Líderes por la paz: una propuesta santandereana que transforma las aulas*. Vanguardia.
- Ley 60/2003. (2003). BOE N° 309.
- LMcleod, S. (2025). Teoría humanística de Carl Rogers y su contribución a la psicología. Obtenido de Simply phisology: <https://www.simplypsychology.org/carl-rogers.html>
- Mcleod, S. (2025). *Teoría humanística de Carl Rogers y su contribución a la psicología*. Obtenido de Simply phisology: <https://www.simplypsychology.org/carl-rogers.html>
- Ministerio de Educación: *Ley de Convivencia Escolar 1620 del 5 de marzo de 2013*
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). *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* (Ley 1620 de 2013).
- Martinez, D (2008) *Mediación Educativa y Resolución de conflictos*. Ediciones Novedades Educativas.
- Moore, C. (1994). *Negociación y mediación*. ECPCR, 5,6.

Moore, C. (1994). *El proceso de mediación: Prácticas y técnicas para la resolución de conflictos*. Jossey-Bass.

Morales, C. (2012). *La violencia escolar en el Valle del Cauca: un análisis desde la convivencia y los derechos humanos*. Universidad del Valle.

Nacional, M. d. (2013). *Ley 1620 de convivencia escolar*. Diario Oficial de Colombia.

Nahum Montagud Rubio. (2020, junio 5). *Habilidades socioemocionales: características, funciones y ejemplos*. Portal Psicología y Mente.

<https://psicologiaymente.com/psicologia/habilidades-socioemocionales>

Perrenoud, P. (2000) : *Propone que el maestro debe ser un agente de cambio social, ayudando a los estudiantes a comprender la importancia de la convivencia y la resolución pacífica de conflictos*.

Sanchez, M. (2011). *La mediación educativa como estrategia de resolución de conflictos en el aula* . Revista electrónica REDINE-UCLA.

Shields, A., Dickstein, S., Seifer, R., Guisti, L., Magee K.D., & Spritz, B. (2001). *Emotional competence and early school adjustment: A study of preschoolers at risk*. Early Education and Development, 12, 73-96.

Tébar, Belmonte Lorenzo, (2009), *El profesor Mediador del aprendizaje*. Magisterio Editorial.

Toro, B. (2002). *Los valores y la convivencia: propuestas para una educación ética*. Editorial

Magisterio.

Torrego, J. (2012). *Convivencia y disciplina en la escuela: El aprendizaje de la democracia*. Editorial Graó.

Torrego, J. (2012). *Modelos de mediación de conflictos en instituciones educativas*. Narcea.

Torrego, J. C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Narcea.

Vásquez, M. (2011), *La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto*. Editorial Laboratorio Educativo.

Zins, J.E., Elias, M.J., Greenberg, M. T y Weissberg, R.P (2000). *Promoting social and emotional competence in children*. En K. Minke y G. Bear (Eds.), *Preventing school problems.promoting that work* (pp. 71-100). Bethesda: National Association of School Ps