

Convivencia escolar y resolución de conflictos desde la pedagogía

Yesenia Cruz Suarez
Jenny Paola Almonacid Arias
José Eriberto Cifuentes Medina

Universidad Mariana
Res. MEN 1362 del 3 de febrero de 1983

Editorial
Unimar

Colección Resultado
de Investigación

Catalogación en la publicación – Biblioteca Nacional de Colombia

Cruz Suarez, Yesenia, autora
Convivencia escolar y resolución de conflictos desde la pedagogía / Yesenia Cruz Suarez, Jenny Paola Almonacid Arias, José Eriberto Cifuentes Medina. -- San Juan de Pasto, Nariño : Editorial Unimar, 2026.
1 recurso en línea : archivo de texto: PDF.

Incluye datos curriculares de los autores -- Incluye referencias bibliográficas.

ISBN 978-628-7898-05-9

1. Convivencia estudiantil - Investigaciones 2. Solución de conflictos escolares - Metodología - Investigaciones I. Almonacid Arias, Jenny Paola, autora II. Cifuentes Medina, José Eriberto, autor

CDD: 371.782 ed. 23 CO-BoBN– a1175082



Universidad Mariana
Res. MEN 1362 del 3 de febrero de 1983

Título del libro: *Convivencia escolar y resolución de conflictos desde la pedagogía*
e-ISBN: 978-628-7898-05-9
DOI: https://doi.org/10.31948/editorialunimar.315
Formato: 18 x 26 cm – Digital
Páginas: 77
Año: 2026

© Editorial Unimar, Universidad Mariana
© Yesenia Cruz Suarez
© Jenny Paola Almonacid Arias
© José Eriberto Cifuentes Medina

Pares evaluadores

Dra. Martha Cecilia Pacheco Lora
Universidad de Córdoba, Colombia

Mag. Luis Carlos Rosero
Secretaría de Educación Municipal de Pasto, Colombia

Dr. Ferney Mora Acosta
Universidad de Nariño

Proyecto de Investigación UPTC - SGI 3978

Editorial Unimar

Luz Elida Vera Hernández

Coordinadora editorial

Leidy Stella Rivera Buesaquillo

Corrección de estilo

Johan Esteban Botina Portillo

Diseño y diagramación

Correspondencia:

Editorial Unimar, Universidad Mariana

San Juan de Pasto, Nariño, Colombia, Calle 18 No. 34 – 104

Tel: 6027244460 - Ext. 185

E-mail: editorialunimar@umariana.edu.co

Depósito Digital

Biblioteca Nacional de Colombia, Grupo Procesos Técnicos, Calle 24, No. 5 - 60 Bogotá D.C., Colombia.

Biblioteca Hna. Elisabeth Guerrero N. f. m. i. Calle 18 No. 34 - 104 Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Colombia.

Disponible en: https://libros.umariana.edu.co/index.php/editorialunimar

Cítese como: Cruz-Suarez, Y., Almonacid-Arias, J. P. y Cifuentes-Medina, J. E. (2026). *Convivencia escolar y resolución de conflictos desde la pedagogía.* Editorial Unimar. https://doi.org/10.31948/editorialunimar.315

Las opiniones contenidas en el presente libro no comprometen a la Editorial Unimar ni a la Universidad Mariana, puesto que son responsabilidad única y exclusiva de los autores; de igual manera, ellos han declarado que, en su totalidad, es producción intelectual propia, en donde aquella información tomada de otras publicaciones o fuentes, propiedad de otros autores, está debidamente citada y referenciada, tanto en el desarrollo del documento como en las secciones respectivas a la bibliografía.

El material de este libro puede ser reproducido sin autorización para uso personal o en el aula de clase, siempre y cuando se mencione como fuente su título, autores y editorial.



Este libro está bajo licencia internacional:

CC BY-NC-ND Reconocimiento-No Comercial-Sin Obra Derivada

Contenido

Introducción 11

Capítulo I. Una pedagogía para resolver conflictos: contexto y área problema 13

1.1. Descripción del Problema 14

1.2. Formulación del problema 17

1.3. Objetivos 17

1.4. Justificación 17

Capítulo II. Fundamentos para una cultura de paz en la escuela 20

2.1. Fundamentación teórica 21

2.2. Convivencia escolar 22

2.3. Resolución de conflictos 23

2.4. Estrategias pedagógicas 24

Capítulo III. Fundamentos epistemológicos y metodológicos del estudio 26

3.1 Enfoque de investigación 27

3.2. Diseño de investigación 27

3.3. Población y muestra 28

3.4. Población universo 28

3.5. Población objeto de estudio 29

3.5.1. Muestra 29

3.6. Fases del estudio 30

3.6.1. Diseño de los instrumentos de investigación 31

3.6.2. Fase de diagnóstico: matriz de análisis documental 32

3.6.3. Fase de categorización: entrevista semiestructurada 34

3.6.4. Fase diseño: cartilla pedagógica 34

3.7. Validación de los instrumentos de investigación 34

3.7.1. Descripción de la validación de instrumentos 35

3.7.2. Codificación de expertos 35
3.7.3. Análisis de validación juicio de expertos 35
3.8. Consideraciones éticas 38

Capitulo IV. Voces y realidades de la convivencia: hallazgos del estudio 39

4.1. Fase de diagnóstico 40
4.1.1. Matriz de análisis documental 41
4.2. Fase de categorización 45
4.2.1. Entrevista semiestructurada 45
4.3. Fase de diseño 66
4.3.1. Cartilla pedagógica 66

Consideraciones finales 70

Referencias 72

Índice de Figuras

Figura 1. Proceso de validación de instrumentos por criterio 38

Figura 2. Nube de palabras. Matriz de análisis documental 44

Figura 3. Nube de palabras con los términos clave de la entrevista 46

Figura 4. Frecuencia de palabras en toda la entrevista 47

Figura 5. Pregunta 1 ¿Cuáles considera que son las causas más frecuentes de conflictos entre estudiantes en el aula? 53

Figura 6. Pregunta 2. ¿Cuáles estrategias utiliza regularmente para promover la resolución pacífica de conflictos en el aula? 54

Figura 7. Pregunta 3. ¿El Manual de Convivencia de la institución proporciona directrices claras para la resolución de conflictos? 55

Figura 8. Pregunta 4. ¿Qué herramientas institucionales considera más efectivas para la resolución de conflictos? 56

Figura 9. Pregunta 5. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la convivencia escolar en la institución? 57

Figura 10. Pregunta 6. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta en su aula relacionados con la convivencia escolar? 58

Figura 11. Pregunta 7. ¿Recibe capacitación periódica en temas relacionados con convivencia escolar? Si es así, ¿con qué frecuencia? 59

Figura 12. Pregunta 8. ¿Qué tan aplicable considera el Manual de Convivencia en el día a día en el aula? 60

Figura 13. Pregunta 9. ¿Qué tan efectivas son las medidas disciplinarias establecidas en el Manual de convivencia para resolver conflictos? 61

Figura 14. Pregunta 10. ¿Qué tan preparados considera que están los docentes en la institución para manejar conflictos escolares de forma efectiva? 62

Figura 15. Pregunta 11. ¿Siente que recibe el apoyo necesario por parte de los padres de familia para manejar las situaciones complejas de convivencia y lo que se imparte en el colegio? 63

Figura 16. Pregunta 12. ¿Cómo se aborda la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales en términos de convivencia? 64

Figura 17. Cartilla pedagógica 69

Índice de Tablas

Tabla 1. Categoría de análisis fundamentación teórica 21

Tabla 2. Aspectos fundamentales de la metodología 27

Tabla 3. Población universo 28

Tabla 4. Muestra 29

Tabla 5. Fases de investigación 30

Tabla 6. Instrumentos de recolección de información 31

Tabla 7. Codificación de expertos 35

Tabla 8. Observaciones principales 36

Tabla 9. Promedios y opinión de aplicabilidad 37

Tabla 10. Fases de investigación 40

Tabla 11. Documentos y normativas 41

Tabla 12. Matriz de análisis documental 42

Tabla 13. Análisis de entrevistas 48

Tabla 14. Categorización 65

Introducción

Los cambios en el sistema educativo han sido un reflejo de profundas transformaciones socioculturales, lo que resalta la importancia de fortalecer la convivencia escolar como un pilar fundamental en la formación de las nuevas generaciones. En este contexto, resulta crucial desarrollar habilidades de adaptación que permitan gestionar, de manera efectiva, los desafíos que surgen en los entornos educativos. El acceso al conocimiento y la información exige repensar las estrategias pedagógicas y los modelos de convivencia, promoviendo espacios que fomenten el respeto, la cooperación y la resolución pacífica de conflictos (Cordera, 2006).

El estudio se centró en la importancia de las estrategias pedagógicas para la resolución de conflictos en la convivencia escolar en el nivel de Básica Primaria. La problemática abordada surgió de la carencia de dichas estrategias, lo cual dificulta la adecuada gestión de los desafíos asociados a la convivencia en el entorno educativo. En este sentido, se plantearon objetivos orientados a diagnosticar, categorizar y diseñar estrategias pedagógicas, a partir de la información recopilada mediante entrevistas a los docentes de la institución.

Para abordar la problemática, se establecieron tres categorías de análisis: convivencia escolar, resolución de conflictos y estrategias didácticas. En la primera categoría, autores como Fierro y Carbajal (2019), Gómez (2011) y García y Ferreira (2005) coinciden en que la convivencia escolar requiere una interacción armónica y respetuosa entre los miembros de la institución educativa, destacando la importancia de establecer relaciones positivas y promover valores. En la segunda categoría, Cornelius (2017), Tuvilla y Torrego (2004) enfatizan en la necesidad de abordar los conflictos de manera integral, evitando patrones negativos, mejorando la comunicación y fomentando la empatía. Y en la tercera categoría, autores como Cortés y García (2017), Cabrera (2016) y Tostado y García (2015), destacan la relevancia de las estrategias pedagógicas para mejorar la calidad educativa, optimizar el rendimiento docente y preparar a los educadores para gestionar los conflictos en el aula.

La metodología se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, dado que este permite la interpretación y comprensión de los fenómenos relacionados con la temática y los grupos involucrados; asimismo, se enmarca en un estudio de caso, en la medida en que implica el uso de técnicas como la entrevista semiestructurada y la observación participante. En cuanto a la línea de investigación orientadora, esta corresponde a Formación Docente, en tanto se enfoca en el análisis de las prácticas pedagógicas y didácticas desarrolladas por los docentes en diversos contextos educativos y con distintos grupos poblacionales.

Por consiguiente, a través del análisis con los softwares MAXQDA y ATLAS. ti, se logró una interpretación a nivel general sobre la resolución de conflictos en la convivencia escolar. La revisión documental mostró el uso del *Manual de Convivencia* y de las leyes educativas; sin embargo, también evidenció la necesidad de capacitar a los docentes en esta área. Asimismo, las entrevistas a los docentes de Básica Primaria revelaron factores de conflicto como la falta de comunicación, la indisciplina y la falta de respeto, así como la importancia del apoyo familiar en los procesos educativos, evidenciando la necesidad de implementar estrategias pedagógicas con los estudiantes de Educación Básica Primaria.

En este sentido, los docentes destacan la necesidad de diálogos más asertivos en los diferentes contextos, de continuar con el apoyo de psicoorientación y de que la participación de los padres no sea tan limitada; además, sugieren fortalecer los valores que se encuentran en el *Manual de Convivencia*. Asimismo, consideran fundamental la capacitación en resolución de conflictos y en protocolos de inclusión en los espacios de la escuela en Educación Básica Primaria, así como en la formación docente.

En el capítulo *Voces y realidades de la convivencia*, se encuentran inmersos los docentes en cuanto a la convivencia escolar y sus implicaciones en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estas apreciaciones evidencian la necesidad de diseñar estrategias pedagógicas que faciliten la resolución de conflictos y promuevan una interacción armoniosa en los educandos. Además, resalta la importancia del rol docente en la formación de competencias sociales y emocionales; la pertinencia del tema radica en su contribución al manejo de la convivencia escolar, a través de la formulación de propuestas aplicables en el contexto educativo. A partir de esto, se evidencia la importancia de capacitar a los docentes, involucrar a los padres de familia y fomentar una mayor participación de la comunidad educativa en la construcción de ambientes de respeto y empatía.

Al consolidar los hallazgos obtenidos, se presentan recomendaciones clave para el diseño de estrategias centradas en la gestión de la convivencia escolar en la educación básica primaria. También, se propone el diseño de estrategias pedagógicas estructuradas y sostenibles, por medio de una cartilla, que pueden favorecer la resolución efectiva de conflictos y promover la integración de valores fundamentales en la comunidad educativa; en este sentido, la institución y los docentes pueden implementarlas y evaluar su efectividad. De este modo, el estudio se proyecta en soluciones aplicables al contexto escolar, con el fin de contribuir a la consolidación de ambientes propicios para el aprendizaje.

Capítulo I.

Una pedagogía para resolver conflictos: contexto y área problema



1.1. Descripción del Problema

La convivencia escolar sigue siendo un desafío para todas las instituciones educativas, ya que está directamente relacionada con el bienestar del estudiante, su aprendizaje y su desarrollo integral; no obstante, los conflictos persisten y afectan la calidad y el ambiente de aprendizaje. Asimismo, la violencia escolar y los conflictos en la convivencia constituyen preocupaciones compartidas en diversos países y organizaciones. Por ello, se han promovido investigaciones y programas que abordan estas problemáticas, enfatizando la importancia de la convivencia escolar y la resolución de conflictos en el entorno educativo. En este sentido, estas prácticas son consideradas esenciales para fomentar la paz, prevenir la violencia y optimizar el aprendizaje (Unesco, 2015).

Ante esta situación, es necesario analizar los factores que afectan los ambientes en los contextos educativos, priorizar herramientas y prácticas que ayuden a mejorar las habilidades, necesidades o características individuales del estudiante, con el objetivo de garantizar el "derecho a recibir una educación que fomente la solidaridad, la amistad y la justicia entre todo el mundo" (UNICEF, 2014, p. 30).

Además, en el 2019, el seminario Con Vivencia, Educar es Tarea de Todos auspiciado por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia y la Superintendencia de Educación, destacó que la convivencia en las escuelas es esencial para garantizar el derecho a la educación de los niños y adolescentes. El aprendizaje debe impartirse mediante diversas estrategias pedagógicas, de modo que las niñas y niños puedan desarrollar habilidades para convivir y al mismo tiempo respetar y valorar la diversidad.

En ese mismo contexto, Andrades-Moya (2020) al revisar la convivencia escolar en Latinoamérica, subraya la importancia de presentar ideas que optimicen las conexiones entre los integrantes de una institución educativa. También, menciona que varios estudios sobre convivencia escolar evidencian la carencia de capacitación en los docentes en formación y destaca que la convivencia escolar se aborda de manera reactiva en lugar de preventiva; en otras palabras, no se aborda desde una perspectiva educativa inicial, sino a partir de una situación de conflicto o problema.

El Ministerio de Educación Nacional (MEN) de Colombia, también reconoce las dificultades que afectan la convivencia en los diferentes centros educativos y propone generar espacios adecuados que apuesten por relaciones interpersonales de calidad, rescaten los valores cívicos, el crecimiento socioafectivo y la madurez personal. Con un enfoque preventivo, pretende fomentar la cultura de la paz y la convivencia armónica en las comunidades

educativas del país, estableciendo mecanismos de mediación y solución de conflictos dentro de las instituciones educativas.

En consecuencia, con esta problemática, en Colombia se reglamentó la Ley 1620 del 15 de marzo del 2013, "Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar" con el objetivo de fomentar, fortalecer y articular acciones de diferentes instancias del Estado para la convivencia escolar, la construcción de ciudadanía y la educación en derechos humanos, sexuales y reproductivos de los niños, niñas y adolescentes de preescolar, básica y media.

Además, el Decreto 1965 (MEN, 2013), reglamenta el funcionamiento del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y establece los lineamientos generales para ajustar los manuales de convivencia de los establecimientos educativos.

A nivel regional, en Boyacá, en el año 2017, la Secretaría de Educación llevó a cabo una mesa de trabajo para el buen desarrolló del comité de convivencia escolar, con el fin de formar equipos multidisciplinarios, asignar responsabilidades o roles, identificar el estado actual de los contextos en las instituciones educativas, conocer las estrategias y los procedimientos ejecutados y elaborar propuestas para garantizar el cumplimiento de la Ley 1620 de 2013.

En 2022, el gobernador de Boyacá, Barragán, destacó la relevancia de la convivencia escolar en los salones de clase, subrayando la importancia de la actualización y mejora continua de los manuales de convivencia. Según Barragán (2022), "los manuales de convivencia deben ir evolucionando, permanentemente, sin necesidad de realizar grandes ejercicios académicos, ni procesos de contratación para modernizarlos, logrando así, como su nombre lo dice, la convivencia con los demás" (p. 8).

En este contexto, la convivencia escolar es un pilar esencial para el desarrollo integral de los estudiantes, ya que incide en su bienestar emocional y social. No obstante, el enfoque educativo se fundamenta en la educación integral; cumple con la legislación educativa vigente, en particular con la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013, y cuenta con un manual de convivencia que clasifica las situaciones de conflicto y establece su resolución.

A través de una exploración, se evidenció que el colegio ofrece espacios adecuados para el desarrollo de los estudiantes, fomentando su crecimiento personal y fortaleciendo sus habilidades motoras, sociales y físicas. No

obstante, también se identificaron comportamientos disruptivos en los que algunos estudiantes aprovechan momentos de distracción para empujarse, quitarse objetos o hacer gestos burlones sin ser detectados. Durante el recreo, se observó que algunos estudiantes esperan a que el docente a cargo atienda otra situación para involucrarse en juegos bruscos, disfrazados de juego, o desafiarse entre compañeros cuando la atención está en otro grupo o espacio.

La definición del área problema surge de la identificación de desafíos en la gestión de conflictos. A pesar de que la Institución cuenta con un manual de convivencia y protocolos legales, se observaron las siguientes dificultades:

- Carencia de tácticas específicas: los docentes carecen de estrategias pedagógicas concretas y preventivas para abordar situaciones de indisciplina o agresiones de manera proactiva.
- Comportamientos disruptivos constantes: se evidencian juegos bruscos, burlas y falta de obediencia que no muestran cambios significativos con las intervenciones actuales.
- Gestión intrínseca: al no haber una estrategia unificada, la resolución de conflictos depende del criterio individual de cada docente, lo que puede llevar a decisiones erróneas y a la repetición de los conflictos.

Así mismo, se evidencia que, a pesar de la supervisión de los docentes, los estudiantes incurren en estos comportamientos en los diferentes espacios. En ciertos casos, los docentes logran intervenir y manejar la situación oportunamente; sin embargo, en otros, estos incidentes no son evidenciados a tiempo. Si bien el colegio cuenta con un manual de convivencia y protocolos para manejar las situaciones conflictivas, y los docentes implementan diversas estrategias de intervención para gestionar la convivencia y resolver conflictos, en algunos casos no se observa un cambio significativo en la conducta de los estudiantes.

En estos registros se evidencian que las situaciones de convivencia en los diferentes grados incluyen desde falta de obediencia a normas básicas hasta agresiones. La frecuencia de estos comportamientos puede indicar que las estrategias utilizadas no siempre son efectivas para fomentar una convivencia armónica y prevenir la reincidencia de los conflictos; además, se podría suponer que la falta de capacitación continua en los docentes puede incidir en la carencia de herramientas pedagógicas concretas que les permitan abordar estas situaciones de manera preventiva y proactiva.

En este sentido, fue necesario realizar un análisis profundo de los factores que influían en la convivencia escolar, con la participación de los docentes, quienes comparten la mayor parte del tiempo con los estudiantes y conocen

las realidades educativas. Este diagnóstico permitió comprender mejor las dinámicas de la convivencia en la Educación Básica Primaria y su impacto en las relaciones interpersonales de los estudiantes.

Por lo tanto, se hace indispensable diseñar estrategias pedagógicas específicas que fortalezcan el rol docente, promuevan competencias restaurativas y generen espacios seguros para la resolución de conflictos. En este estudio se presenta como objetivo proponer estrategias pedagógicas para los docentes que sirvan como herramientas en la resolución de conflictos y el fortalecimiento de la convivencia escolar en la Educación Básica Primaria.

1.2. Formulación del problema

¿Qué estrategias pedagógicas pueden proponerse que fomenten la resolución de conflictos y la convivencia escolar en la Educación Básica Primaria?

1.3. Objetivos

- Analizar las estrategias pedagógicas para la resolución de conflictos en la convivencia escolar de Básica Primaria.
- Realizar un diagnóstico acerca de la convivencia escolar y la resolución de conflictos, identificando sus dinámicas, problemáticas y factores influyentes en la Educación Básica Primaria.
- Categorizar los ambientes, escenarios y contextos de convivencia escolar y la resolución de conflictos en básica primaria en la práctica pedagógica por parte de los docentes.

1.4. Justificación

Las instituciones educativas tienen como propósito fundamental ofrecer una educación integral que no solo promueva el desarrollo académico, sino que también fomente el crecimiento social y emocional de los estudiantes. En este sentido, la convivencia escolar adquiere una relevancia clave, ya que la capacidad de interactuar de manera respetuosa y cooperativa es indispensable para el desarrollo de competencias sociales en los niños.

Sin embargo, en muchos entornos escolares, se presentan conflictos recurrentes entre estudiantes que afectan no solo el ambiente escolar, sino también el bienestar emocional y social de los niños involucrados. Estos conflictos pueden surgir por diversos factores, como diferencias de personalidad, falta de acompañamiento de los padres de familia, falta de

habilidades para la resolución de conflictos y, en algunos casos, por la carencia de estrategias pedagógicas adecuadas.

Abordar la convivencia escolar es crucial para cualquier comunidad educativa, ya que es en la escuela donde los niños comienzan a aprender y practicar habilidades interpersonales que les servirán a lo largo de toda su vida. En este contexto, las normas de convivencia juegan un papel fundamental, pues constituyen los instrumentos que guían el comportamiento y las interacciones entre los miembros de la comunidad educativa. Según Correa y Ferreira (2005), "ninguna sociedad, por más sencilla y rudimentaria que sea, puede funcionar sin normas y reglas de convivencia. También, en todo grupo humano, se presentan características y propiedades, entre las cuales se encuentran las normas del grupo" (p. 165), lo que resalta su importancia en el ámbito escolar; pero la existencia de la norma por sí sola no garantiza un ambiente armónico; es necesario que los educadores implementen estrategias pedagógicas para fortalecer la convivencia y la resolución de conflictos.

Por esta razón, el estudio contribuye a analizar las estrategias pedagógicas para la resolución de conflictos en la convivencia escolar de básica primaria, identificando sus dinámicas, problemáticas y factores influyentes. Además, busca brindar una herramienta a los docentes para orientar su labor en la gestión de la convivencia escolar y la resolución de conflictos.

Un manejo adecuado de los conflictos en el entorno escolar no solo beneficia la convivencia dentro del aula, sino que también impacta directamente en el desarrollo social y emocional de los estudiantes; por ello, se plantean estrategias que permitan a los estudiantes adquirir habilidades fundamentales como la empatía, la comunicación asertiva, la resolución pacífica de conflictos y el respeto por la diversidad. De esta forma, el proyecto no solo responde a las necesidades inmediatas del colegio, sino que también contribuye a la formación de individuos con competencias sociales sólidas, capaces de interactuar de manera respetuosa y constructiva en cualquier ámbito de la vida.

Esta investigación se basa en teorías y enfoques pedagógicos que destacan la importancia de la convivencia escolar y la resolución de conflictos. Autores como García y Ferreira (2005) refuerzan la idea de que los conflictos son una parte inherente de cualquier grupo humano, y que la capacidad de gestionarlos adecuadamente es esencial para el funcionamiento armonioso de cualquier sociedad.

Además, el enfoque del estudio permitió explorar en profundidad las percepciones de los docentes en cuanto a la convivencia, teniendo en cuenta las particularidades del entorno escolar. Esto proporcionará una visión más detallada sobre la resolución de conflictos en la convivencia escolar en educación básica primaria. En este sentido, este libro es clave para comprender la dinámica de la convivencia escolar y su impacto en el desarrollo de los estudiantes. Al centrarse en la formación docente y las prácticas pedagógicas, se busca no solo identificar los desafíos existentes, sino también diseñar estrategias que contribuyan a la mejora del ambiente escolar.

Capítulo II.

Fundamentos para una cultura de paz en la escuela



2.1. Fundamentación teórica

En el marco de las transformaciones sociales y educativas del siglo XXI, la escuela ha dejado de ser un simple espacio de transmisión de saberes para convertirse en un escenario complejo de interacción humana, donde la formación ciudadana, la convivencia pacífica y la resolución constructiva de los conflictos cobran un papel protagónico en los procesos formativos.

En tal sentido, el presente capítulo se orienta a establecer los fundamentos teóricos que sustentan esta obra, a partir de tres categorías interdependientes: la convivencia escolar, entendida como una construcción socioeducativa que favorece el respeto, la inclusión y la participación democrática; la resolución de conflictos, concebida como un proceso formativo para el manejo dialógico y transformador de tensiones interpersonales; y las estrategias pedagógicas, abordadas como mediaciones intencionadas que permiten traducir estos principios en prácticas educativas significativas. Estas categorías no solo configuran el eje argumental del libro, sino que ofrecen un andamiaje conceptual sólido para analizar, interpretar y proyectar experiencias pedagógicas orientadas al fortalecimiento de una cultura escolar basada en el respeto mutuo, la empatía y la justicia educativa.

Tabla 1

Categoría de análisis fundamentación teórica

Convivencia escolar	Del Rey et al. (2009) Fierro y Carbajal (2019) Gómez (2011) García y Ferreira (2005) Uruñuela (2016)
Resolución de conflictos	Cornelius (2017) Tuvilla (2004) Torrego y Villaoslada (2004)
Estrategias pedagógicas	Cortés y García (2017) Cabrera (2016) Tostado y García (2015) Pinilla y Mendieta (2017) Caballero (2010)

Es necesario considerar los fundamentos teóricos y conceptuales al analizar la convivencia escolar, por lo tanto, no es un concepto aislado; se desenvuelve a través de la ciencia y el estudio social, adquiriendo una riqueza de significados que se despliegan en el ámbito educativo. Asimismo, resulta esencial ahondar en el contexto legal en Colombia, especialmente en virtud del Decreto 1965 de 2013, y también tomar en cuenta la definición proporcionada por la Organización Mundial de la Salud. Esta última, no solo aporta una interpretación valiosa, sino que también sirve como guía orientadora para la asistencia legal, un significado que exploraremos en detalle a continuación.

2.2. Convivencia escolar

Del Rey et al. (2009) ofrece una perspectiva esclarecedora al describir la convivencia escolar como un conjunto de normas y comportamientos diseñados para proporcionar protección contra posibles situaciones de susceptibilidad para los estudiantes. En otras palabras, más que ser simplemente un tema de estudio en el currículo educativo, la convivencia debe ser erigida como el propósito primordial de la formación en las escuelas y ser eje fundamental de construcción de valores.

Por otro lado, Fierro y Carbajal (2019) aportan una visión multidimensional de la convivencia escolar al definirla en seis términos clave. Esta conceptualización incluye la convivencia como un estudio del clima escolar, de la violencia y su prevención, así como la promoción de la educación socioemocional, la formación para la ciudadanía y la democracia, la educación para la paz, la enseñanza de los derechos humanos, y el desarrollo moral y la formación en valores. Estos términos amplios resaltan la complejidad y la integralidad de la convivencia escolar, subrayando sus diversas dimensiones en la vida estudiantil.

En la misma línea, Gómez (2011) afirma que la convivencia escolar es un proceso dinámico que se gesta dentro de la institución educativa. Este proceso involucra a todos sus miembros y ejerce un impacto significativo en el desarrollo personal, socioafectivo e intelectual de los alumnos. Esta afirmación subraya la naturaleza en constante evolución de la convivencia escolar y su profunda influencia en diversas esferas de la experiencia educativa.

Para García y Ferreira (2005), la convivencia en el ámbito escolar se define como la interacción armoniosa y respetuosa entre todos los miembros de la comunidad educativa, abarcando a estudiantes, maestros, personal administrativo y padres de familia. Esta interacción implica establecer relaciones positivas, resolver conflictos de manera adecuada y promover valores como la solidaridad, la tolerancia y el respeto hacia los demás.

El objetivo de la convivencia escolar es crear un entorno propicio para el aprendizaje, donde se priorice el bienestar emocional y el desarrollo integral de los estudiantes.

En última instancia, Uruñuela (2016) conceptualiza la convivencia escolar como una vivencia compartida con los demás, donde se promueven valores de libertad, igualdad, justicia y fraternidad. Indica que la convivencia no se debe usar para favorecer el dominio de unos sobre otros. En cambio, respalda la idea de que la convivencia promueve la construcción personal y comunitaria en un ambiente de respeto mutuo y equidad; por lo tanto, el énfasis está en una convivencia basada en la colaboración, el entendimiento y el respeto hacia los demás, en lugar de la imposición de autoridad y control.

En síntesis, la convivencia escolar va más allá de ser simplemente un componente de la educación; su comprensión y aplicación demandan un enfoque integral que incorpore principios científicos, sociales y legales. Al reconocer la convivencia como un proceso dinámico y multidimensional, se establece el fundamento para fomentar ambientes educativos enriquecedores y saludables en Colombia y más allá.

2.3. Resolución de conflictos

La resolución de conflictos se constituye como herramienta clave para construir relaciones saludables y sostenibles y un elemento fundamental en la dinámica de las relaciones humanas y organizacionales. La habilidad para abordar y resolver conflictos de manera efectiva se convierte en una competencia esencial para promover la colaboración y el crecimiento tanto a nivel personal como en entornos sociales.

En este contexto, Cornelius (2017) reivindican que es esencial reconocer y evitar patrones negativos de comportamiento en situaciones conflictivas. La comprensión y desactivación de luchas de poder, la optimización de la comunicación para una comprensión profunda y la promoción de la empatía son pilares clave para alcanzar soluciones satisfactorias. Este enfoque integrador no solo aborda los conflictos de manera puntual sino también fomenta el desarrollo de competencias emocionales y relacionales a largo plazo.

La resolución de conflictos se erige como un proceso exigente que demanda tiempo, paciencia y perseverancia; en esta travesía, es imperativo involucrar a todas las partes implicadas en las discusiones y decisiones pertinentes. Respetando los contextos sociales y aprovechando cambios estructurales, el proceso debe ser entendido como un seguimiento continuo que mitiga

posibles daños emocionales y trabaja contra la propagación de una cultura de venganza en pos de la reconciliación.

A través de Tuvilla (2004), se analiza el conflicto con un conocimiento profundo de sus raíces, magnitud y estructura. La mejora de la comunicación y la atención a problemas específicos son pasos cruciales hacia soluciones satisfactorias. En este sentido, la prevención y resolución de conflictos se configuran como un arte que requiere una comprensión holística y una aplicación estratégica para construir puentes hacia relaciones más saludables y entornos más productivos.

Posteriormente, para Torrego y Villaoslada (2004), la resolución de conflictos involucra un enfoque integral que examina la importancia del diálogo, la comprensión mutua y la colaboración para gestionar los conflictos de manera constructiva y promover relaciones saludables entre los miembros de la comunidad educativa; no se limita únicamente a la aplicación de medidas disciplinarias o coercitivas, sino que establece la prevención de conflictos a futuro y la promoción de una cultura de paz y convivencia en los entornos educativos.

2.4. Estrategias pedagógicas

Las estrategias pedagógicas constituyen el conjunto de acciones o herramientas que el docente emplea para que sus estudiantes se apropien de un tema. Dado que cada alumno tiene modalidades de aprendizaje distintas, es esencial que el docente cuente con diversas estrategias para facilitar el desarrollo del aprendizaje. Según Cortés y García (2017), se requiere de "metodologías que motiven el quehacer del estudiante dentro del aula, con el objetivo de favorecer los procesos de enseñanza y propiciar aprendizajes significativos, orientados a potenciar el desarrollo integral de los estudiantes" (p. 127). La calidad educativa está estrechamente ligada a las estrategias pedagógicas, ya que la implementación de acciones coordinadas potenciará sus habilidades y cualidades, permitiéndole reconocer sus destrezas y fortalezas para lograr una formación integral.

En la labor docente, es fundamental poseer la habilidad de utilizar los recursos disponibles, para crear diversos ambientes que faciliten la apropiación y formación del conocimiento integral. Además, las estrategias pedagógicas contribuyen a mejorar el desarrollo del quehacer docente. Cabrera (2016) sostiene que "la estrategia pedagógica, en la teoría de educación avanzada, es concebida como un modelo que coadyuva al mejoramiento del desempeño profesional pedagógico de los docentes" (p. 72). La aplicación de herramientas pedagógicas en los entornos educativos no solo optimiza el desempeño

de los docentes, sino que también facilita que los estudiantes alcancen un aprendizaje integral, cumpliendo así con las expectativas de calidad educativa.

La preparación para enfrentar conflictos implica un reconocimiento fundamental de la necesidad de contar con herramientas de intervención en el entorno escolar. En este sentido, Tostado y García (2015) destacan, como estrategia pedagógica, la importancia de talleres destinados a cultivar habilidades y aptitudes, así como la colaboración en la creación de manuales de convivencia y protocolos de actuación en situaciones graves con la comunidad educativa, lo cual permite ir más allá de la mera evitación del conflicto. Se trata de visualizar la posibilidad de aceptarlo, transformarlo y convertirlo en un evento que genere aprendizaje a través de situaciones de la vida real. Esto implica la resignificación del conflicto y su vinculación al currículo.

Desde esta perspectiva, Pinilla y Mendieta (2017) proponen como estrategia la aplicación de la pedagogía basada en la confianza como una táctica efectiva para cultivar entornos escolares pacíficos. Esta metodología implica la ejecución de actividades pedagógicas orientadas a fomentar una cultura de paz y prevenir situaciones conflictivas dentro de las instituciones. La tarea del docente no solo se limita a impartir conocimientos, sino también a crear un entorno de convivencia saludable, en el que impulse acciones positivas e inspire a los estudiantes a actuar con responsabilidad, solidaridad y tolerancia.

Finalmente, Caballero (2010) plantea, como estrategia pedagógica, el desarrollo de actividades orientadas a promover y sensibilizar actitudes como la empatía, la honestidad, el compromiso, la cortesía, la autodisciplina y la resolución de conflictos, así como el fomento de la colaboración del estudiante en diversos contextos, como el familiar, la comunidad educativa y la sociedad en general. Asimismo, resalta la importancia de evaluar estas prácticas educativas, junto con los enfoques de interacción entre profesores y estudiantes, el impacto de los métodos de enseñanza en las relaciones personales y la relación entre conflicto y emociones, entre otros aspectos.

Capítulo III.

Fundamentos epistemológicos y metodológicos del estudio



En este capítulo se detallan el enfoque y el tipo de investigación, así como la descripción de la población, la muestra y el proceso de muestreo. Asimismo, se especifica el área o contexto en el cual se realizó el estudio y se mencionan los instrumentos utilizados para la recolección de la información.

Tabla 2

Aspectos fundamentales de la metodología

Aspecto	Descripción	Autores
Enfoque de investigación	Cualitativo	Hernández (2017) Behar (2008)
Diseño de investigación	Estudio de caso	López (2013) Yin (2014)

3.1 Enfoque de investigación

Este estudio siguió un enfoque cualitativo, el cual permitió la interpretación y comprensión de los fenómenos relacionados con los participantes. Al respecto Hernández (2017) afirma que el enfoque cualitativo de una investigación "se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto" (p. 358). En consecuencia, Behar (2008) menciona que el enfoque cualitativo "recoge información de carácter subjetivo, es decir que no se perciben por los sentidos, como el cariño, la afición, los valores, aspectos culturales. Por lo que sus resultados siempre se traducen en apreciaciones conceptuales" (p. 38).

De acuerdo con lo anterior, el enfoque cualitativo posibilita el estudio de situaciones naturales considerando la perspectiva de los individuos involucrados. Dentro de esta perspectiva se puede usar la observación en persona, recursos educativos, encuestas, formularios, guías de observación, evaluaciones, cuestionarios y entrevistas para mostrar las acciones y resultados deseados desde una interpretación subjetiva. En este sentido, el estudio investigativo cualitativo presentará las perspectivas de los docentes en cuanto a temas en la convivencia escolar, resolución de conflictos y estrategias pedagógicas.

3.2. Diseño de investigación

La investigación se enmarcó en un estudio de caso, considerando que se recopilaron datos a partir de diferentes entrevistas. Al respecto, López (2013)

señala que el estudio de caso "es la investigación empírica de un fenómeno del cual se desea aprender dentro de su contexto real cotidiano" (p. 140).

En la misma línea, Yin (2014) anota que el estudio de caso es "una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma precisa, y en el que múltiples fuentes de evidencia son utilizadas" (p. 142). A partir de ello, el objetivo principal fue proponer estrategias pedagógicas para la resolución de conflictos en la convivencia escolar de Básica Primaria.

En este proyecto se implementó un paradigma interpretativo, que implicó el uso de herramientas como una matriz de análisis documental y una entrevista no estructurada, cuyo propósito fue proporcionar una metodología de investigación que permita comprender la realidad desde las perspectivas y experiencias de las personas involucradas.

3.3. Población y muestra

La población es el grupo de individuos que se quieren investigar, por ello, López (2004) define la población como "el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación" (p. 69). Según esta perspectiva, la población en el estudio abarca el conjunto total que se busca investigar, compuesto por individuos pertenecientes a una misma área geográfica y que comparten características comunes.

3.4. Población universo

La población seleccionada estuvo conformada por aproximadamente 20 docentes orientadores, correspondientes al 100 % del profesorado de la institución educativa. Esta población se encuentra distribuida desde el grado prejardín hasta el grado undécimo, e incluye también a quienes desempeñan cargos directivos.

Tabla 3

Población universo

Aspecto	Descripción
Población universo	20 docentes 100 %

Aspecto	Descripción	
Preescolar, básica primaria	Grado	N.° de docentes
	Preescolar	2
	Básica primaria	6
	Básica Secundaria	6
	Directivos docentes	4
	Catedráticos	2
Total		20

3.5. Población objeto de estudio

La población objeto de estudio estuvo conformada por 10 docentes de básica primaria, lo que corresponde al 50 % del profesorado, con edades comprendidas entre los 21 y 43 años; asimismo, este grupo estuvo integrado por 3 hombres y 7 mujeres.

3.5.1. Muestra

De acuerdo con López (2004), la muestra es "un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población" (p. 69); por tanto, la muestra seleccionada para la investigación estuvo conformada por 6 docentes de Básica Primaria, lo que corresponde al 30 % de la población. Asimismo, este grupo estuvo integrado por 2 hombres y 4 mujeres. Los docentes orientan diez áreas del conocimiento: Matemáticas, Ciencias Sociales, Ciencias Naturales, Lengua Castellana, Lectura Crítica, Lengua Extranjera, Educación Física, Educación Artística, Vida Espiritual y Tecnología e Informática.

Tabla 4

Muestra

Profesor	Título
Profesor 1	Licenciada en lenguas extranjeras con énfasis en inglés
Profesor 2	Licenciado en educación física
Profesor 3	Licenciado en matemáticas
Profesor 4	Licenciada en educación básica con énfasis en matemáticas, humanidades, lengua castellana
Profesor 5	Licenciada en educación básica con énfasis en idiomas extranjeros
Profesor 6	Licenciada en ciencias sociales

Igualmente, se consideraron los siguientes criterios de inclusión: docentes orientadores pertenecientes a la misma institución educativa privada, con experiencia en convivencia escolar y resolución de conflictos, y que, además, aceptaran participar de manera voluntaria en la investigación. La selección de los participantes se fundamentó en el conocimiento previo de las necesidades, en las condiciones adecuadas para la labor a realizar, en la demanda de la comunidad en cuestión y en el interés del investigador.

3.6. Fases del estudio

Para el desarrollo de este proceso de investigación, las fases se estructuraron de manera que respondieran directamente a los objetivos específicos establecidos. Cada fase fue diseñada para abordar un aspecto particular del problema de estudio.

Tabla 5

Fases de investigación

Fase	Objetivo específico	Instrumento
Fase I Diagnóstico	Realizar un diagnóstico acerca la convivencia escolar y resolución de conflictos identificando sus dinámicas, problemáticas y factores influyentes en básica primaria	Matriz de análisis documental
Fase II Categorización	Categorizar los ambientes, escenarios y contextos de convivencia escolar y la resolución de conflictos en básica primaria en la práctica pedagógica por parte de los docentes	Entrevista semiestructurada
Fase III Diseño	Diseñar una cartilla pedagógica con estrategias para la aplicación de la resolución de conflictos en la convivencia escolar de básica primaria, a partir de los hallazgos investigativos y de la fundamentación teórica	Cartilla pedagógica

Las diversas etapas de la investigación permitieron profundizar en la temática de estudio y avanzar en el cumplimiento de los objetivos establecidos, teniendo en cuenta los instrumentos de recolección de información. En este proceso, fue fundamental reflexionar, interpretar y comprender cada uno de los momentos vividos durante las intervenciones con los docentes.

El propósito fue contar con múltiples referentes en torno a la temática abordada, lo cual, a su vez, permitió la incorporación de estrategias pedagógicas en Básica Primaria que contribuyeran al logro de los objetivos y a la resolución de la problemática planteada.

3.6.1. Diseño de los instrumentos de investigación

El diseño de los instrumentos de investigación constituye una etapa fundamental, ya que permite garantizar la validez y la confiabilidad de los datos recolectados. Estos instrumentos fueron elaborados en coherencia con los objetivos específicos y el enfoque metodológico seleccionado, asegurando su pertinencia frente a las necesidades del estudio. A continuación, se presenta una tabla que detalla los instrumentos de recolección de información.

Tabla 6

Instrumentos de recolección de información

Instrumento	Autor	Descripción
Matriz de análisis documental	Peña y Pirela (2007)	La matriz de análisis documental, según Hernández (2003, citado en Peña y Pirela (2007), se define como la acción de identificar y seleccionar las ideas más relevantes de un documento para expresar su contenido de manera clara y sin ambigüedades, con el fin de recuperar la información que contiene. Además, se destaca que los objetivos del análisis documental van más allá de la simple recuperación o difusión de información, ya que también se orientan a facilitar la comprensión y el aprendizaje del individuo, permitiéndole resolver problemas y tomar decisiones en diferentes ámbitos de su vida.

Instrumento	Autor	Descripción
Entrevista semiestructurada	Díaz-Bravo et al. (2013)	La entrevista semiestructurada, como lo mencionan Díaz-Bravo et al. (2013), es más flexible que la estructurada, ya que, aunque se basa en preguntas previamente diseñadas, puede ajustarse según las necesidades del entrevistado. Esto permite una mayor adaptación a los participantes, favorece su motivación, facilita la aclaración de conceptos, permite identificar posibles ambigüedades y reduce los formalismos. En consecuencia, se aplicarán entrevistas a los docentes, con el fin de obtener información pertinente para el cumplimiento de los objetivos del estudio.
Cartilla pedagógica	Mora et al. (2016)	Las cartillas, según Mora et al. (2016), han sido diseñadas con el propósito de hacer más accesible y creativo el aprendizaje en los niños. La variedad de herramientas que incorporan permite captar su atención de manera efectiva, en función del contenido que presenten. Cabe destacar que su objetivo no se limita únicamente a los estudiantes, sino que también constituyen una herramienta pedagógica valiosa para apoyar la labor docente en los procesos de educación y formación integral de los niños.

Los medios para recopilar información estuvieron distribuidos en las tres etapas principales del plan de investigación, entre los cuales se incluyen: matriz de análisis documental, entrevista semiestructurada y una cartilla pedagógica.

3.6.2. Fase de diagnóstico: matriz de análisis documental

Solís Hernández (2003, citado por Peña y Pirela, 2007) define la matriz de análisis documental como "la operación que consiste en seleccionar ideas informativamente relevantes de un documento, a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información contenida en él" (p. 59).

En la matriz de análisis documental se estableció una serie de criterios que permitieron definir las preguntas o variables de estudio. En primer

lugar, se tuvo en cuenta la relevancia normativa y documental, por lo que se seleccionaron fuentes clave a nivel institucional, nacional e internacional que regulan o influyen en la convivencia escolar y la resolución de conflictos. Estos documentos incluyeron normativas legales, decretos, manuales institucionales y resoluciones internacionales, asegurando así una base sólida para el análisis.

Otro criterio fundamental fue la vinculación con el problema de investigación, es decir, que las preguntas formuladas en la matriz debían estar directamente relacionadas con el propósito del estudio. Por esta razón, se enfocaron en identificar cómo estos documentos ofrecían estrategias, normativas o lineamientos que contribuían a la gestión de conflictos en el ámbito educativo, lo que permitió analizar su impacto en la práctica escolar.

Asimismo, se consideró una perspectiva multiescalar, lo que implicó la inclusión de fuentes de diferentes niveles: institucional, nacional e internacional. Este criterio permitió obtener una visión comparativa y complementaria de las estrategias de resolución de conflictos, facilitando un análisis más completo de las disposiciones que regían la convivencia escolar. La integración de múltiples escalas favoreció la identificación de similitudes y diferencias en la forma en que se abordaban los conflictos en distintos contextos educativos.

Además, se priorizó la orientación hacia estrategias y disposiciones en la formulación de las preguntas. Se buscó identificar no solo los principios generales sobre la convivencia y la resolución de conflictos, sino también las orientaciones específicas que establecían los documentos para la aplicación de estrategias en los entornos educativos. Esto permitió que el análisis documental no solo se centrara en la normativa, sino también en su aplicabilidad en la realidad escolar.

Por último, se tuvo en cuenta la aplicabilidad de la información lo que significó que los documentos analizados debían proporcionar elementos útiles y concretos para la mejora de la convivencia escolar. De este modo, las preguntas planteadas en la matriz no solo describieron lo que establecían los textos normativos, sino que también evaluaron su potencial implementación en el contexto educativo objeto de estudio.

Estos criterios garantizaron que el análisis documental respondiera de manera efectiva al primer objetivo de la investigación, proporcionando información relevante y aplicable para la comprensión y mejora de la convivencia escolar. Al considerar múltiples dimensiones en la selección de documentos y la formulación de preguntas, se aseguró un enfoque integral que permitiera aportar soluciones viables a la problemática abordada.

3.6.3. Fase de categorización: entrevista semiestructurada

Díaz-Bravo et al. (2013) consideran que la entrevista semiestructurada ofrece un grado de flexibilidad aceptable, a la vez que mantienen la suficiente uniformidad para alcanzar interpretaciones acordes con los propósitos del estudio. Este tipo de entrevista es la que ha despertado mayor interés ya que "se asocia con la expectativa de que es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista de manera relativamente abierta, que en una entrevista estandarizada o un cuestionario" (p. 163).

La entrevista semiestructurada tuvo como propósito identificar las estrategias, percepciones y herramientas utilizadas por los docentes en la resolución de conflictos y el fortalecimiento de la convivencia escolar, con el fin de categorizar los ambientes, escenarios y contextos de convivencia en Básica Primaria dentro de la práctica pedagógica. Su diseño incluye una sección inicial con datos generales del entrevistado, como nombre, cargo, edad y nivel educativo, lo que permitió contextualizar las respuestas en función del perfil docente. Posteriormente, se presentaron doce preguntas abiertas con aspectos clave, como las causas más frecuentes de los conflictos en el aula, las estrategias empleadas para su resolución, la aplicabilidad del Manual de Convivencia, la capacitación recibida y el papel de las familias en este proceso.

3.6.4. Fase diseño: cartilla pedagógica

Mora et al. (2016) definen la cartilla pedagógica como un "instrumento eficaz para contribuir en la función que tienen los docentes en el acompañamiento y responsabilidad de la educación y formación de cada uno de los infantes" (p. 90). La cartilla pedagógica se diseñó para docentes de Básica Primaria y tuvo como propósito proporcionar estrategias efectivas para la gestión de la convivencia escolar y la resolución de conflictos. La estructura es clara, funcional y facilita el acceso a información relevante sobre normativas, estrategias y recomendaciones prácticas. Además, las estrategias propuestas son adaptables y flexibles, permitiendo una respuesta asertiva a las necesidades y diversidades de las nuevas generaciones. En este sentido, la cartilla ofrece herramientas, metodologías y estrategias que fortalecen la gestión docente en la convivencia escolar, acompañando a los estudiantes en su proceso de formación y en su transición a la educación secundaria.

3.7. Validación de los instrumentos de investigación

En este apartado se realizó la validación de los instrumentos, la matriz de análisis documental y la entrevista semiestructurada, a través del juicio de expertos, con el fin de garantizar su adecuación y pertinencia en el contexto del estudio.

El tercer instrumento, denominado cartilla pedagógica, no fue sometido a validación, ya que constituye un diseño derivado de los resultados obtenidos mediante los dos primeros instrumentos. Este enfoque permitió construir una herramienta pedagógica fundamentada en los hallazgos investigativos y en la fundamentación teórica.

3.7.1. Descripción de la validación de instrumentos

Los instrumentos de recopilación de datos han sido configurados teniendo en cuenta los individuos involucrados en el estudio, con el propósito de organizar y llevar a cabo una sistematización y conexión entre los participantes y el tema objeto de estudio.

3.7.2. Codificación de expertos

La codificación de expertos permitió analizar el diseño de los instrumentos de manera más rigurosa, asegurando su alineación con los objetivos del estudio; para ello, se contó con dos especialistas con amplia trayectoria en el ámbito educativo como se evidencia a continuación.

Tabla 7

Codificación de expertos

Código	Descripción	Formación	Experiencia
E1	Experto 1	Doctorado en Ciencias de la Educación (UPTC). Maestría en Educación (UPTC) Especialización en Gerencia Educacional (UPTC) Licenciada en Psicopedagogía y asesoría Educativa (UPTC)	7 años de experiencia Universitaria
E2	Experto 2	Lic. Educación Básica con énfasis en Matemáticas, Humanidades, Lengua Castellana	22 años de experiencia en Educación Básica Primaria

3.7.3. Análisis de validación juicio de expertos

El proceso de validación por juicio de expertos se llevó a cabo con el objetivo de garantizar la apropiación, claridad y aplicabilidad de los instrumentos diseñados para el proyecto “Estrategias Pedagógicas para la Resolución de Conflictos en la Convivencia Escolar de Básica Primaria”. Dos expertos en

el área educativa realizaron un análisis detallado de la Matriz de Análisis Documental y de la Entrevista Semiestructurada, considerando criterios como congruencia, amplitud de contenido, redacción, claridad y pertinencia.

A continuación, se presenta una síntesis de sus observaciones y recomendaciones, junto con una representación gráfica de los resultados obtenidos.

Tabla 8

Observaciones principales

Criterio Evaluado	Instrumento 1 (Matriz de Análisis Documental)	Instrumento 2 (Entrevista Semiestructurada)
Congruencia de Ítems	Bueno (expertos 1 y 2). Los ítems están alineados con los objetivos planteados	Excelente (experto 1) / Bueno (experto 2). Bien alineados, pero con margen de mejora
Amplitud de Contenido	Bueno (expertos 1 y 2). Incluye normativa relevante, pero se recomienda incorporar dimensiones específicas	Bueno (expertos 1 y 2). Cobertura adecuada de los temas relacionados con la convivencia escolar.
Redacción de Ítems	Bueno (expertos 1 y 2). Redacción clara, pero se sugiere vincular los objetivos de la matriz con el diseño del instrumento.	Excelente (experto 1) / Bueno (experto 2). Redacción precisa, aunque se pueden reformular preguntas para mayor claridad.
Claridad y Precisión	Excelente (experto 1) / Bueno (experto 2). Se recomienda estructurar dimensiones para mayor precisión en el análisis documental.	Excelente (expertos 1 y 2). Las preguntas son claras, pero se sugiere especificar en mayor detalle en algunas secciones.
Pertinencia	Excelente (expertos 1 y 2). Instrumento relevante para la evaluación normativa y pedagógica.	Excelente (expertos 1 y 2). Las preguntas son pertinentes para explorar percepciones y experiencias docentes

Los resultados presentados en la tabla anterior destacan la pertinencia y relevancia de los instrumentos utilizados en la investigación, señalando

fortalezas y aspectos a mejorar en su diseño y aplicación.

La matriz de análisis documental fue valorada como un recurso adecuado para la evaluación de la convivencia escolar; sin embargo, sugirió una mayor estructuración de sus dimensiones y ajustes en la redacción de algunos ítems para mejorar su precisión. Por su parte, la entrevista semiestructurada obtuvo una mejor valoración, destacándose su claridad y alineación con los objetivos del estudio, aunque con recomendaciones menores orientadas a optimizar la formulación de algunas preguntas.

En la Tabla 9 se presentan los promedios otorgados por los expertos y sus apreciaciones sobre la aplicabilidad de ambos instrumentos, lo que permitió cuantificar y complementar el análisis cualitativo previamente expuesto.

Tabla 9

Promedios y opinión de aplicabilidad

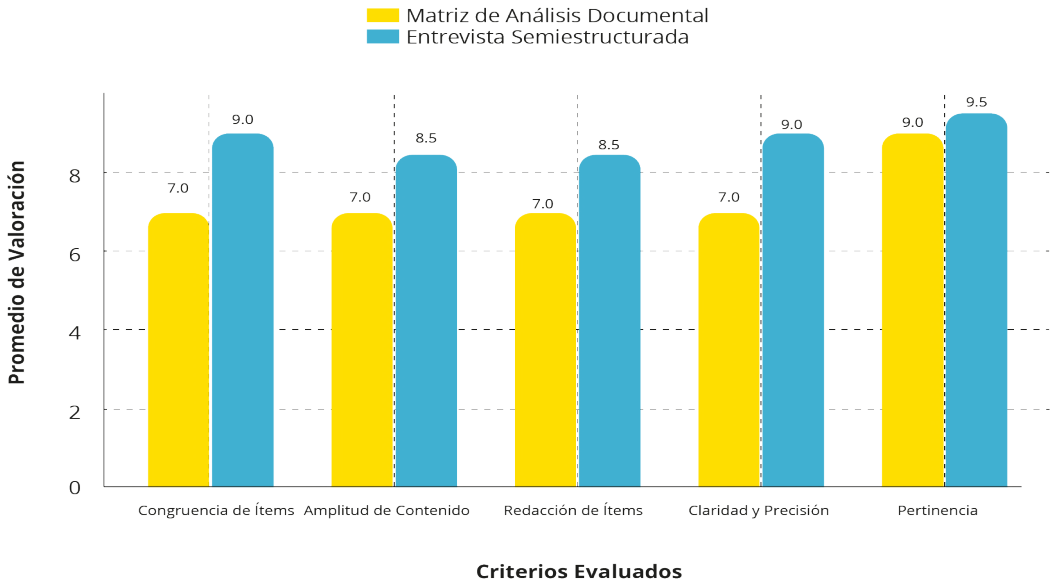
Instrumento	Experto 1	Opinión	Experto 2	Opinión
Matriz de análisis documental	7	Aplicada sin mejoras	9	Puede ser aplicado sin modificaciones
Entrevista semiestructurada	9	Aplicable con pequeños ajustes	8	Aplicable, con recomendaciones

Dentro de las principales recomendaciones para la matriz de análisis documental, se señaló la necesidad de incorporar normativas clave, como la Ley 1620 de 2013, definir dimensiones temáticas específicas (derechos, deberes, justicia, entre otras), actualizar la información normativa y vincular de manera más clara los objetivos del instrumento con su diseño.

En cuanto a la entrevista semiestructurada, se sugirió dividir preguntas ambiguas en dos ítems (por ejemplo, diferenciar el apoyo de los padres de lo impartido en el colegio), reformular algunas preguntas para aumentar su especificidad e incluir ítems que permitan evaluar estrategias actuales y áreas de mejora.

Figura 1

Proceso de validación de instrumentos por criterio



La validación de los instrumentos confirma su relevancia y utilidad en el marco de la investigación, destacando su alineación con los objetivos planteados y la pertinencia de los ítems. Si bien ambos instrumentos son aplicables, se sugirieron ajustes específicos que permitirán fortalecer su precisión y claridad, lo que garantiza una recolección de datos más efectiva y contextualizada.

A partir de estos resultados, se establecieron las bases para la reestructuración de los instrumentos, logrando así una estructura adecuada para su aplicación.

3.8. Consideraciones éticas

Se presentó una solicitud formal a la rectora del colegio objeto de estudio, quien emitió la respectiva respuesta y dio el recibido correspondiente. Por otra parte, se elaboró y aplicó un formato de consentimiento informado dirigido a los docentes participantes, asegurando su conformidad para participar en el estudio.

De esta manera, se garantizó la voluntariedad de la participación, así como el derecho a la confidencialidad y al anonimato de los docentes. Estas medidas aseguraron que la investigación se desarrollara con total transparencia y en cumplimiento de los principios éticos, protegiendo la integridad de los participantes y la validez de los resultados obtenidos.

Capitulo IV.

Voces y realidades de la convivencia: hallazgos del estudio



En este apartado se analizan los resultados obtenidos del estudio mediante la aplicación de los instrumentos definidos en las tres fases de investigación. A partir de ello, se llevó a cabo la sistematización de los datos recopilados, seguido de una interpretación y un análisis minucioso, lo que permitió evaluar el impacto o la relevancia en relación con el objeto de estudio.

Tabla 10

Fases de investigación

Fase de investigación	Instrumento de recolección	Software/ Programa
Fase I. Diagnóstico	1. Matriz de análisis documental	MAXQDA
Fase II. Categorización	2. Entrevista semiestructurada	MAXQDA y ATLAS.ti.
Fase III. Diseño	3. Cartilla pedagógica	FLIPSNACK

Se presenta el análisis de las tres fases de la investigación, lo que permite clarificar el objetivo y orientar su tratamiento de manera estructurada.

En la primera fase, correspondiente al diagnóstico, se exponen los resultados obtenidos a través de una matriz de análisis documental aplicada a los documentos más relevantes. En la segunda fase, de categorización, se realizaron entrevistas semiestructuradas dirigidas a docentes de Básica Primaria. Finalmente, en la tercera fase, de diseño, se elaboró una cartilla pedagógica que recopila y organiza estrategias para la resolución de conflictos en la convivencia escolar.

4.1. Fase de diagnóstico

La fase diagnóstica constituyó el punto de partida del proyecto, ya que permitió recopilar información clave mediante la elaboración de una matriz de análisis documental. Esta matriz organizó y sintetizó los datos obtenidos de los documentos más relevantes sobre convivencia escolar, cumpliendo así con el primer objetivo específico de la investigación. De esta manera, se consolidó una base sólida de información que responde a la necesidad educativa identificada por medio del software MAXQDA y la interpretación de resultados.

4.1.1. Matriz de análisis documental

La matriz se estructuró en seis columnas principales: caso/documento, tipo de fuente, pregunta/variable de estudio, dimensiones evaluadas, evidencia clave, interpretación y conclusión provisional, y se utilizó como una herramienta de análisis para recopilar y sintetizar información clave sobre la convivencia escolar y la resolución de conflictos.

Su objetivo principal fue realizar un diagnóstico de la convivencia escolar y la resolución de conflictos, identificando sus dinámicas, problemáticas y factores influyentes en la básica primaria. A partir de esta estructura, se analizaron los siguientes documentos y normativas.

Tabla 11

Documentos y normativas

Documentos	Normativas
Manual de convivencia del colegio	Documento institucional que detalla estrategias como mediación escolar, talleres y protocolos
Ley General de Educación (Ley 115 de 1994)	Ley que enfatiza la enseñanza de competencias ciudadanas y educación para la paz como ejes transversales
Decreto 1965 de (MEN, 2013)	Reglamentación que define directrices para los comités de convivencia escolar y la elaboración de manuales ajustados
Ley 1620 de 2013	Marco legal que establece el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y protocolos de prevención y atención de conflictos
Resolución de la Unesco sobre Educación para la Paz (2016)	Documento internacional que promueve metodologías participativas y habilidades emocionales.

A continuación, se presenta la matriz de análisis documental, en la cual se pueden observar los principales hallazgos obtenidos, lo que permite identificar patrones, tendencias y aspectos clave relacionados con la convivencia escolar y la resolución de conflictos.

Los resultados consignados en la matriz ofrecen una visión detallada de la información analizada, facilitando su interpretación y contribuyendo al desarrollo de los resultados y conclusiones del estudio.

Tabla 12

Matriz de análisis documental

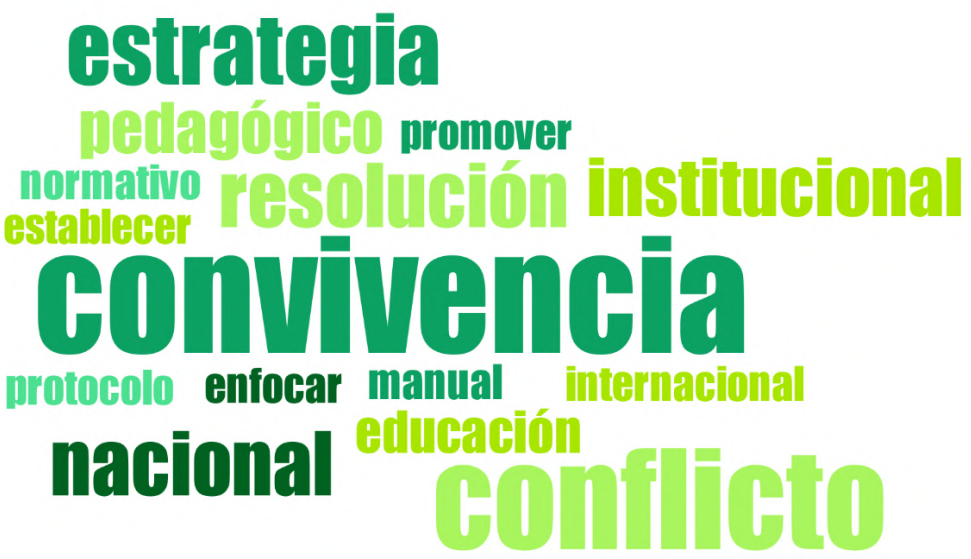
Caso/documento	Tipo de fuente	Pregunta / Variable de Estudio	Dimensiones Evaluadas	Evidencia Clave	Interpretación	Conclusión Provisional
Manual de convivencia del colegio	Documento Institucional	¿Qué estrategias específicas se promueven para resolver conflictos en la convivencia escolar?	Estrategias Pedagógicas Normas Institucionales Derechos y Deberes Justicia	Incluye mediación escolar y comités de convivencia Talleres y programas de resolución pacífica de conflictos Protocolos para intervención de conflictos	Las estrategias son integrales, abarcando tanto la prevención como la resolución de conflictos	El manual es completo y adecuado, alineado con las normativas legales y pedagógicas, promoviendo un entorno escolar adecuado
Ley General de Educación (Educación, Ley 115 de 1994, 1994)	Ley Nacional	¿Qué establece la normatividad sobre la promoción de estrategias para la resolución de conflictos?	Normativas Nacionales Educación para la Convivencia	Promueve la enseñanza de competencias ciudadanas Educación para la paz como eje transversal del currículo	La ley promueve importancia de la formación en valores y convivencia como parte fundamental del proceso	Proporciona una base legal sólida para el diseño e implementación de estrategias pedagógicas enfocadas en la convivencia escolar

Caso/documento	Tipo de fuente	Pregunta / Variable de Estudio	Dimensiones Evaluadas	Evidencia Clave	Interpretación	Conclusión Provisional
Decreto 1965 (MEN, 2013)	Decreto Reglamentario	¿Qué orientaciones regula sobre estrategias de resolución de conflictos en la convivencia escolar?	Estrategias Institucionales Mecanismos Reglamentarios	Establece directrices para los comités de convivencia escolar Proporciona orientaciones para el diseño de manuales de convivencia ajustados a la normatividad	Refuerza la necesidad de estructuras institucionales formales para abordar y resolver conflictos de manera eficaz y sistemática	Asegura que las instituciones educativas implementen mecanismos efectivos para gestionar conflictos y promover un ambiente educativo armónico
Ley 1620 de 2013	Ley Nacional	¿Qué disposiciones establece esta ley en relación con la convivencia escolar y la resolución de conflictos?	Sistema Nacional de Convivencia Protocolos para Resolución de Conflictos	Crea el sistema Nacional de convivencia Escola Incluye protocolos específicos para prevención y atención de situaciones conflictivas	La ley proporciona un marco integral que vincula normativas nacionales con prácticas institucionales para la gestión de la convivencia escolar	Garantiza la alineación de los manuales y estrategias institucionales con políticas nacionales, fortaleciendo el enfoque preventivo y correctivo
Resolución de la Unesco sobre Educación para la Paz (2016)	Documento Internacional	¿Qué lineamientos internacionales pueden completar las estrategias pedagógicas para la resolución de conflictos?	Educación para la Paz Practicas Internacionales	Fomenta la inclusión de metodologías participativas Promueve la construcción de habilidad emocionales para prevenir conflictos	Complementa las normativas nacionales con un enfoque internacionales que destaca la importancia de educar para la paz y la convivencia	La implementación de estas directrices enriquecerá las estrategias pedagógicas propuestas en el proyecto de investigación

A continuación, se presenta la interpretación y análisis a través de la matriz de análisis documental.

Figura 2

Nube de palabras. Matriz de análisis documental



Nota. Generado a través del software MAXQDA.

La imagen representa una nube de palabras construida a partir de la matriz de análisis documental sobre los diferentes documentos relacionados con la convivencia escolar y la resolución de conflictos.

En ella se destacan términos como convivencia, conflicto, estrategia, resolución, institucional y nacional, lo que refleja los principales ejes temáticos del estudio. Estas palabras evidencian la importancia de abordar la convivencia escolar desde una perspectiva integral, que incluya tanto el marco normativo como estrategias pedagógicas concretas.

Los términos 'convivencia' y 'conflicto' aparecen con mayor tamaño, lo que indica que son los conceptos más recurrentes en los documentos analizados. Esto sugiere que la preocupación central en la literatura revisada es la gestión de la convivencia escolar y la resolución de conflictos. Por otro lado, las palabras 'estrategia' y 'resolución' evidencian la necesidad de enfoques metodológicos específicos para afrontar los desafíos de la convivencia escolar.

Asimismo, los términos 'institucional' y 'nacional' indican que el análisis no solo se centra en el contexto escolar inmediato, sino que también considera el marco normativo nacional e internacional y palabras como 'pedagógico', 'normativo' y 'protocolos' subrayan la conexión entre las estrategias educativas y el cumplimiento de las normativas legales.

La nube de palabras confirmó que el estudio de convivencia escolar debe abordar la resolución de conflictos desde un enfoque institucional, normativo y pedagógico. Los documentos analizados respaldan la necesidad de fortalecer estrategias de convivencia mediante el desarrollo de protocolos claros, formación en valores y metodologías participativas para garantizar un ambiente escolar armonioso.

4.2. Fase de categorización

La fase de categorización fue un proceso clave en esta investigación, ya que no solo permitió organizar y clasificar la información obtenida a partir de las entrevistas realizadas, sino que también sirvió como base para la construcción de un diagnóstico sobre la convivencia escolar y la resolución de conflictos. En esta etapa, se identificaron y agruparon los ambientes, escenarios y contextos en los que se desarrollaba la convivencia escolar, así como las estrategias que empleaban los docentes para la resolución de conflictos en básica primaria. A través del análisis de las respuestas obtenidas en la entrevista semiestructurada, se logró comprender las dinámicas presentes en el entorno escolar y sus implicaciones dentro de la institución, lo que permitió interpretar de manera estructurada la realidad del contexto educativo y los factores que influían en la convivencia.

4.2.1. Entrevista semiestructurada

Para dar inicio a la fase de categorización en este proyecto de investigación, se aplicó una entrevista semiestructurada a seis docentes de básica primaria. El objetivo de esta entrevista fue categorizar los ambientes, escenarios y contextos de convivencia escolar y la resolución de conflictos en básica primaria por parte de los docentes de la institución, con el fin de comprender sus implicaciones en el contexto institucional a través de una serie de preguntas abiertas.

Para el análisis de la información recopilada, las entrevistas fueron codificadas mediante el uso de dos *softwares* especializados en análisis cualitativo de datos: MAXQDA y ATLAS.ti. MAXQDA permitió realizar un análisis exploratorio, mientras que ATLAS.ti posibilitó la codificación de patrones y un análisis más profundo, lo que facilitó la categorización de los ambientes,

escenarios y contextos de convivencia escolar y la resolución de conflictos en Básica Primaria.

4.2.1.1. Análisis exploratorio. El software MAXQDA se utilizó como herramienta principal para la organización y visualización de los datos. El objetivo de este análisis fue identificar tendencias iniciales y posibles patrones en la información recopilada, sin establecer conclusiones definitivas, sino más bien generar insumos para la investigación. A través de la exploración de los datos cualitativos, se buscó comprender de manera preliminar las percepciones y experiencias de los participantes y, al mismo tiempo, brindar una base para un análisis más profundo.

Figura 3

Nube de palabras con los términos clave de la entrevista



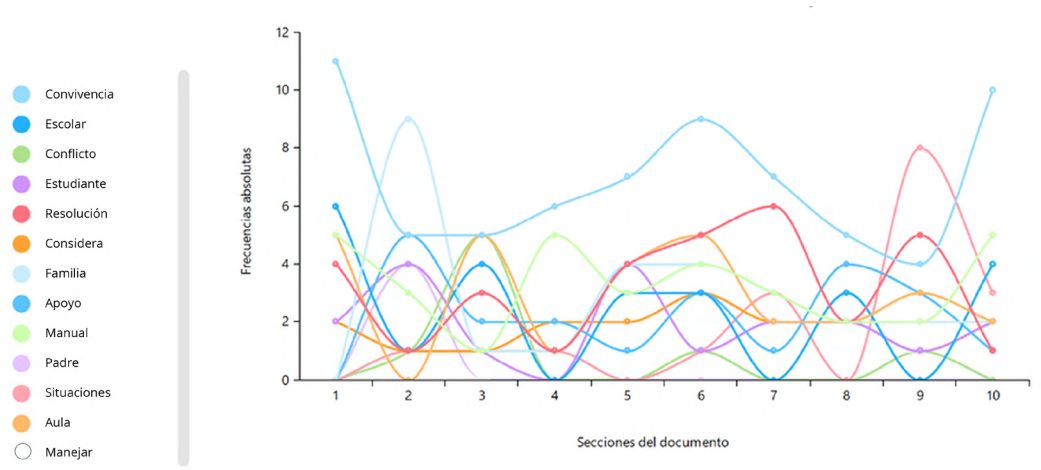
Nota. Generado a través del software MAXQDA.

La figura representa las palabras más utilizadas en las entrevistas, mediante diferentes tamaños y tonalidades de color. Las palabras de mayor tamaño, como ‘convivencia’, ‘conflicto’, ‘estudiante’, ‘escolar’ y ‘resolución’, son las más mencionadas, lo que refleja su relevancia dentro del análisis. Asimismo, palabras complementarias como ‘manual’, ‘padres’, ‘aula’, ‘situaciones’ y ‘manejo’ también aparecen destacadas, lo que sugiere temas recurrentes en las respuestas de los docentes.

Esta nube facilita una visión rápida de los conceptos clave y ayuda a orientar la categorización de los datos para el análisis cualitativo. En conjunto, estas visualizaciones permiten identificar tendencias y patrones en el discurso de los docentes, facilitando la categorización de la información en la fase de análisis cualitativo del estudio.

Figura 4

Frecuencia de palabras en toda la entrevista



Nota. Generado a través del software MAXQDA.

La figura anterior muestra la distribución de la frecuencia absoluta de las palabras clave en distintas secciones del documento analizado. En el eje horizontal (X) se encuentran las secciones del documento, mientras que en el eje vertical (Y) se representan las frecuencias absolutas de aparición de cada palabra. Se observa que términos como 'convivencia', 'conflicto', 'escolar', 'resolución' y 'estudiante' tienen una alta frecuencia, lo que indica que son conceptos centrales en las entrevistas analizadas. Las fluctuaciones en las líneas muestran en qué partes del documento ciertas palabras son más recurrentes, lo que puede ayudar a identificar patrones temáticos y áreas de énfasis en las respuestas de los entrevistados.

Tabla 13

Análisis de entrevistas

Docente	Título	Temas claves de entrevistas	Análisis de la entrevista
Docente 1	Licenciada en lenguas extranjeras con énfasis en inglés	Causas de conflictos en el aula	Causas frecuentes de conflictos entre estudiantes, identificando la falta de comunicación asertiva, el juicio constante, las diferencias de opiniones y la indisciplina como factores principales. Para manejar estos conflictos, promueve un ambiente de diálogo, reforzando positivamente las habilidades de los estudiantes y enfatizando la importancia de la escucha activa, el respeto y la empatía. Además, mencionó que el Manual de Convivencia del colegio ofrece directrices claras, aunque a veces no se aplican correctamente, lo que puede generar problemas. También abordó las herramientas institucionales efectivas para la resolución de conflictos, como el diálogo y la psicoorientación, y sugirió que desde los grados más pequeños se debería fortalecer la construcción del ser y la autorregulación a través de charlas o talleres. En cuanto a los retos específicos en su aula, destacó las dificultades con estudiantes que se comparan constantemente con sus pares, lo que genera conflictos. Finalmente, expresó que, aunque los docentes reciben capacitación inicial sobre convivencia escolar, sería beneficioso tener más recursos didácticos y talleres prácticos para mejorar la aplicación del manual y la gestión de la convivencia escolar.
		Estrategias de resolución de conflictos	
		Herramientas institucionales y sugerencias de mejora	
		Retos en la convivencia escolar	
		Capacitación y preparación docente	

Docente	Título	Temas claves de entrevistas	Análisis de la entrevista
Docente 2	Licenciado en educación física	Causas de conflictos en el aula	Identificó la falta de tolerancia y respeto como las principales causas de conflictos entre estudiantes. Destacó la importancia del diálogo abierto y la presencia de psico orientación como herramientas efectivas para la resolución de conflictos, y mencionó que el Manual de Convivencia de la institución es totalmente aplicable y proporciona un cronograma claro para manejar conflictos. Expresó preocupaciones sobre la falta de capacitación constante para los docentes en temas de convivencia escolar y la indiferencia de los padres de familia, quienes a menudo no apoyan adecuadamente la gestión de conflictos. Además, señaló deficiencias en la preparación para la inclusión de estudiantes con necesidades especiales, como fue evidente en el caso de un estudiante llamado Daniel, quien enfrentó varios problemas de convivencia debido a la falta de capacitación adecuada para su inclusión.
		Estrategias de resolución de conflictos	
		Herramientas institucionales para la convivencia	
		Capacitación docente y apoyo de padres	
		Inclusión de estudiantes con necesidades especiales	
		Estrategias de resolución de conflictos	
Docente 3	Licenciado en matemáticas	Causas de conflictos en el aula	Identificó la formación del carácter y la falta de herramientas para resolver conflictos desde el hogar como causas principales de conflictos entre estudiantes. Destacó la importancia de escuchar a todas las partes y fomentar el reconocimiento de errores propios como estrategias para promover la resolución pacífica de conflictos en el aula. Mencionó que el manual de convivencia de la institución proporciona una guía clara para la resolución de conflictos, basada en normativas como la Resolución 1620. Subrayó el papel crucial del acompañamiento de los padres de familia y la intervención de psicoorientación en la resolución efectiva de conflictos. Además, expresó que los docentes están bien preparados para manejar conflictos escolares, aunque la participación de los padres es variable y a veces insuficiente para apoyar la gestión de la convivencia escolar.
		Estrategias de resolución de conflictos	
		Rol del manual de convivencia	
		Participación de los padres de familia	
		Preparación de los docentes en manejo de conflictos	

Docente	Título	Temas claves de entrevistas	Análisis de la entrevista
Docente 4	Licenciada en educación básica con énfasis en matemáticas, humanidades, lengua castellana	Estrategias pedagógicas para la resolución de conflictos	Mencionó que las causas frecuentes de conflictos incluyen la falta de atención de los estudiantes y la indisciplina. Como estrategias de resolución, utiliza charlas reflexivas y ejemplos de la vida cotidiana. Además, destacó la importancia del Manual de Convivencia del colegio, que proporciona procedimientos claros para manejar conflictos. También discutió las herramientas efectivas para la resolución de conflictos, como los formatos de sensibilización y el diálogo constante con los padres de familia, apoyado por el departamento de Psicoorientación. Reconoció la falta de capacitación periódica para los docentes en temas de convivencia escolar y sugirió la necesidad de más motivación y empatía hacia los estudiantes. Finalmente, abordó la inclusión de estudiantes con necesidades especiales, mencionando el caso de un niño en tercer grado que recibió apoyo constante de psicoorientación y de sus padres.
		Herramientas institucionales y manuales de convivencia	
		Capacitación docente y apoyo de padres de familia	
		Inclusión de estudiantes con necesidades especiales	

Docente	Título	Temas claves de entrevistas	Análisis de la entrevista
Docente 5	Licenciada en educación básica con énfasis en idiomas extranjeros	Causas de conflictos en el aula	Identificó el bullying, la exclusión y las diferencias personales como causas frecuentes de conflictos entre estudiantes. Para manejar estos conflictos, promueve la comunicación asertiva, la escucha activa y la empatía. Aunque el Manual de Convivencia contiene artículos para la resolución de conflictos y señaló que, en la práctica diaria, este manual no siempre se consulta de manera efectiva. También, discutió la falta de capacitación específica en convivencia escolar para los docentes, a pesar de recibir formación en otras áreas. Mencionó que las medidas disciplinarias del manual no son muy efectivas y que los docentes dependen, en gran medida, de su experiencia personal para manejar conflictos. Además, resaltó la falta de apoyo de los padres de familia en situaciones complejas de convivencia. Finalmente, describió cómo se aborda la inclusión de estudiantes con necesidades especiales y, al mismo tiempo, destacó la importancia de la sensibilización, la adaptación del entorno escolar, las estrategias de interacción y el apoyo psicosocial.
		Estrategias de resolución de conflictos	
		Efectividad del Manual de Convivencia	
		Preparación y apoyo docente	
		Inclusión de estudiantes con necesidades especiales	

Docente	Título	Temas claves de entrevistas	Análisis de la entrevista
Docente 6	Licenciada en ciencias sociales	Causas de conflictos en el aula	Identificó la falta de empatía y la acumulación de situaciones como causas frecuentes de conflictos entre estudiantes. Destacó la importancia de ser mediadora y promover el respeto y la empatía para prevenir y resolver conflictos. Además, mencionó que el Manual de Convivencia del colegio ofrece directrices claras, incluyendo charlas de orientación y protocolos específicos para manejar conflictos. también discutió los retos específicos como las burlas entre estudiantes y la falta de capacitación docente en convivencia escolar. Aunque se siguen los protocolos del manual, expresó la necesidad de más formación para mejorar las habilidades de los docentes en manejo de conflictos. Además, señaló la falta de apoyo de algunos padres de familia en situaciones complejas de convivencia. Finalmente, abordó la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales mediante charlas informativas para estudiantes y padres, facilitando así una mejor convivencia y comprensión dentro del entorno escolar.
		Estrategias de resolución de conflictos	
		Herramientas institucionales para la convivencia escolar	
		Retos en la convivencia escolar	
		Capacitación y preparación docente	

Nota. Información extraída a partir del Software MAXQDA.

La tabla presentada analizó los hallazgos clave de las entrevistas a docentes y organizó información sobre las causas de los conflictos en el aula, las estrategias utilizadas para su resolución, las herramientas institucionales disponibles, los retos en la convivencia escolar y la capacitación docente.

Este análisis evidenció que los principales conflictos surgen por la falta de comunicación asertiva, la intolerancia, la indisciplina y la ausencia de herramientas de resolución de conflictos en el hogar. Asimismo, se puede decir que los docentes implementan estrategias como el diálogo, la mediación y la aplicación del Manual de Convivencia, aunque resaltan que su uso no siempre resulta efectivo. También se identificaron desafíos como la escasa capacitación en convivencia escolar y la falta de compromiso por parte de los padres.

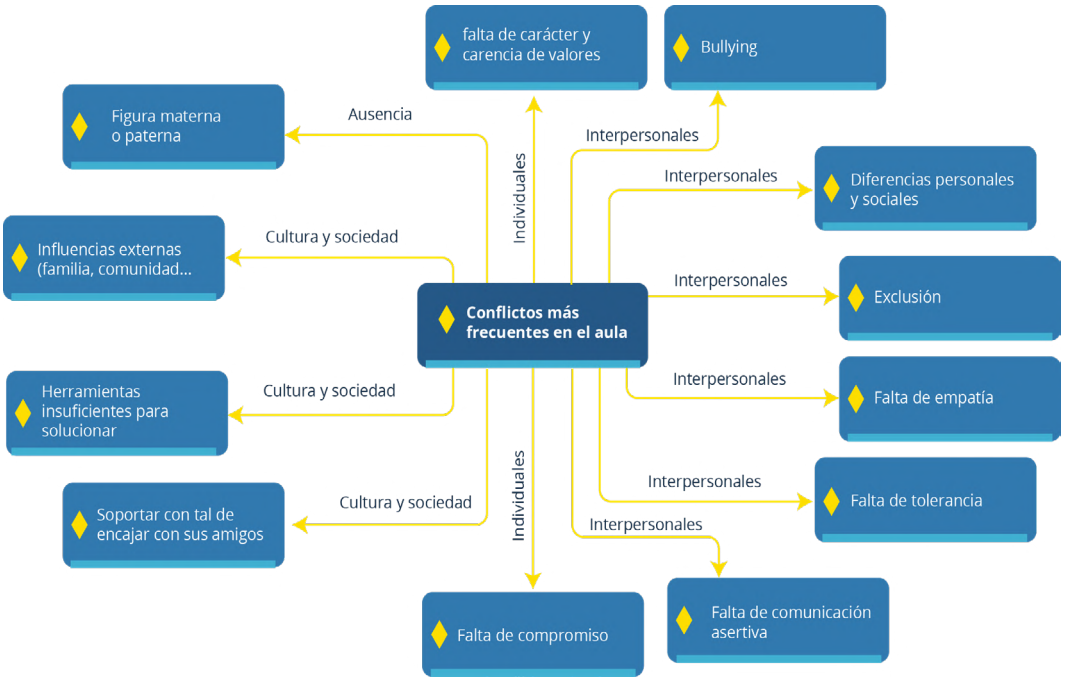
Finalmente, se enfatizó la importancia de fortalecer la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales mediante procesos de sensibilización y la adaptación del entorno escolar.

4.2.1.2. Análisis profundo. Se llevó a cabo un análisis más profundo de las entrevistas mediante el uso del software ATLAS.ti. Esta herramienta permitió una organización más estructurada de los datos cualitativos, facilitando la identificación de categorías, relaciones y patrones clave en la información recopilada, lo que posibilitó extraer conclusiones fundamentadas y aportar un mayor nivel de comprensión sobre la temática investigada.

A continuación, se presenta el desarrollo de la codificación y el análisis de cada pregunta, evidenciando la rigurosidad metodológica aplicada y los principales resultados obtenidos.

Figura 5

Pregunta 1 ¿Cuáles considera que son las causas más frecuentes de conflictos entre estudiantes en el aula?



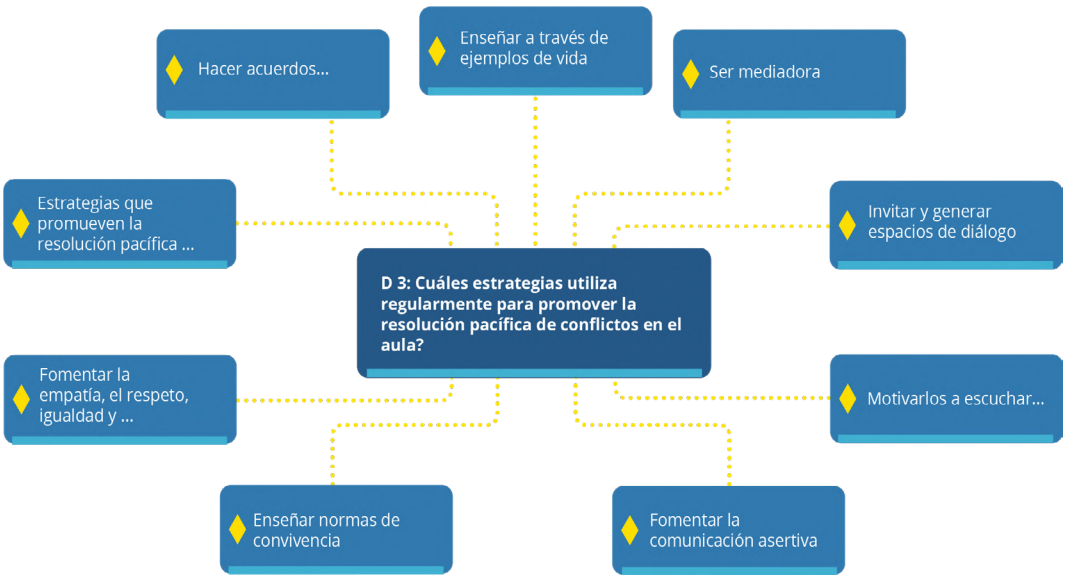
Nota. Generado a partir del software ATLAS. Ti 25.

Los docentes identificaron las diversas causas frecuentes de conflictos entre estudiantes en el aula, entre las que se destacan: la falta de comunicación asertiva y de respeto mutuo; las diferencias de opiniones y de carácter; la indisciplina, la falta de atención y de actividades dinámicas que capten su interés; el bullying y la exclusión; las desigualdades y problemas de trabajo en equipo. Algunos docentes señalaron que la carencia de herramientas para la resolución de conflictos, tanto en el hogar como en la escuela, se refleja

en las dificultades que enfrentan los estudiantes. Otros mencionaron la falta de empatía, la burla y la necesidad de encajar en el grupo como factores que generan tensiones y explosiones de conflicto entre los estudiantes en el aula.

Figura 6

Pregunta 2. ¿Cuáles estrategias utiliza regularmente para promover la resolución pacífica de conflictos en el aula?



Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

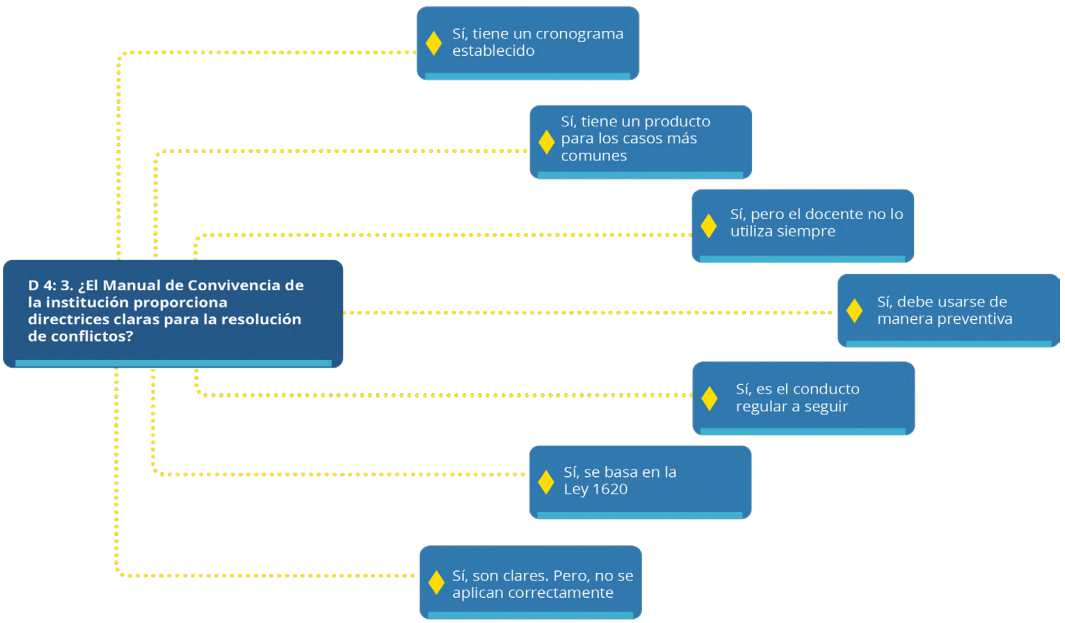
La mayoría de los docentes entrevistados coincidieron en que la principal estrategia para promover la resolución pacífica de conflictos en el aula consiste en fomentar un ambiente de diálogo abierto y constructivo. Algunos enfatizaron la importancia de reforzar positivamente las habilidades de los estudiantes, especialmente la escucha activa, así como recordar las normas básicas de convivencia basadas en el respeto y la empatía.

Otros docentes resaltaron la necesidad de entablar conversaciones con los estudiantes involucrados para buscar soluciones de mutuo acuerdo, escuchando a ambas partes y orientándolos a reconocer sus propios errores, en lugar de centrarse en los del otro. Asimismo, se mencionó la realización de charlas orientadas a la reflexión sobre el comportamiento y al desarrollo de la empatía, partiendo del reconocimiento de que todos merecen respeto.

Finalmente, algunos docentes destacaron su rol como mediadores, promoviendo el respeto por la opinión del otro y la capacidad de ponerse en su lugar, con el fin de prevenir y resolver conflictos de manera efectiva mediante la generación de espacios de diálogo.

Figura 7

Pregunta 3. ¿El Manual de Convivencia de la institución proporciona directrices claras para la resolución de conflictos?

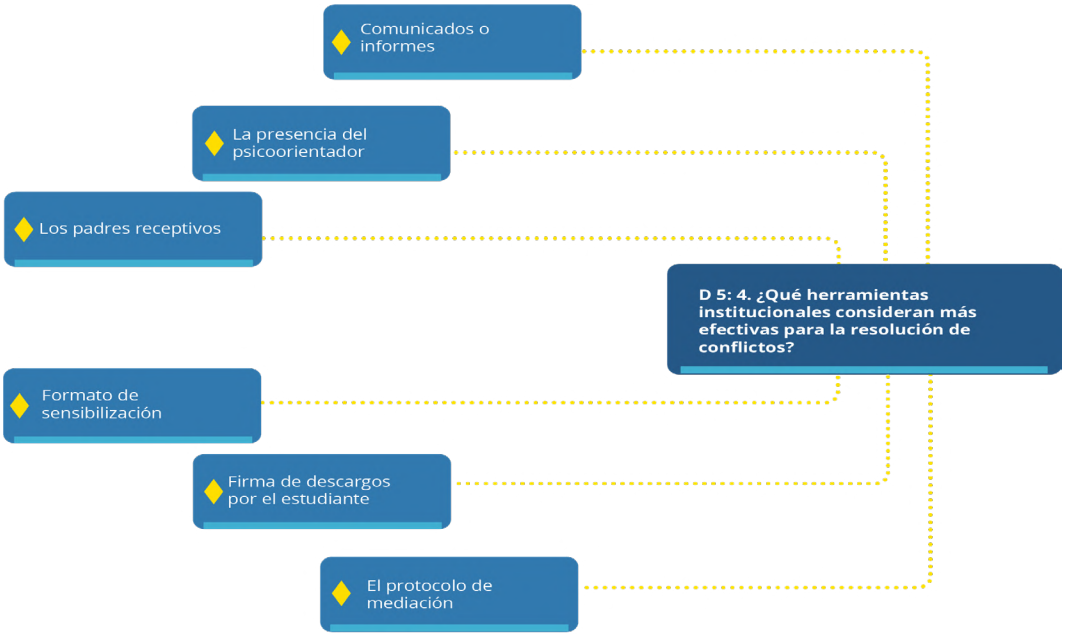


Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

El manual de convivencia de la institución proporciona directrices claras para la resolución de conflictos, aunque su aplicación no siempre es efectiva. Los docentes coincidieron en que el manual establece un proceso y un conducto regular a seguir, incluyendo la activación de alarmas, la escucha de las partes involucradas, la generación de compromisos y la comunicación con los padres de familia. No obstante, algunos docentes señalaron que en la práctica cotidiana no siempre se recurre al manual, y que su implementación no es tan rigurosa como lo estipulado. En general, el manual de convivencia es visto como una guía que establece los pasos a seguir, pero su aplicación real presenta algunos desafíos.

Figura 8

Pregunta 4. ¿Qué herramientas institucionales considera más efectivas para la resolución de conflictos?



Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

Los docentes consideraron que las herramientas institucionales más efectivas para la resolución de conflictos en el aula son, en primer lugar, el diálogo directo con los estudiantes involucrados, escuchando sus perspectivas. Asimismo, la institución dispone de espacios que permiten involucrar a los padres de familia, ya sea a través de comunicados, informes o reuniones con el área de psicoorientación; en este sentido, algunos docentes destacaron la importancia del acompañamiento y apoyo familiar en la resolución de los conflictos.

Otras herramientas mencionadas incluyen los formatos de sensibilización dirigidos a los estudiantes, en los que pueden expresar sus descargos, así como los espacios de reflexión dentro de las clases para abordar situaciones conflictivas. En general, se enfatizó la necesidad de un abordaje integral que involucre a todos los actores de la comunidad educativa.

Figura 9

Pregunta 5. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar la convivencia escolar en la institución?

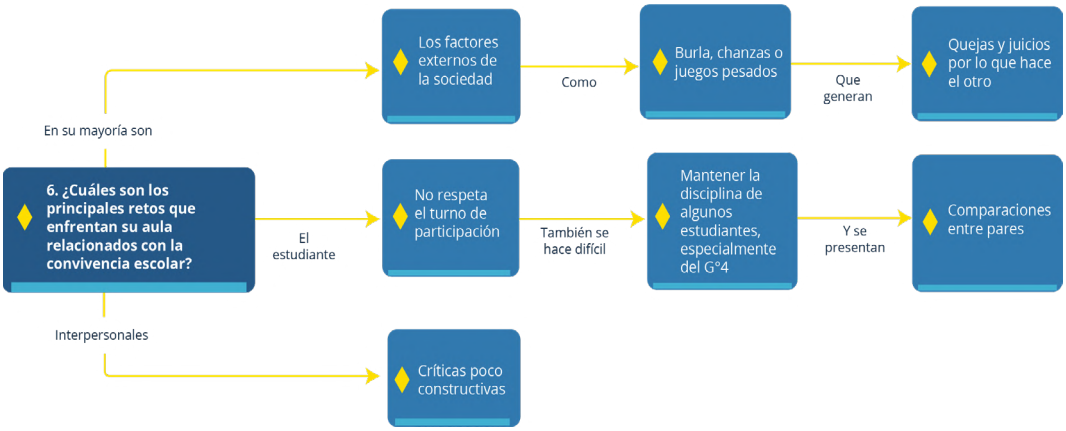


Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

Los docentes proponen varias sugerencias para mejorar la convivencia escolar en la institución. Algunos destacaron la importancia de fortalecer desde los grados más pequeños temas como la construcción del ser, el autoconocimiento y la autorregulación, para que los estudiantes puedan conocerse a sí mismos, ser empáticos y evitar conflictos. Otros sugirieron hacer mayor énfasis en la capacitación a padres de familia sobre la importancia del respeto y la tolerancia, para que ellos inculquen estos valores a los estudiantes. También se menciona la necesidad de contar con el compromiso del 100% de los padres de familia, ya que la ausencia de figuras materna y paterna repercute en los conflictos que enfrentan los estudiantes. Además, algunos propusieron realizar charlas y talleres de sensibilización no solo a los estudiantes, sino también a los docentes, e involucrar más a los padres de familia en la resolución de los conflictos, siendo más empáticos con ellos. Finalmente, se sugirió generar espacios de reflexión y charlas, incluso con personal externo, para crear más conciencia sobre estas situaciones.

Figura 10

Pregunta 6. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta en su aula relacionados con la convivencia escolar?

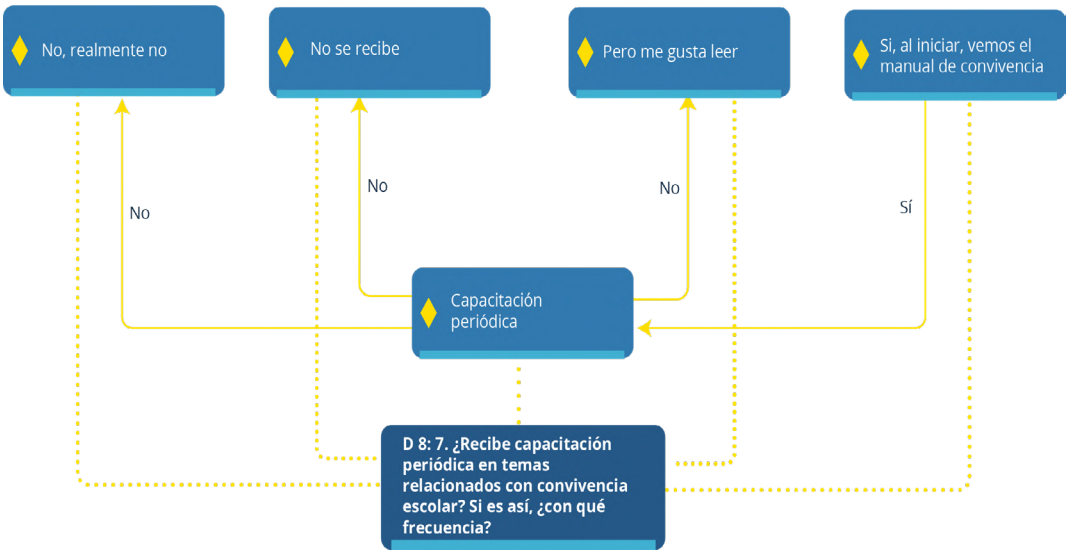


Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

Los principales retos que enfrentan los docentes en relación con la convivencia escolar incluyen: la constante comparación y juicio entre los estudiantes, quienes se quejan constantemente de los demás; la dificultad para que los estudiantes comprendan las perspectivas de los otros y estén dispuestos a cambiar sus comportamientos; problemas con el respeto de los turnos de participación en clase; la falta de tolerancia y principios en algunos estudiantes, que se refleja en la sociedad; dificultades con la disciplina, especialmente en grupos numerosos; y la falta de empatía entre los estudiantes, quienes a veces se burlan o hacen bromas que afectan a sus compañeros, sin ser conscientes del impacto que esto puede tener.

Figura 11

Pregunta 7. ¿Recibe capacitación periódica en temas relacionados con convivencia escolar? Si es así, ¿con qué frecuencia?

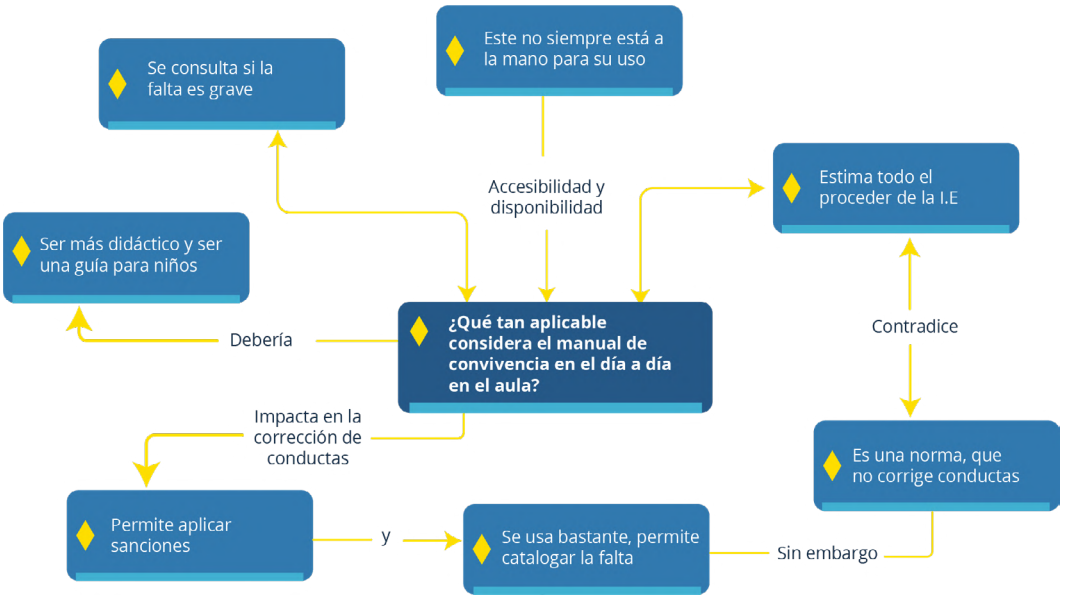


Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

Los docentes entrevistados coincidieron en que no reciben capacitación periódica y constante sobre temas relacionados con la convivencia escolar. Algunos mencionaron que al inicio del año escolar se les proporciona el manual de convivencia, pero que este material se aplica únicamente cuando se presentan casos graves y puntuales. La mayoría de los docentes expresaron que van abordando los temas de convivencia a medida que surgen en el desarrollo de sus clases, sin contar con una formación continua al respecto. Varios docentes señalaron que, si bien reciben capacitaciones sobre otros temas como protección, no se les brinda una preparación específica y regular en materia de convivencia escolar, a pesar de que consideran que es un aspecto fundamental que requiere mayor atención y desarrollo. En general, los docentes manifestaron la necesidad de recibir una capacitación más constante y enfocada en la gestión de la convivencia en el entorno educativo.

Figura 12

Pregunta 8. ¿Qué tan aplicable considera el Manual de Convivencia en el día a día en el aula?



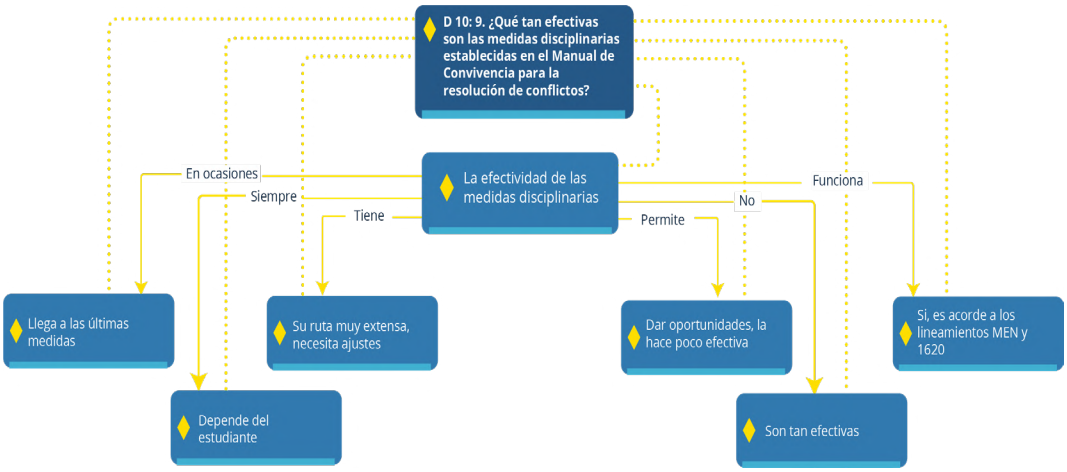
Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

El manual de convivencia es considerado por los docentes como una herramienta fundamental en las instituciones educativas, ya que establece las normas, derechos y deberes que deben implementarse; pero, su aplicación práctica en el aula de clase varía según las perspectivas de los maestros. Algunos consideraron que el manual podría ser más didáctico y accesible para los estudiantes, de manera que ellos puedan conocer y cumplir las normas de manera más constante. Otros docentes afirmaron que el manual es totalmente aplicable, pues en él se estipula el procedimiento a seguir ante los diferentes conflictos que se presentan. No obstante, algunos maestros señalaron que antes de aplicar una sanción, es importante que el estudiante entienda que ha cometido un error, de lo contrario, la norma quedaría establecida sin lograr corregir la conducta.

En general, los docentes coincidieron en que el manual de convivencia es una herramienta fundamental, pero su aplicación práctica requiere de un enfoque que busque la comprensión y el aprendizaje de los estudiantes, más allá de la simple imposición de sanciones.

Figura 13

Pregunta 9. ¿Qué tan efectivas son las medidas disciplinarias establecidas en el Manual de convivencia para resolver conflictos?



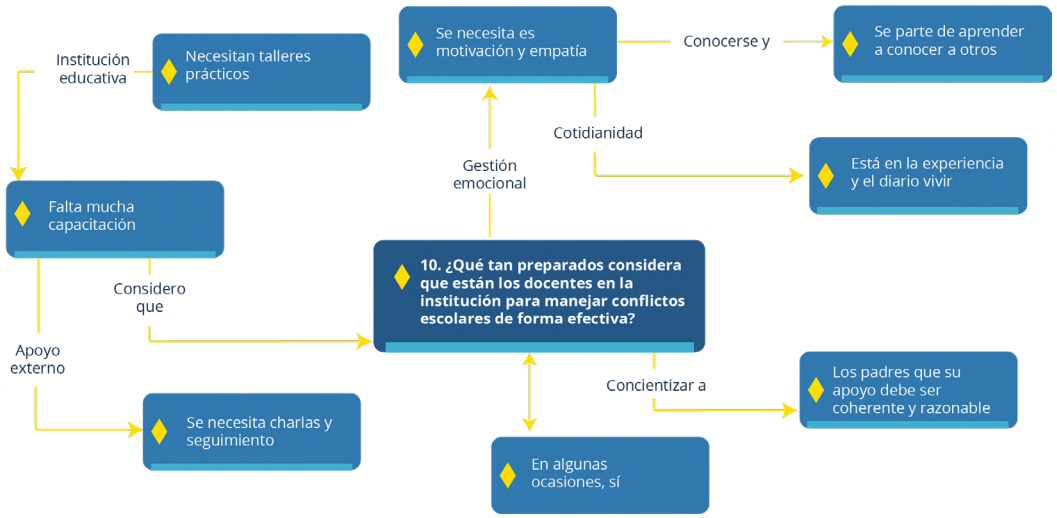
Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

Las opiniones de los docentes sobre la efectividad de las medidas disciplinarias establecidas en el Manual de Convivencia para la resolución de conflictos son variadas. Algunos consideraron que las medidas son efectivas si se aplican al pie de la letra, pero que pueden perder efectividad si se es laxo en su aplicación. Otros creen que aún falta ajustar el manual, ya que a veces se limita al diálogo y no se procede con otras acciones. Algunos docentes opinaron que las medidas están bien organizadas y tipificadas, de acuerdo con los lineamientos del MEN. Sin embargo, otros consideraron que la efectividad depende del manejo que se le dé a cada situación y de las personas o estudiantes involucrados. Algunos docentes creen que las medidas no son tan efectivas, ya que el manual establece pasos a seguir que no siempre se cumplen, como la comunicación con los padres de familia.

Finalmente, se mencionó la importancia de generar espacios de reflexión, charlas de orientación y sanciones establecidas en el protocolo, así como la participación del personal directivo, especialmente en colegios para ayudar a los estudiantes.

Figura 14

Pregunta 10. ¿Qué tan preparados considera que están los docentes en la institución para manejar conflictos escolares de forma efectiva?



Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

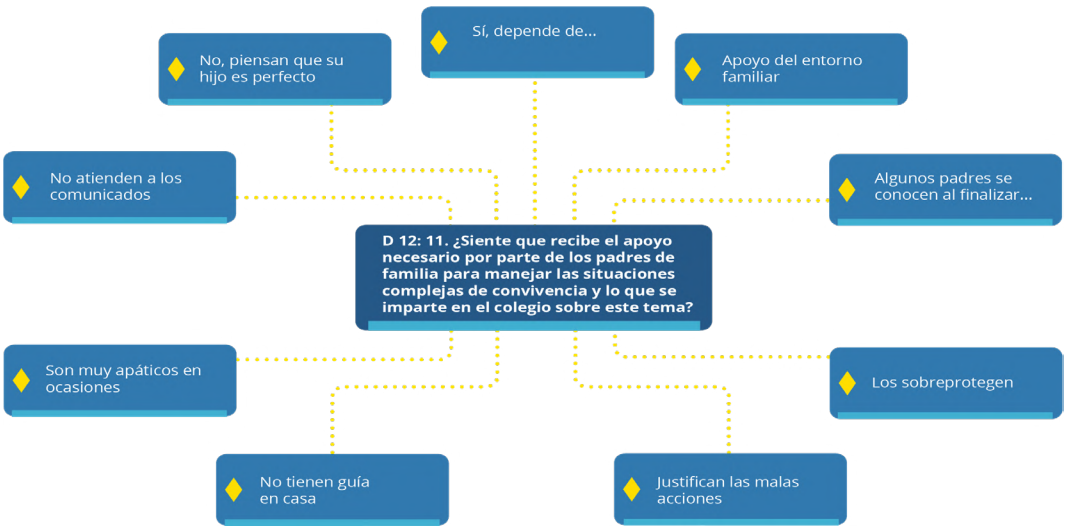
Los docentes entrevistados manifestaron diversas percepciones sobre su nivel de preparación para manejar conflictos escolares de manera efectiva. Algunos consideran contar con la formación necesaria, destacando la importancia de la tolerancia y la empatía en su labor; empero, señalan que sería pertinente fortalecer estas competencias mediante espacios de capacitación, como talleres o juegos de rol, que contribuyan a mejorar su asertividad.

Otros docentes consideran que requieren mayor formación en este ámbito y que su nivel de preparación depende, en gran medida, de la situación específica que se presente. Asimismo, algunos destacan que, más que formación académica, es necesario fortalecer aspectos como la motivación y la empatía hacia los estudiantes.

Por otra parte, hay quienes afirman que no existe una capacitación formal para el manejo de conflictos, por lo que sus habilidades se han desarrollado principalmente a partir de la experiencia cotidiana. En términos generales, se evidencia la necesidad de brindar más herramientas y espacios de formación que permitan a los docentes abordar de manera más efectiva los conflictos escolares.

Figura 15

Pregunta 11. ¿Siente que recibe el apoyo necesario por parte de los padres de familia para manejar las situaciones complejas de convivencia y lo que se imparte en el colegio?



Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

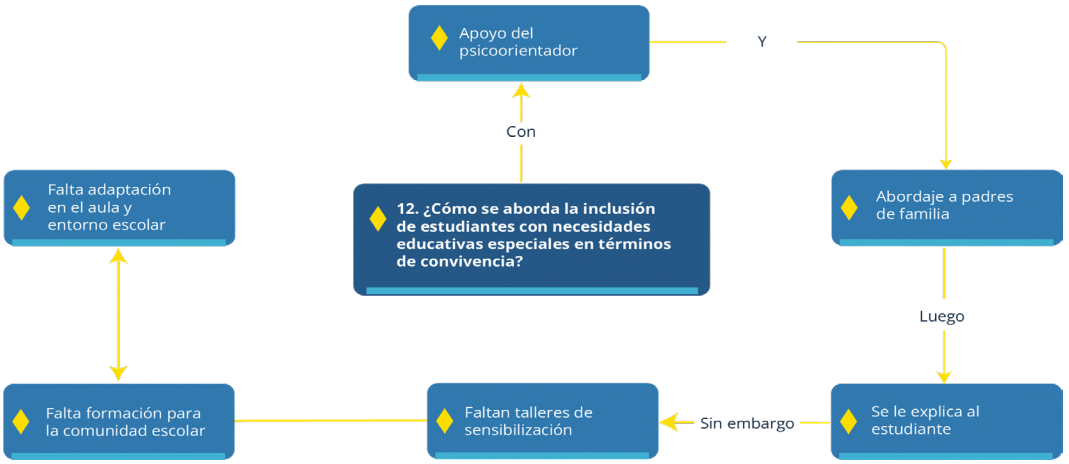
Los docentes entrevistados coincidieron en que no reciben el apoyo necesario por parte de los padres de familia para manejar situaciones complejas de convivencia ni para reforzar lo que se imparte en el colegio sobre este tema. Algunos señalaron que los padres tienden a justificar el comportamiento de sus hijos, sin asumir un adecuado acompañamiento en el hogar.

Otros mencionaron que, en ocasiones, los padres muestran indiferencia frente a estas situaciones o buscan excusar a sus hijos, sin comprender que esto no contribuye a su formación. Asimismo, algunos docentes indicaron que, en ciertos casos, sí encuentran apoyo, aunque este depende de la situación y del grado de afectación de los estudiantes.

En general, los docentes expresaron que el apoyo de los padres de familia es insuficiente, ya que con frecuencia no asisten a citaciones o reuniones, o reaccionan de manera negativa cuando se les informa sobre el comportamiento de sus hijos.

Figura 16

Pregunta 12. ¿Cómo se aborda la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales en términos de convivencia?



Nota. Generado a través del software ATLAS. Ti 25.

Los docentes compartieron sus experiencias sobre cómo se aborda la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales en términos de convivencia. Destacaron la importancia de generar espacios de sensibilización y formación para la comunidad escolar, incluyendo a padres de familia y estudiantes, con el fin de presentar el caso del estudiante con necesidades especiales y brindar herramientas para facilitar su integración y socialización.

Asimismo, resaltaron la relevancia de contar con un acompañamiento constante desde la orientación psicológica, así como estrategias de adaptación en el aula y el entorno escolar. Los docentes enfatizaron la necesidad de una mayor capacitación en temas de inclusión y convivencia, ya que han enfrentado desafíos en este ámbito. En general, se enfatiza la importancia de un abordaje integral que involucre a toda la comunidad educativa para promover la inclusión y la convivencia de los estudiantes con necesidades especiales.

Como resultado final, se evidencia que el instrumento aplicado permitió, en primera instancia, identificar las percepciones de los docentes respecto a las estrategias y herramientas utilizadas en la resolución de conflictos y en el fortalecimiento de la convivencia escolar. Posteriormente, su enfoque general facilitó dar respuesta al segundo objetivo específico del proyecto, ya que, mediante la obtención de la información necesaria, fue posible categorizar los factores mencionados. Esto se logró gracias a que cada pregunta del instrumento fue diseñada y orientada estratégicamente para identificar dichas categorías desde la percepción del docente, en relación con la convivencia y la resolución de conflictos en el contexto escolar, tal como se detalla a continuación.

Tabla 14

Categorización

Ambientes	Escenarios	Contextos
El aula de clase es el principal espacio de interacción, donde surgen conflictos relacionados con la indisciplina, la falta de atención, las dificultades en el trabajo en equipo y las diferencias personales entre los estudiantes. El patio de recreo es otra área en la que se evidencian conflictos, generalmente relacionados con juegos, disputas por el uso del espacio y problemas de inclusión o exclusión social. Asimismo, los pasillos y zonas comunes son lugares donde ocurren desacuerdos informales, provocaciones y situaciones de bullying.	Se identificó los diversos escenarios de conflicto, uno común son las discusiones por diferencias de opinión o carácter, las cuales ocurren tanto en actividades académicas como en interacciones cotidianas. También los problemas en el trabajo en equipo, derivados de dificultades en la distribución de tareas, desacuerdos en la toma de decisiones y falta de cooperación. El bullying y la exclusión social representan otro escenario importante de conflicto, manifestándose a través del acoso escolar, las burlas y el rechazo hacia ciertos estudiantes. A esto se suma la falta de empatía y comunicación asertiva, que genera conflictos debido a la incapacidad de comprender las emociones de los demás y expresarse de manera adecuada.	Los contextos que impactan la convivencia y en la gestión de los conflictos. Uno de ellos es el entorno familiar, ya que la falta de apoyo de algunos padres y la carencia de herramientas para la resolución de conflictos en casa afectan la manera en que los estudiantes enfrentan las dificultades en la escuela. Otro factor clave es la disciplina y las normas institucionales. Aunque el Manual de Convivencia establece directrices claras, su aplicación no siempre es efectiva, lo que genera incertidumbre en la resolución de conflictos. La falta de formación docente en resolución de conflictos es otro aspecto relevante, pues muchos docentes indican que su capacidad para gestionar la convivencia se basa en la experiencia más que en una formación formal y constante. Por último, la diversidad de los estudiantes representa un desafío en términos de convivencia. La inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales requiere un abordaje más estructurado, con apoyo psicosocial y adaptación del entorno escolar.

4.3. Fase de diseño

En esta fase se diseñó una cartilla que integra diversas estrategias pedagógicas enfocadas en la resolución de conflictos en el nivel de educación básica primaria. Su propósito es ofrecer herramientas que permitan a los docentes abordar situaciones conflictivas de manera constructiva. Si bien no garantiza una transformación completa en la gestión de la convivencia escolar, su diseño se fundamenta en los hallazgos de la investigación, y su efectividad dependerá de factores clave como la apropiación por parte de los docentes, la adecuada implementación en el aula, el acompañamiento institucional y el compromiso de la comunidad educativa.

Por consiguiente, la cartilla se constituye como un punto de partida significativo, al proporcionar a los docentes una guía estructurada y accesible con estrategias pedagógicas fundamentadas que podrán aplicar en diversas situaciones de conflicto. Finalmente, este recurso contribuirá al fortalecimiento de una cultura de paz y convivencia armoniosa.

4.3.1. Cartilla pedagógica

Se construyó una cartilla con estrategias pedagógicas enfocadas en la resolución de conflictos dentro de la convivencia escolar en la Educación Básica Primaria, teniendo en cuenta los hallazgos investigativos y el análisis de documentos previos sobre el tema. Esta herramienta busca brindar a los docentes estrategias pedagógicas que faciliten la resolución de conflictos en la convivencia escolar de Básica Primaria.

La cartilla pedagógica está organizada en diversas secciones que facilitan su comprensión y aplicación. A continuación, se describe su estructura:

Portada: presenta el tema, el público objetivo (docentes de básica primaria) y el año de publicación (2025).

Presentación: contiene un escrito motivacional dirigido a los docentes, alentándolos a implementar las estrategias propuestas. Enfatiza la importancia de la convivencia escolar en las aulas y el papel fundamental del docente en la creación de ambientes de aprendizaje armoniosos.

Autor: breve descripción de las autoras y la motivación detrás de la creación de la cartilla.

Enfoques orientadores de la cartilla: incluye la Ley 1620 de 2013 y el Manual de Convivencia Escolar, los cuales constituyen conocimientos previos esenciales para la adecuada gestión de la convivencia escolar.

Tabla de contenido: estructura los títulos principales de la cartilla, facilitando la navegación y ofreciendo una visión general de las secciones que la componen.

Contenido de la cartilla.

Estrategias para la mediación escolar. En esta sección se detallan los protocolos y el rol del docente como mediador dentro del entorno educativo. Se presentan técnicas específicas para la resolución de conflictos, como el diálogo guiado y la negociación, además de orientaciones para su aplicación en la educación básica primaria. También se abordan la evaluación y el seguimiento de la mediación, permitiendo medir su efectividad y su impacto en la convivencia escolar.

Estrategias para una Convivencia Armoniosa. Se incluyen reflexiones y estrategias clave para el manejo efectivo de la disciplina en el aula. Se resalta el papel del maestro como líder y modelo a seguir, destacando la importancia de establecer normas claras, reforzar conductas positivas y fomentar un ambiente de respeto y cooperación. Asimismo, se enfatiza el impacto de la organización, el liderazgo y la capacitación docente en la prevención de problemas de conducta y la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje.

Estrategias para el entorno escolar. en este apartado se presentan cinco estrategias que los docentes pueden aplicar en cualquier momento de la jornada escolar. Su objetivo es fortalecer la convivencia y la resolución de conflictos entre los estudiantes.

Estrategias para involucrar a las familias. Reconociendo el papel clave de los padres en la formación de valores y habilidades socioemocionales en los niños, esta sección propone cuatro estrategias para que los docentes envíen actividades o tareas a las familias. El propósito es reforzar en casa la convivencia armónica y la resolución pacífica de conflictos.

Estrategias para aprender a convivir. Ofrece herramientas que se enfocan en la enseñanza de normas sociales, la motivación y las buenas conductas. A través de estrategias como el refuerzo positivo, la participación activa y la creación de hábitos, se busca que los estudiantes comprendan y adopten las normas, desarrollen habilidades de autorregulación y se involucren en la construcción de un entorno armonioso.

Estrategias para el desarrollo integral del estudiante. Presenta estrategias para fomentar el desarrollo social, cultural y personal-ético del estudiante. Se

promueve la confianza, la comunicación y el trabajo en equipo, además de resaltar la importancia del respeto por la diversidad y la identidad cultural. También se busca fortalecer el autoconocimiento y la toma de decisiones éticas.

Estrategias para la evaluación del docente. Se ofrecen herramientas y estrategias que permiten a los docentes evaluar la efectividad de sus prácticas en la resolución de conflictos y la convivencia escolar. A través de la reflexión sobre sus metodologías, los docentes podrán identificar áreas de mejora y ajustar sus estrategias para fortalecer un ambiente de respeto y empatía en el aula.

Cierre de la cartilla.

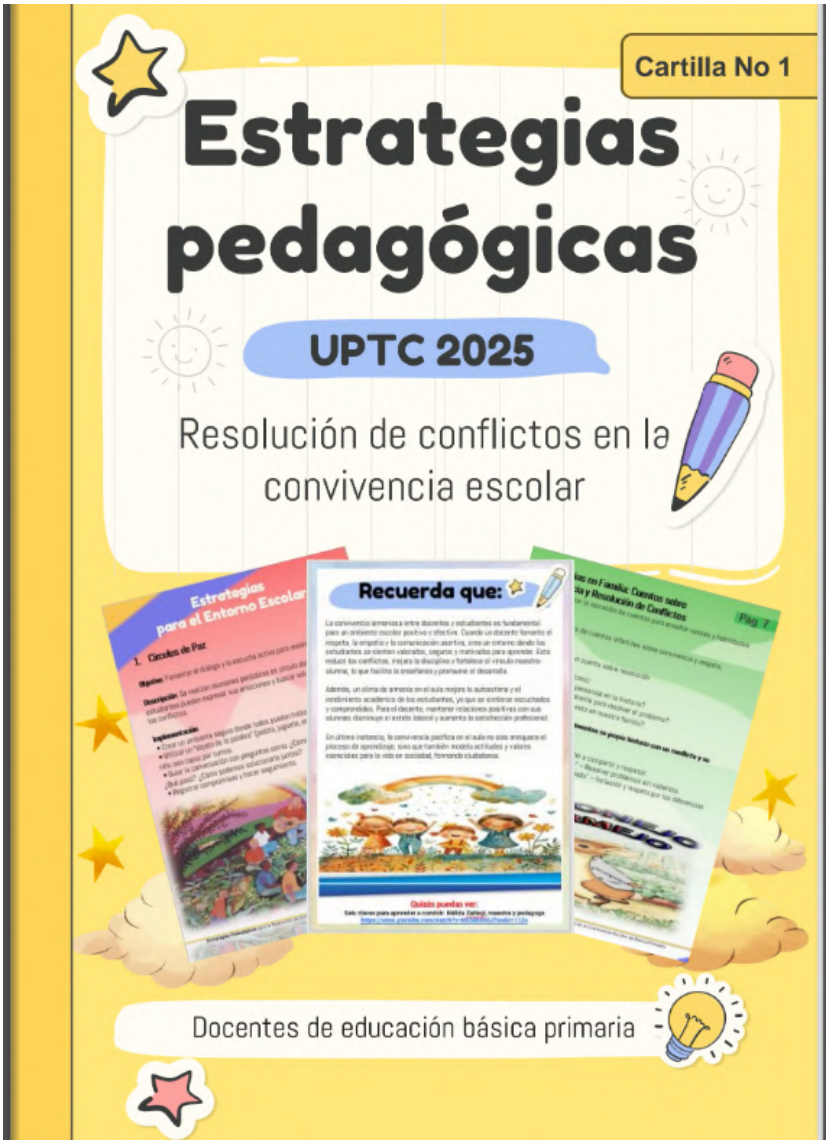
Agradecimientos. Se dedica un espacio para reconocer la colaboración de los docentes que contribuyeron con sus percepciones y experiencias en la elaboración del proyecto, lo que permitió la creación de esta cartilla como una herramienta para mejorar la convivencia escolar.

Querido docente. Un mensaje de motivación dirigido a los educadores, resaltando su papel fundamental en la construcción de un ambiente escolar saludable y en el desarrollo integral de los estudiantes.

Referencias bibliográficas. Se presentan las fuentes que sustentaron y permitieron la creación de las actividades de la cartilla, incluyendo obras de autores como Bisquerra (2011)., Davidson y Begley (2012), Goleman (1996), Qin et al. (1995), entre otros.

Figura 17

Cartilla pedagógica



Nota. Cartilla compartida en la plataforma FlipHTML5 en formato digital. Consultar a través del siguiente enlace: https://online.fliphtml5.com/crjzm/ebze/

Consideraciones finales

A partir del proceso de investigación, se evidenció la necesidad de implementar estrategias pedagógicas que permitan la resolución de conflictos de manera efectiva. La convivencia escolar es un aspecto fundamental para el desarrollo integral de los estudiantes, y la falta de herramientas adecuadas para su gestión representa un desafío constante para los docentes. En este sentido, fortalecer la resolución pacífica de conflictos contribuye a la formación de ciudadanos comprometidos con la armonía social y el respeto por los demás.

A partir del diagnóstico realizado, se identificó que la institución educativa cumple con los protocolos establecidos por la ley en cuanto a la convivencia escolar; sin embargo, enfrenta algunas dificultades relacionadas con la disciplina y la presencia de comportamientos disruptivos. En algunos grados, estas conductas inadecuadas son más recurrentes y, en muchos casos, no generan respuestas favorables por parte de los estudiantes. Asimismo, se evidenció que la institución no cuenta con estrategias pedagógicas de prevención que los docentes puedan aplicar durante la jornada escolar. Esto deja en manos de cada docente la gestión de los conflictos, lo que puede llevar a decisiones subjetivas y, en ocasiones, erróneas. Como consecuencia, los conflictos tienden a repetirse y pueden afectar las relaciones interpersonales.

La categorización de los ambientes, escenarios y contextos de convivencia escolar permitió establecer patrones de conflicto y reconocer los espacios donde se requiere una intervención más estructurada. Se evidenció que la convivencia no solo depende de la relación entre los estudiantes, sino también de factores externos como la dinámica familiar y el manejo de emociones dentro y fuera del entorno escolar. Se evidenció que, si bien los docentes desempeñan un papel fundamental en la gestión de los conflictos, existen limitaciones en cuanto a las estrategias utilizadas y la capacitación constante, lo que resalta la necesidad de actualizar y fortalecer los métodos de intervención en el aula.

En la fase final de este estudio, se generaron estrategias pedagógicas para los docentes en cuanto a la resolución de conflictos en la convivencia escolar. La propuesta de implementar nuevas estrategias como hacer más participativo a cada uno de los miembros de la comunidad escolar a través de círculos de diálogo, la mediación escolar, el aprendizaje cooperativo y el uso de recursos didácticos adaptados al contexto educativo. Se prevé que, cuando los estudiantes aprenden a gestionar sus emociones y resolver conflictos de manera pacífica, se favorece un clima escolar positivo, lo que impacta de

manera directa en su bienestar integral. Así, se concluye que la educación para la convivencia no debe ser un tema aislado dentro del currículo, sino una prioridad transversal que contribuya a la formación integral de los estudiantes.

Este proceso permitió evidenciar la necesidad de estrategias pedagógicas claras para gestionar la convivencia escolar. El estudio no solo confirmó la importancia de fortalecer las herramientas docentes para la resolución de conflictos escolares, sino que también brindó la oportunidad de transformar esta necesidad en una propuesta concreta: la cartilla pedagógica. Más allá de los hallazgos, este estudio nos permitió desarrollar habilidades investigativas y reflexivas, reafirmando nuestro compromiso con la educación. Conjuntamente, permitió obtener una visión más crítica y propositiva sobre los desafíos de la convivencia escolar y el impacto de la investigación en la mejora de la práctica docente.

Referencias

Andrades-Moya, J. (2020). Convivencia escolar en Latinoamérica: Una revisión bibliográfica. *Revista Electrónica Educare, 24*(2), 22. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194163269017

Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación.* Shalom.

Bisquerra, R. (Coord.). (2011). *Educación emocional. Propuestas para educadores y familias. Desclée de Brower.* https://otrasvoceseneducacion.org/wp-content/uploads/2019/04/Educaci%C3%B3n-Emocional.-Propuestas-para-educadores-y-familias-Rafael-Bisquerra-Alzina-2.pdf

Caballero, M. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de Paz y Conflictos* (3), 154-169. https://www.redalyc.org/pdf/2050/205016387011.pdf

Cabrera, B. (2016). La estrategia pedagógica como herramienta para el mejoramiento del desempeño profesional de los docentes en la Universidad Católica de Cuenca. *Revista Cubana de Educación Superior, 2*, 72-82. http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v35n2/rces06216.pdf

Cordera, R. (2006). Educación y Globalización. *Universidades* (32), 11-16. https://www.redalyc.org/pdf/373/37303203.pdf

Cornelius, H. (2017). *Tú ganas, yo gano: cómo resolver conflictos creativamente y disfrutar con las soluciones.* Editorial Gaia.

Cortés, A. y García, G. (2017). Estrategias pedagógicas que favorecen el aprendizaje de niñas y niños de 0 a 6 años de edad en Villavicencio-Colombia. *Revista interamericana de investigación, educación y pedagogía, 10*(1), 125-143. https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/riiep/article/view/4746/4484

Davidson, R. J. y Begley, S. (2012). *El perfil emocional de tu cerebro (Vol. 225). Penacho.*

Del Rey, R., Ortega, R., & Feria, I. (2009). Convivencia escolar: fortaleza de la comunidad educativa. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 23*(3), 159-180. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3098226.pdf

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M. y Varela-Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Investigación educativa médica, 2(7), 162-167. https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf

Fierro, C. y Carbajal, P. (11 de marzo de 2019). *Convivencia escolar: Una revisión del concepto.* http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486

García Correa, A. y Ferreira Cristofolini, G. M. (2005). La convivencia escolar en las aulas. *International Journal of Developmental and Educational Psychology, 2*(1), 163-183. https://www.redalyc.org/ ISSN 0214-9877

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional. Editorial Kairós.*

Gómez Bahillo, C. (2011). Los planes de convivencia como recurso educativo. *Seminario Valores educativos y ciudadanos en el entorno escolar*, 1-30. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5735303

Hernández, R. (2017). *El inicio del proceso cualitativo: planteamiento del problema, revisión de la literatura, surgimiento de las hipótesis e inmersión en el campo.* https://administracionpublicauba.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/03/hernc3a1ndez-samipieri-cap-12-el-inicio-del-proceso-cualitativo.pdf

Ley 115 de 1994. (1994, 8 de febrero). Congreso de Colombia. Por la cual se expide la Ley General de Educación. https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Ley 1620 de 2013. (2013,). Congreso de Colombia. Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-327397_archivo_pdf_proyecto_decreto.pdf

López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero, 09*(08), 69-74. http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf

López, W. (2013). El estudio de casos: una vertiente para la investigación educativa. *Educere, 17*(56), 139-144. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35630150004

Ministerio de Educación Nacional Colombia. (2013, septiembre 11). Decreto 1965 de 2013. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=54537

Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (2014). *Guías pedagógicas para la convivencia escolar. Ley 1620 de 2013 - Decreto 1965 de 2013.* https://contenidos.mineducacion.gov.co/ntg/men/pdf/Guia%20No.%2049.pdf

Mora Pedreros, P., Solano López, S. y Bolaños Luna, V. (2016). Creación de la cartilla didáctica "ser niños y niñas, mi mundo tu mundo", un espacio de reflexión pedagógica para la formación docente, en el marco de la estrategia de cero a siempre. *Itinerario educativo, 30*(67), 81-102. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6280245

Peña Vera, T. y Pirela Morillo, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas, (16), 55-81.* http://www.scielo.org.ar/pdf/ics/n16/n16a04.pdf

Pinilla Quiñones, N. y Mendieta González, M. D. C. (2017). Pedagogía de la confianza: una estrategia para generar ambientes escolares de paz. *Análisis, 49(91), 315-336.* https://doi.org/10.15332/s0120-8454.2017.0091.03

Presidencia de la República de Colombia. (2013, septiembre 11). Decreto 1965 de 2013. Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=54537

Qin, Z., Johnson, D. W. y Johnson, R. T. (1995). Esfuerzos cooperativos versus competitivos y resolución de problemas. *Review of educational Research, 65(2), 129-143.*

Rodríguez Pardo, J. D. (2022). *Gobernador de Boyacá destacó la importancia de la convivencia escolar en las aulas de clase del departamento*. https://www.boyaca.gov.co/gobernador-de-boyaca-destaco-la-importancia-de-la-convivencia-escolar-en-las-aulas-de-clase-del-departamento/

Torrego, J. C. y Villaoslada, E. (2004). Modelo integrado de regulación de la convivencia y tratamiento de conflictos. Tabanque, *18*, 31-48. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1138351

Tostado Reyes, E. y García, S. A. (2015). Convivencia con conflicto y sin violencia en. *Raximhai, 11*(1), 19-32. https://pdfs.semanticscholar.org/7ada/ba008ced8256328a9109e1589e185d807af7.pdf

Tuvilla, J. (2004). *Cultura de Paz y Educación.* Futur. https://www.portail-eip.org/SNC/Espana/Tuvilla/Culturadepazyeducacion.pdf

Unesco. (2015). *Módulo teórico práctico sobre la prevención de la violencia escolar y la resolución de conflictos en entornos escolares.* Fundación para la reconciliación. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000247141

UNICEF. (2014). *Aprende de los niños y adolescentes. Conoce sus derechos.* https://unicef.org.co/libro/Libro_Derechos_Unicef.pdf

UNICEF. (2019, agosto 22). Expertos nacionales e internacionales analizaron desafíos de la convivencia escolar. https://www.unicef.org/chile/comunicados-prensa/expertos-nacionales-e-internacionales-analizaron-desaf%C3%ADos-de-la-convivencia

Uruñuela, P. (2016). *Trabajar la convivencia en los centros educativos: una mirada al bosque de la convivencia.* Casa del Libro.

Yin, R. (2014) Diseño y métodos de investigación de estudios de caso (5.ª ed.). Sage.

Yesenia Cruz Suárez



Licenciada en Educación Básica Primaria. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Ponente en eventos nacionales e internacionales. Experiencia docente en educación Preescolar y educación Básica Primaria. e-mail: yesenia.cruz@uptc.edu.co

Jenny Paola Almonacid Arias

Máster Universitario en Neuropsicología y Educación. Fundación Universitaria Internacional de La Rioja – UNIR - España. Licenciada en Educación Básica Primaria. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Experiencia docente en educación Básica Primaria. e-mail: jenny.almonacid@uptc.edu.co



José Eriberto Cifuentes Medina



Doctor en Educación, Magister en Educación, Especialista en Evaluación Educativa, Licenciado en Teología, Licenciado en Filosofía y Educación Religiosa, Universidad Santo Tomás. Especialista en Pedagogía y Docencia, Licenciado en Ciencias Sociales; Fundación Universitaria del Área Andina. Investigador Senior (IS) SNCTeI MinCiencias. Autor de artículos publicados en revistas indexadas y especializadas. Ponente en eventos nacionales e internacionales. Experiencia docente en educación Básica, Media y Superior en Pregrado y Posgrado. Docente e Investigador de la Licenciatura en Educación Básica Primaria de Facultad de Estudios a Distancia, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. e-mail: joseeriberto.cifuentes@uptc.edu.co



Universidad Mariana
Res. MEN 1362 del 3 de febrero de 1983

Editorial Unimar

Universidad Mariana
Calle 18 No. 34-104 San Juan de Pasto
https://libros.umariana.edu.co/index.php/editorialunimar

@unimareditorial