

Recibido: 27/mayo/2025

Aceptado: 22/septiembre/2025

Técnicas de mediación y su impacto en la resolución de conflictos entre estudiantes (Original)

Mediation Techniques and their Impact on Student Conflict Resolution (Original)

Ruth Rocío Fuentes Maquilón. *Licenciada en Contabilidad y Auditoría. Máster en Pedagogía de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.* [ruth.fuentes2016@uteq.edu.ec]
[<https://orcid.org/0009-0001-6432-6427>]

María Fernanda Pineda Burgos. *Ingeniera en Marketing. Máster en Pedagogía de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.* [mpinedab@uteq.edu.ec]
[<https://orcid.org/0009-0007-1406-0361>]

Daniela Victoria Chávez Rojas. *Ingeniera en Marketing. Máster en Pedagogía de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.* [dchavezr@uteq.edu.ec]
[<https://orcid.org/0009-0004-9823-3626>]

Resumen

En el ámbito educativo, la capacidad de manejar y resolver conflictos de manera efectiva es crucial para crear un ambiente escolar que promueva el aprendizaje y el desarrollo personal de los estudiantes. En este sentido, la mediación emerge como una herramienta poderosa para mejorar la convivencia escolar y enseñar habilidades de resolución de conflictos. Este estudio explora el impacto de las técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo durante el año lectivo 2023-2024, por los diferentes problemas de conducta y comportamiento existentes en la instrucción. El objetivo de este artículo es determinar cómo influye la aplicación de técnicas de mediación en la resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo. En lo que se refiere a la metodología la investigación utiliza un enfoque mixto con métodos cualitativos como entrevistas y cuantitativos como encuestas. Este trabajo permite diseñar un plan de capacitación docente para mejorar la convivencia escolar en la Unidad Educativa Quevedo.

Palabras clave: Mediación escolar; resolución de conflictos; estudiantes; metodología

Abstract

In education, the ability to effectively manage and resolve conflicts is crucial for creating a school environment that promotes students' learning and personal development. In this sense, mediation emerges as a powerful tool for improving school coexistence and teaching conflict



resolution skills. This study explores the impact of mediation techniques on conflict resolution among high school students at Quevedo Educational Unit during the 2023-2024 school year, due to the various conduct and behavioral problems present in the classroom. The objective of this article is to determine how the application of mediation techniques influences conflict resolution among high school students at Quevedo Educational Unit. Regarding methodology, the research uses a combined approach with qualitative methods such as interviews and quantitative methods such as surveys. This work allows for the design of a teacher training plan to improve school coexistence at Quevedo Educational Unit.

Key words: School mediation; conflict resolution; students; methodology

Introducción

La mediación es una técnica alternativa para la resolución de conflictos que ha cobrado mucha importancia en los últimos años, especialmente en el ámbito educativo. Consiste en la intervención de un mediador neutral que facilita el diálogo entre las partes en disputa para que lleguen a un acuerdo satisfactorio. En el contexto escolar, la mediación permite manejar los conflictos entre la comunidad educativa de una manera pacífica, constructiva y transformadora.

La relevancia social y educativa de este estudio, radica en su potencial para enriquecer el conocimiento científico y su aplicabilidad en el ámbito educativo, especialmente en las unidades educativas de Quevedo y otros centros interesados en estrategias efectivas de resolución de conflictos estudiantiles. Todo ello justifica plenamente la racionalidad de la implementación, dando así una herramienta valiosa a los docentes y directivos que lidian con problemas leves y complejos en las instituciones educativas del Ecuador.

Los resultados de este estudio permitirán conocer el impacto real de la mediación como estrategia para el manejo constructivo de la conflictividad en el contexto educativo. Además, se espera que la investigación provea información útil para el diseño de programas de mediación escolar efectivos, que contribuyan a mejorar la convivencia adaptados a las necesidades específicas de cada institución educativa.

La mediación escolar es un proceso muy importante para promover una cultura de paz y una convivencia armónica en las instituciones educativas. Por medio de la mediación se puede fomentar el diálogo y la comunicación no violenta entre estudiantes para resolver sus conflictos mediante el manejo constructivo de conflictos, como la escucha activa, la empatía, el control de emociones, entre otros aspectos. Es de gran importancia crear un ambiente escolar más positivo,



pacífico y cooperativo y así reducir los niveles de violencia y hostilidad; esto nos permite resolver disputas menores antes de que escalen a situaciones más graves como bullying, violencia o abandono escolar.

Promover la cultura de la paz y la no violencia desde edades tempranas, contribuye a una sociedad más justa y armoniosa, la mediación escolar es una pieza clave para humanizar la educación y crear un ambiente propicio para el aprendizaje, la sana convivencia y la formación integral de los estudiantes. En el presente proyecto se estudia la aplicación de las técnicas de mediación como resolución de conflictos, se aborda la importancia de que los maestros tengan los conocimientos necesarios para aplicar estas técnicas con el alumnado. El proyecto permite determinar si las técnicas de mediación contribuyen efectivamente a resolver los conflictos entre estudiantes, promoviendo una cultura de paz en la Unidad Educativa Quevedo, los resultados son de utilidad para mejorar la convivencia escolar.

La Unidad Educativa Quevedo es una institución fundada en el año 1972, en sus inicios la institución originalmente era exclusiva para estudiantes del género femenino, sin embargo, actualmente acogen a estudiantes de cualquier género. Asimismo, es una institución educativa que tiene como objetivo brindar una educación de calidad a todos sus estudiantes y prepararlos para un futuro de éxito en sus múltiples carreras disponibles en la institución, con la intención también de brindarles a los estudiantes las herramientas necesarias para ser profesionales. Además, se plantea como misión ofrecer a los padres, madres y tutores un servicio educativo de alta calidad para sus hijos e hijas durante su educación básica y media, en la que los estudiantes puedan desarrollar sus potencialidades individuales y prepararse adecuadamente para ser exitosos en sus estudios superiores y en su vida profesional futura, apoyados por un equipo de profesores técnicamente calificados y con la suficiente experiencia y maestría pedagógica para guiarlos adecuadamente.

El propósito del estudio presentado en la modalidad de artículo científico es investigar cómo la implementación de métodos de mediación afecta la resolución de conflictos entre estudiantes de secundaria del Departamento de Educación de Quevedo en el año 2023/2024 durante el año académico.

Además, este estudio se realizó con el fin de sumarse a la literatura existente sobre resolución de conflictos en el contexto educativo al proporcionar datos empíricos sobre los



efectos de los métodos de mediación en la reducción de la frecuencia y la intensidad de los conflictos y la mejora de las habilidades de los estudiantes para resolver situaciones conflictivas. Asimismo, los resultados obtenidos sirven como referencia para que otras instituciones educativas diseñen e implementen programas de difusión, adaptándolos al contexto y requerimientos específicos, que promuevan una cultura de paz y el desarrollo de habilidades socioemocionales en los estudiantes, los cuales enfrentan situaciones diversas y complejas en la sociedad.

En educación, la gestión eficaz de conflictos entre los estudiantes es esencial para crear un ambiente de aprendizaje positivo y saludable, la resolución de conflictos afecta no solo el bienestar emocional de los estudiantes, sino también el rendimiento académico y el desarrollo social. En este contexto, las técnicas de mediación se han convertido en una valiosa herramienta para la resolución y solución constructiva de conflictos. La mediación no solo facilita la comunicación entre las partes implicadas, sino que también promueve la responsabilidad y la autonomía, habilidades esenciales en el desarrollo personal y social de los estudiantes (García, 2012).

A pesar de la creciente importancia de los métodos de mediación en la resolución de conflictos, todavía existen lagunas en la comprensión de su impacto específico en las instituciones educativas. Investigaciones anteriores han examinado la eficacia de la mediación en una variedad de contextos, pero pocos estudios se han centrado específicamente en su uso y resultados en entornos estudiantiles (Vázquez, 2012). Es por ello que el objetivo general del artículo es determinar el impacto del uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo en el periodo lectivo 2023/2024.

Materiales y métodos

Este estudio se centra en analizar el impacto de las técnicas de mediación en la resolución de conflictos entre los estudiantes de la Unidad Educativa Quevedo durante el período lectivo 2023/2024. Esta es una institución de nivel secundario ubicada en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador. Cuenta con una población estudiantil de aproximadamente 1500 alumnos.

La investigación utiliza un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos para proporcionar una comprensión integral del impacto de las técnicas de mediación



en la resolución de conflictos. Los métodos cuantitativos permiten la recopilación y análisis de datos numéricos y facilitan la generalización de resultados. Los métodos cualitativos, por otro lado, proporcionan profundidad y contexto, permitiendo explorar las percepciones, actitudes y experiencias de los participantes. La combinación de ambos métodos enriquece el análisis y proporciona una visión holística del tema.

El enfoque del método mixto se adoptó en respuesta a la necesidad de la Unidad Educativa Quevedo de una comprensión integral del impacto de las técnicas de mediación en la resolución de conflictos. Los métodos cuantitativos, mediante encuestas a los docentes, nos permiten cuantificar la frecuencia, el tipo y los resultados de los métodos de mediación utilizados, facilitando el análisis estadístico y la generalización de los hallazgos. Por otro lado, se advierten los métodos cualitativos con la ayuda de entrevistas a autoridades de la institución que proporcionan una idea de la percepción, la experiencia y el contexto específico de los docentes y las instituciones, de modo que los datos cuantitativos puedan interpretarse en un marco más matizado. La combinación de los dos métodos asegura que la investigación no solo describa lo que está sucediendo, sino también por qué sucede, cómo se vive y su impacto en el entorno educativo.

La modalidad documental es esencial para revisar y analizar la literatura, la teoría y las investigaciones previas existentes, y establece un marco teórico sólido para el estudio. Este método de registro complementa los datos primarios recopilados y garantiza que la investigación esté fundamentada y contextualizada. Esta investigación, se justifica por la necesidad de contextualizar el estudio en el marco teórico y normativo existente sobre mediación y resolución de conflictos en el ámbito educativo.

Revisar y analizar documentos relevantes, como teorías, investigaciones previas y legislación educativa, permite situar la investigación dentro del conocimiento acumulado en el campo, identificar lagunas en la literatura y establecer conexiones con hallazgos de estudios similares. Esta modalidad garantiza que el enfoque práctico del estudio esté fundamentado en sólidas bases teóricas y legales.

En lo que se refiere los alcances exploratorios y descriptivos, los mismos se justifican por la necesidad de identificar y comprender la naturaleza, la trascendencia de la mediación y la resolución de conflictos en la institución, un área posiblemente poco explorada o con aspectos



desconocidos en el contexto específico de la institución. Este método permite detectar patrones, obtener resultados iniciales y definir direcciones para el análisis más detallado.

El método descriptivo, por su parte, se justifica para detallar las características observadas de la mediación y la resolución de conflictos en la institución, describiendo cómo se implementan estas técnicas, quiénes participan en ellas y qué resultados se observan. Esto proporciona una base empírica para evaluar la efectividad de las técnicas utilizadas y para formular recomendaciones.

El análisis de la investigación se refiere al proceso detallado de examinar y desglosar los datos recopilados para comprender sus componentes, identificar patrones, interpretar el significado y sacar conclusiones apropiadas. En este estudio, el análisis incluyó la evaluación de datos cuantitativos obtenidos de encuestas y datos cualitativos recopilados durante entrevistas. El uso de la analítica en este estudio fue esencial para transformar los datos sin procesar en información útil que pudiera respaldar o refutar las hipótesis de la investigación. Permite desentrañar las complejidades de las técnicas de mediación y su impacto en la resolución de conflictos, proporcionando una base sólida para sacar conclusiones y recomendaciones informadas.

Por otra parte, un enfoque deductivo comienza con una teoría o hipótesis general y utiliza la lógica y la evidencia para sacar conclusiones específicas. En la investigación, este enfoque implica aplicar teorías y conceptos existentes para predecir y explicar fenómenos observados en la Unidad Educativa Quevedo. El uso de este enfoque se justificó para probar la validez de teorías y conceptos establecidos de mediación y resolución. El conflicto es aplicable y válido en el contexto específico de la institución. Puede probar la validez de las teorías existentes y ayudar a generalizar los hallazgos de la investigación, que son esenciales para respaldar las recomendaciones de la investigación y las implicaciones prácticas.

Asimismo, la inducción, a diferencia de la deducción, desarrolla generalizaciones o teorías basadas en observaciones específicas. En este enfoque, los patrones observados en los datos recopilados se utilizan para formular nuevas metodologías. El uso del mismo se justifica para descubrir nuevos conocimientos y generar teoría a partir del conocimiento existente, lo que propicia una comprensión profunda y concreta de cómo la mediación y la resolución de conflictos se manifiestan y optimizan en la Unidad Educativa Quevedo.



Población y muestra: Para la obtención de datos se aplicaron los instrumentos de recolección de información entre los docentes del nivel bachillerato que laboran en la institución, un total de 25 docentes y 2 autoridades, quienes trabajan en la sección vespertina, donde se presenta la mayor parte de los problemas disciplinarios. Para esta investigación se tomará la misma muestra del universo debido a la cantidad de participantes que se tienen, buscando amoldar los resultados al 100% de la realidad educativa.

Análisis y discusión de los resultados

Velázquez y Reyes (2023) encuentran como resultados que los beneficios de la medición por medio de la escucha empática activa son muchos, la persona que regresa se siente valorada, escuchada y comprendida; la otra persona puede escuchar y también puede detectar mensajes que la otra persona no puede entender. También ayuda a la persona que escribe la historia a tener claros sus intereses, lo que le permite concluir que incorporar la mediación escolar como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar requiere del compromiso y alta implicación de todos los miembros de la comunidad educativa, desde el equipo directivo, docentes, estudiantes, padres de familia y personal no docente.

Por otra parte, Calvo et al. (2014) refieren que desarrollar habilidades de mediación en el ámbito escolar como herramienta de diálogo, ayuda a mejorar las relaciones y encontrar soluciones satisfactorias para las partes en conflicto. Por lo que se recomienda esto a través de una metodología de enfoque cualitativo donde los autores proponen un programa de resolución de conflictos y lo yuxtaponen en diferentes contextos de las realidades de España.

Paredes (2022) concluye que la mediación es uno de los instrumentos no legales más efectivos y populares como medio de resolución de conflictos, ya que ayuda a las partes a comprender mejor cómo ver el conflicto y sus causas fundamentales, a comprender la visión de la otra parte, al mismo tiempo que crea una perspectiva de la cooperación. Un componente clave de la mediación es que el mediador empodere a las partes para que asuman la responsabilidad de la toma de decisiones mientras trabajan colectivamente para llegar a un consenso.

El autor llega a esta conclusión por medio de una metodología de carácter descriptivo, correlacional y diseño no experimental, donde se utilizó como muestra 24 servidores públicos administrativos del Distrito 14D05 Taisha-Educación: Delimitando como objetivo proponer la mediación como herramienta para la resolución de conflictos laborales dentro del personal administrativo en los distritos de educación e instituciones educativa. Obteniendo como



resultados que la mediación y resolución de conflictos laborales son relativamente altas, 63% y 71%, respectivamente; estos datos están respaldados por el valor Rho de Spearman de 0,739, lo que confirma que existe una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas (Paredes, 2022).

En concordancia con lo expuesto anteriormente Caurín et al. (2018) explicitan la necesidad de formar al alumnado y miembros de la comunidad educativa a través de un programa de convivencia y resolución de conflictos, utilizando la metodología cualitativa, ya que se busca entender o describir la realidad de los conflictos en la institución educativa. Los resultados del estudio fueron excelentes, los casos disciplinarios se redujeron significativamente, sanciones y tipos de sanciones. Además, hubo una mayor demanda por parte de profesores y padres de estrategias para lecciones difíciles o para trabajar con niños. Los maestros y la junta escolar reconocieron públicamente el trabajo del equipo de excursión y de los padres.

Así se concluye que, la implementación de programas de mediación en los centros educativos todavía se considera una experiencia innovadora. Todos los centros deben tener sus propios planes de convivencia, pero estos no necesariamente incluyen planes de mediación escolar, añadiendo que programas como este mejoran la resolución de conflictos. En este sentido, aprender a resolver adecuadamente los conflictos en los centros educativos es fundamental para asegurar la calidad y mejora de la educación en las instituciones tanto para las personas como para la sociedad en la que viven.

Por otro lado, Prince (2020) construyó la aproximación de un modelo de mediación educativa holística como forma de abordaje de conflictos que pueden generarse en el marco de las actividades escolares. Para ello, mediante la investigación cualitativa y el diseño documental, utilizó métodos operativos para gestionar las fuentes de información, generando un estudio científico. El autor explica que estas técnicas son una forma de resolver conflictos que depende de la voluntad de las partes, aunque se concluye que los mediadores en la comunidad educativa, deben tener en cuenta hechos objetivos sin ignorar los sentimientos de todos los involucrados. El modelo teórico propuesto de mediación educativa holística se centrará principalmente en los pasos anteriores combinados con las implicaciones explicadas en esta sección, fortaleciéndolos, así como un medio adecuado de resolución de disputas.

El conflicto es un fenómeno inherente a las relaciones humanas caracterizado por desacuerdos, disputas o tensiones entre dos o más partes, ya sean individuos, grupos,



organizaciones o países. Estas situaciones de conflicto pueden surgir por diversas razones, incluidas diferencias de intereses, objetivos, valores o percepciones. Los conflictos pueden manifestarse en diversos ámbitos como el personal, laboral, educativo, social, político y empresarial.

En relación con la resolución de conflictos, el objetivo es identificar y aplicar estrategias y mecanismos que permitan a las partes involucradas llegar a un acuerdo o una solución satisfactoria, minimizar las consecuencias negativas y, en el mejor de los casos, convertir la situación en una oportunidad. La resolución de conflictos puede incluir métodos como el diálogo, la negociación, la mediación, el arbitraje y el aprendizaje dialógico (Rocha, 2023).

Por ejemplo, el aprendizaje dialógico se considera una estrategia eficaz en el ámbito escolar, que promueve la participación de toda la comunidad educativa en el proceso de aprendizaje y previene conflictos mediante la construcción de solidaridad y preocupación mutua. En un entorno educativo, elegir mecanismos apropiados de resolución de conflictos, como el arbitraje, es esencial para resolver disputas de manera efectiva, proteger los intereses de la organización y mantener relaciones saludables entre las partes (Vargas & Flecha, 2013).

La investigación aborda la problemática de los conflictos entre estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa Quevedo, destacando que tales conflictos son habituales en los entornos educativos y tienen repercusiones negativas en el aprendizaje, la convivencia y el bienestar emocional de los alumnos. La mediación emerge como una herramienta prometedora para enfrentar estos desafíos, aunque se necesita más investigación sobre su aplicación efectiva en el contexto educativo, especialmente entre los estudiantes de bachillerato, cuyas características y necesidades son particulares.

Los conflictos escolares surgen por diversas fuentes, como la normalización de la violencia, la falta de estrategias positivas de resolución, la desconexión entre pensamientos y acciones, la evasión de responsabilidad individual y la influencia de los medios. Estos factores subrayan la urgencia de desarrollar habilidades y estrategias efectivas para la gestión y resolución de conflictos, y de fomentar un mayor sentido de responsabilidad individual y colectiva en el ámbito educativo (Figueras et al., 2014).

Según Cano y Ruiz (2023) las consecuencias de los conflictos escolares son multifacéticas, extendiéndose desde la violencia cibernética hasta impactos negativos en la adaptación escolar y el rendimiento académico. Además, contribuyen a la sobrecarga del sistema



judicial y dificultan la convivencia escolar. Estos efectos resaltan la necesidad crítica de abordar los conflictos de manera efectiva para promover un entorno educativo más seguro y armónico.

Para evaluar la situación conflictiva en la Unidad Educativa Quevedo, se pueden emplear indicadores como la frecuencia de incidentes disciplinarios, los casos de bullying, el absentismo, la percepción del clima escolar, y la participación en actividades extracurriculares. Estos indicadores proporcionan una base cuantitativa y cualitativa para comprender la dinámica de los conflictos y para diseñar intervenciones dirigidas a mejorar la convivencia y el rendimiento académico en la institución (Fajardo Bullón & Fajardo, 2009).

Actualmente, la Unidad Educativa Quevedo no cuenta con un programa formal de mediación escolar, según la información disponible, la resolución de conflictos entre estudiantes se maneja principalmente de forma punitiva, a través de medidas disciplinarias establecidas en el código de convivencia, como amonestaciones, suspensiones o condicionamientos de matrícula. Si bien se han realizado algunos talleres y charlas sobre resolución pacífica de conflictos, no se ha implementado un proceso sistemático de mediación que involucre directamente a los estudiantes.

Cabe destacar que, tampoco existen estudiantes capacitados como mediadores escolares. Esta ausencia de mecanismos constructivos de mediación se refleja en el incremento reportado de situaciones de violencia verbal, física y psicológica entre estudiantes. No se cuenta con datos precisos, pero varios indicadores dan cuenta de problemas en la convivencia escolar:

- Aumento de reportes disciplinarios por agresión entre estudiantes en los últimos 3 años.
- Encuestas a estudiantes que reportan haber presenciado o sufrido bullying en el último año.
- Entrevistas a docentes que mencionan un deterioro del ambiente en el aula y en los recreos.
- Reportes de padres de familia sobre preocupación por agresividad y conflictos entre sus hijos.
- Reportes en redes sociales de la comunidad educativa sobre casos de violencia escolar.

Actividades y tareas de la propuesta

Una vez realizada la revisión bibliográfica y haber reconocido las necesidades principales de la Unidad Educativa Quevedo en el ámbito de la aplicación de la mediación como estrategia para lidiar con los conflictos en los estudiantes, se presenta un plan de capacitación que podrá ser



ejecutado por la institución educativa objeto de estudio o cualquier otra que presente un contexto parecido:

Descripción de la propuesta

El taller de capacitación en mediación y resolución de conflictos para los docentes de la Unidad Educativa Quevedo se estructura con un formato interactivo y práctico. La capacitación se divide en cuatro sesiones de 120 minutos cada una, programadas a lo largo de dos semanas, con dos sesiones por semana. Esta intensidad permite a los docentes sumergirse en el tema y aplicar lo aprendido en un lapso de tiempo corto, fomentando la retención y la práctica inmediata de los conceptos. Cada sesión combinará teoría y práctica: se iniciarán con una breve exposición de los conceptos clave, seguida de actividades dinámicas como juegos de roles, discusiones en grupo y análisis de casos reales o simulados, facilitando así una comprensión profunda y una aplicación efectiva de las estrategias de mediación.

Para garantizar la efectividad del taller, cada sesión se diseñará para construir sobre el aprendizaje de la sesión anterior, creando un programa cohesivo y acumulativo. La primera sesión establecerá las bases teóricas, mientras que las siguientes profundizarán en habilidades específicas y su aplicación práctica. Los docentes recibirán materiales de apoyo y recursos adicionales para reforzar el aprendizaje autónomo fuera de las sesiones.

La interacción constante y la retroalimentación en tiempo real serán elementos clave, permitiendo ajustes necesarios para adaptar el taller a las necesidades específicas del grupo. Al finalizar el taller, se realizará una evaluación para medir los logros del programa y se establecerá un mecanismo de seguimiento para apoyar la implementación continua de las estrategias de mediación en el entorno escolar.

Objetivos de la propuesta

-Introducir a los docentes en los principios fundamentales de la mediación y la resolución de conflictos, asegurando que comprendan su importancia y aplicabilidad en el contexto educativo. Los participantes identificarán los diferentes tipos de conflictos escolares y aprenderán las bases teóricas de la mediación como herramienta para abordar estos desafíos.

-Desarrollar habilidades comunicativas clave entre los docentes, tales como: la escucha, la empatía y la expresión asertiva, fundamentales para la mediación efectiva. Los participantes practicarán estas habilidades en ejercicios interactivos, reconociendo su impacto en la prevención y resolución de conflictos.



El fundamento de la propuesta de capacitación en mediación y resolución de conflictos para docentes de la Unidad Educativa Quevedo, se basa en un claro reconocimiento de las necesidades y desafíos que enfrenta actualmente la institución en el manejo de conflictos.

La implementación de programas de capacitación estructurados y específicos es fundamental para dotar a los docentes de las herramientas y habilidades necesarias para abordar eficazmente los conflictos. La formación en mediación tiene el potencial no solo de mejorar directamente la resolución de conflictos en las escuelas, sino también de ayudar a crear un entorno educativo más positivo y colaborativo. Al fortalecer las competencias de los docentes en esta área, se puede crear una cultura de diálogo y entendimiento mutuo, que es una parte importante de la educación integral de los estudiantes.

Finalmente, la propuesta es consistente con un enfoque proactivo de mejora continua y adaptación a las mejores prácticas en el ámbito educativo. Al formar a docentes en mediación, la institución demuestra su compromiso con la innovación y el bienestar de la comunidad educativa y se prepara para enfrentar los desafíos actuales y futuros en la gestión de conflictos. Este evento no sólo beneficia a docentes y estudiantes en el corto plazo, sino que también sienta las bases para un legado duradero de convivencia pacífica y respetuosa en la Unidad Educativa Quevedo.

Estrategias de mediación de la propuesta

La propuesta de capacitación en mediación para los docentes de la Unidad Educativa Quevedo incluye una serie de estrategias de mediación específicas que se enseñarán y practicarán durante las sesiones. Estas estrategias están diseñadas para ser prácticas, efectivas y adaptadas a la realidad educativa, permitiendo a los docentes gestionar conflictos de manera constructiva. A continuación, se detallan algunas de las estrategias clave que se abordarán:

-Escucha activa: Se enfatizará la importancia de la escucha activa en el proceso de mediación y se capacitará a los maestros para escuchar con empatía y sin juzgar. Esto incluye la capacidad de explicar y reflejar sentimientos, asegurando que todas las partes se sientan escuchadas y comprendidas.

-Reconocimiento y demanda de intereses: los maestros aprenderán a brindar ayuda en los conflictos que surjan.

-Creación de oportunidades creativas: la capacitación incluirá técnicas para facilitar la creación de oportunidades creativas y colaborativas para la resolución de conflictos. Los



profesores aprenderán a guiar a los estudiantes para que piensen de forma innovadora y encuentren soluciones beneficiosas para todos.

-Utilización de preguntas abiertas: a los maestros se les enseñará cómo utilizar preguntas abiertas durante la mediación para explorar completamente las perspectivas y sentimientos de los participantes, fomentar una mejor comprensión y encontrar soluciones.

-Gestión de emociones: el taller ofrecerá estrategias para gestionar eficazmente sus propias emociones y las de sus alumnos durante el proceso de mediación. Esto es esencial para mantener un ambiente respetuoso y colaborativo.

-Acuerdo y seguimiento: los profesores aprenderán a crear acuerdos claros y mensurables y a establecer mecanismos de seguimiento para evaluar la eficacia de las soluciones acordadas y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Actividades de la propuesta

Encuentro 1: Introducción a la Mediación y Resolución de Conflictos

Temas:

- Principios básicos de la mediación
- Reconocimiento de conflictos
- Introducción a estrategias de mediación

Inicio: Realizar una actividad para fomentar la confianza y la apertura entre los participantes. Seguir con una breve presentación sobre los conceptos básicos de la mediación y la resolución de conflictos, destacando su importancia en el ámbito educativo.

Desarrollo: Facilitar una discusión grupal sobre las experiencias previas de los docentes con conflictos en el aula, seguido de una introducción teórica a los principios de la mediación. Implementar ejercicios en pequeños grupos para identificar tipos de conflictos y posibles estrategias de mediación.

Cierre: Realizar una reflexión grupal sobre lo aprendido y establecer compromisos personales para aplicar los conocimientos adquiridos. Proporcionar materiales de lectura complementarios para el próximo encuentro.

Encuentro 2: Habilidades Comunicativas para la Mediación

Temas:

- Comunicación efectiva.
- Práctica de comunicación en mediación.



-Retroalimentación y mejora continua.

Inicio: Iniciar con un ejercicio de reflexión sobre la importancia de la comunicación en la mediación. Breve recapitulación de los conceptos clave del encuentro anterior.

Desarrollo: Conducir talleres prácticos sobre escucha activa y comunicación asertiva, incluyendo juego de roles y ejercicios de retroalimentación. Los docentes practicarán estas habilidades en escenarios simulados de conflictos escolares.

Cierre: Reflexión colectiva sobre las habilidades desarrolladas y discusión sobre cómo se pueden aplicar en el contexto escolar. Asignación de una tarea práctica para aplicar las habilidades comunicativas antes del próximo encuentro.

Encuentro 3: Estrategias Prácticas de Mediación

Tema:

-Técnicas avanzadas de mediación.

-Caso de mediación.

-Análisis crítico y evaluación.

Inicio: Comenzar con un ejercicio de revisión de las tareas asignadas en el encuentro anterior, compartiendo experiencias y aprendizajes. Introducción breve a las estrategias prácticas de mediación.

Desarrollo: Realizar simulaciones de mediación con dramatizaciones, donde los docentes actúan como mediadores en conflictos escolares simulados. Estas actividades estarán guiadas por instructores que proporcionarán retroalimentación inmediata.

Cierre: Debate grupal para discutir los desafíos encontrados durante las simulaciones y consolidar los aprendizajes. Proporcionar recursos adicionales para el autoestudio y preparación para la implementación de la mediación.

Encuentro 4: Implementación y Seguimiento

Tema:

-Planes de acción para la mediación.

-Herramientas para el seguimiento.

-Sostenibilidad de la práctica de mediación.

Inicio: Actividad de reflexión sobre el proceso de aprendizaje en los talleres y cómo se ha transformado la percepción de la mediación. Recapitulación de las estrategias y habilidades aprendidas.



Desarrollo: Los docentes trabajarán en grupos para desarrollar un plan de acción concreto para la implementación de la mediación en sus aulas, considerando los pasos, recursos y estrategias de seguimiento necesarios.

Cierre: Presentación de los planes de acción, recopilación de retroalimentación grupal y ajustes finales. Evaluación del taller y discusión sobre el apoyo continuo y los recursos necesarios para la sostenibilidad de la mediación en la institución.

Viabilidad de la propuesta

La viabilidad de esta propuesta para capacitar en mediación y resolución de conflictos a docentes de la Unidad Educativa Quevedo se basa en su diseño estructurado y focalizado, que satisface las necesidades identificadas de la institución y se adapta a la disponibilidad y entorno de los docentes. El taller está organizado en cuatro sesiones intensivas, lo que permite la integración de la práctica y la teoría sin la necesidad de largos períodos que de otro modo podrían dificultar la participación debido a los compromisos de los instructores existentes. Además, la propuesta se basa en recursos existentes o que se pueden obtener con una mínima inversión, como materiales didácticos y espacios de capacitación, que faciliten su implementación sin carga financiera significativa para la institución.

Además, la propuesta incluye elementos de seguimiento y evaluación que son esenciales para asegurar su efectividad y sostenibilidad a largo plazo. La participación activa de los docentes en el proceso de aprendizaje, combinada con la aplicación práctica y el intercambio de experiencias, promueve un sentido de propiedad del programa y aumenta la probabilidad de que las estrategias de difusión se integren efectivamente en la cultura escolar.

La flexibilidad del programa permite realizar ajustes en función de la retroalimentación y las necesidades emergentes, asegurando que la capacitación siga siendo relevante y efectiva. En conjunto, estos factores contribuyen a la viabilidad de esta propuesta, convirtiéndola en una estrategia realista y prometedora para mejorar la resolución de conflictos y el clima educativo en la Unidad Educativa Quevedo.

Conclusiones

La revisión bibliográfica y el desarrollo de un marco teórico sobre el uso de técnicas de mediación en la resolución de conflictos en estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Quevedo han proporcionado una base sólida y comprehensiva para entender las dinámicas de la mediación escolar. Ha permitido no solo identificar las prácticas actuales y las áreas de



necesidad, sino también reconocer metodologías innovadoras y estrategias efectivas que pueden ser adaptadas y aplicadas en el contexto educativo de Quevedo. La fundamentación conceptual, teórica y legal elaborada han revelado la importancia crítica de integrar la mediación como un componente estructural en los sistemas educativos para fomentar un ambiente escolar más pacífico y cooperativo.

La propuesta de formación para docentes se centra en cuatro sesiones intensivas diseñadas para abordar las brechas identificadas en el uso y aplicación de la mediación. La percepción positiva de la propuesta por parte de docentes e instituciones indica la necesidad y el deseo de mejorar las habilidades de mediación, lo que indica la implementación exitosa de la propuesta y su impacto positivo en la resolución de conflictos en la institución.

Referencias bibliográficas

- Calvo, P., García, A., & Marrero, G. (2014). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Anuario de Filosofía, Psicología y Sociología*, 7(2), 35–48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1184596>
- Cano, C. L., & Ruiz, J. (2023). Mediación escolar para fortalecer una cultura de paz en la solución de conflictos. *Journal of Latin American Sciences and Culture*, 5(7), 65–82. <https://doi.org/10.52428/27888991.v5i7.958>
- Caurín, C., Morales, A., & Fontana, M. (2018). Convivencia en el ámbito educativo: aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la 100 resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 97–112. <https://doi.org/10.12795/cp.2018.i27.06>
- Fajardo Bullón, F., & Fajardo, M. I. (2009). Análisis del conflicto escolar a través del modelo de ecuaciones estructurales. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 21–29. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832321002>
- Figueras, S., Calvo, J., & Capllonch, M. (2014). Prevención y resolución del conflicto en educación física desde la perspectiva de los adultos miembros de la comunidad educativa en las comunidades de aprendizaje. *Retos. Nuevas Tendencias En Educación Física, Deporte y Recreación*, 25(2), 168–173. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i25.34507>
- García, J. (2012). La educación emocional, su importancia en el proceso de aprendizaje. *Revista Educación*, 36(1), 1–24. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44023984007>



- Paredes, J. N. (2022). *La mediación como herramienta en la solución de conflictos laborales, distrito 14D05 Taisha - Educación, Morona Santiago Ecuador, 2020* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Tumbes].
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9a0e4e7e-b00b-47aa-be67-b1add8b924bd/content>
- Prince, Á. C. (2020). Hacia un modelo de mediación educativa holística para el abordaje constructivo del conflicto en la escuela. *ReNaCientE - Revista Nacional Científica Estudiantil - UPEL-IPB*, 1(1), 110–135. <https://doi.org/10.46498/renacipb.v1i1.1400>
- Rocha, J. C. (2023). El papel de la gobernanza corporativa en la elección del arbitraje como mecanismo de resolución de disputas. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo Do Conhecimento* 3(2), 5–16.
<https://doi.org/10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/ley/eleccion-de-la-arbitraje>
- Vargas, J., & Flecha, R. (2013). El aprendizaje dialógico como "experto" en resolución de conflictos. *Contextos Educativos. Revista De Educación*, (3), 81–88.
<https://doi.org/10.18172/con.465>
- Vázquez, R. L. (2012). *La Mediación Escolar Como Herramienta de Educación para la Paz*.
http://revistas.ucm.es/index.php/ANDH/article/view/21504%5Cnhttp://www.ugr.es/~eutraasoc/guiasdocentes/antropologia_aplicada.pdf
- Velázquez, M. A. & Reyes, V. M. (2023). Los medios alternos de resolución de conflictos en el contexto escolar: algunas estrategias. *Revista Investigación y Postgrado*, 2(3), 137-163.
<https://ouci.dntb.gov.ua/en/works/11ZPb609/>

