



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v12i2.4874>

Ciencias Educación
Artículo de Investigación Educativa

***Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB
Fiscal República del Ecuador***

***Conflict resolution strategy for improving the school climate in the Public Basic
General Education of the Republic of Ecuador***

***Estratégia de resolução de conflitos para melhorar o clima escolar na Educação
Básica Geral Pública da República do Equador***

Elis Bryan Vernaza Mina^I
ebvernazam@ube.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-1756-6244>

María Gabriela Torres Pazmiño^{II}
mgtorresp@ube.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-1112-6601>

Henry Añapa Campos^{III}
hanapac@ube.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-9052-5378>

César Ricardo Castillo Montúfar^{IV}
crcastillom@ube.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0001-7978-5036>

Correspondencia: ebvernazam@ube.edu.ec

* Recibido: 16 de marzo de 2026 * Aceptado: 07 de abril de 2026 * Publicado: 06 de mayo de 2026

- I. Licenciado en Trabajo Social. Docente de Educación Básica, Estudiante de maestría por la Universidad Bolivariana del Ecuador. Durán, Ecuador.
- II. Ingeniero Comercial. Docente de Educación Básica, Estudiante de maestría por la Universidad Bolivariana del Ecuador. Durán, Ecuador.
- III. Doctora en Educación, Tutora de Posgrado, Docente de la Universidad Bolivariana del Ecuador. Durán, Ecuador
- IV. Doctor en Educación, Profesor de Planta, Docente de la Universidad Bolivariana del Ecuador. Durán, Ecuador.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar una estrategia de resolución de conflictos para mejorar el clima escolar en la EGB Fiscal “República del Ecuador”, a partir del análisis de los factores que inciden en la convivencia educativa. El estudio partió del reconocimiento de que la violencia escolar, las agresiones verbales, la intimidación, la exclusión y la deficiente comunicación afectan de manera directa las relaciones interpersonales y el ambiente de aprendizaje. Metodológicamente, se desarrolló bajo un enfoque mixto, con diseño no experimental, descriptivo y transversal. Se trabajó con una muestra no probabilística por conveniencia de 18 participantes, integrada por 15 docentes y 3 autoridades. Para la recolección de información se aplicó una encuesta con escala Likert y entrevistas estructuradas. El cuestionario alcanzó un alfa de Cronbach de 0,92, lo que evidenció alta confiabilidad. Los resultados mostraron que las agresiones verbales constituyen el principal detonante de conflictos escolares, seguidas por el miedo en espacios comunes y la agresión como respuesta ante la frustración. Asimismo, el análisis cualitativo reveló debilidades en la aplicación sistemática de protocolos, insuficiente capacitación docente y limitada institucionalización del acompañamiento socioemocional. Con base en estos hallazgos, se propuso un modelo estratégico de mediación escolar estructurado en fases de planificación, capacitación, implementación, prevención y evaluación, orientado a fortalecer la cultura de paz, la comunicación asertiva y la convivencia democrática dentro de la institución.

Palabras clave: Convivencia Escolar, Resolución de Conflictos, Mediación Escolar, Clima Escolar, Cultura de Paz.

ABSTRACT

This research aimed to design a conflict resolution strategy to improve the school climate at the "República del Ecuador" Public Elementary School, based on an analysis of the factors that influence school coexistence. The study began with the recognition that school violence, verbal aggression, intimidation, exclusion, and poor communication directly affect interpersonal relationships and the learning environment. Methodologically, it was developed using a mixed-methods approach, with a non-experimental, descriptive, and cross-sectional design. A non-probabilistic convenience sample of 18 participants was used, comprised of 15 teachers and 3 administrators. Data was collected through a Likert-scale survey and structured interviews. The questionnaire achieved a Cronbach's alpha of 0.92, demonstrating high reliability. The results showed that verbal aggression is the main

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

trigger of school conflicts, followed by fear in common areas and aggression as a response to frustration. Furthermore, the qualitative analysis revealed weaknesses in the systematic application of protocols, insufficient teacher training, and limited institutionalization of socio-emotional support. Based on these findings, a strategic model for school mediation was proposed, structured in phases of planning, training, implementation, prevention, and evaluation, aimed at strengthening a culture of peace, assertive communication, and democratic coexistence within the institution.

Keywords: School Coexistence, Conflict Resolution, School Mediation, School Climate, Culture of Peace.

RESUMO

Resumo

Esta pesquisa teve como objetivo desenvolver uma estratégia de resolução de conflitos para melhorar o clima escolar na Escola Pública de Ensino Fundamental "República do Equador", com base na análise dos fatores que influenciam a convivência escolar. O estudo partiu do pressuposto de que a violência escolar, a agressão verbal, a intimidação, a exclusão e a comunicação deficiente afetam diretamente as relações interpessoais e o ambiente de aprendizagem. Metodologicamente, foi desenvolvido utilizando uma abordagem mista, com delineamento não experimental, descritivo e transversal. Utilizou-se uma amostra de conveniência não probabilística de 18 participantes, composta por 15 professores e 3 administradores. Os dados foram coletados por meio de um questionário com escala Likert e entrevistas estruturadas. O questionário apresentou um alfa de Cronbach de 0,92, demonstrando alta confiabilidade. Os resultados mostraram que a agressão verbal é o principal desencadeador de conflitos escolares, seguida pelo medo em áreas comuns e pela agressão como resposta à frustração. Além disso, a análise qualitativa revelou fragilidades na aplicação sistemática de protocolos, treinamento insuficiente de professores e institucionalização limitada do apoio socioemocional. Com base nessas descobertas, foi proposto um modelo estratégico para a mediação escolar, estruturado em fases de planejamento, treinamento, implementação, prevenção e avaliação, visando fortalecer uma cultura de paz, comunicação assertiva e convivência democrática no ambiente institucional.

Palavras-chave: Convivência Escolar, Resolução de Conflitos, Mediação Escolar, Clima Escolar, Cultura de Paz.

INTRODUCCIÓN

La convivencia escolar constituye un componente fundamental en la construcción de entornos educativos que favorezcan el desarrollo integral de los estudiantes, trascendiendo el ámbito estrictamente académico para abarcar también su formación ética, emocional y social. En este sentido, promover relaciones basadas en el respeto mutuo, la participación y el diálogo permite fortalecer procesos educativos orientados a la formación de ciudadanos responsables y comprometidos con su entorno. Una convivencia sustentada en la resolución pacífica de conflictos y en la valoración de la diversidad contribuye significativamente a la consolidación de comunidades educativas democráticas, inclusivas y promotoras de una cultura de paz. En concordancia con esta perspectiva, Torrego (2010), sostiene que la convivencia escolar debe entenderse como un proceso educativo intencional que fomenta la participación, el diálogo y la mediación como herramientas clave para prevenir y gestionar los conflictos dentro de la comunidad educativa.

A nivel internacional, la violencia escolar afecta a 246 millones de niños y adolescentes, con más impacto en Latinoamérica, donde entre el 25% y el 40% de los estudiantes que han sufrido acoso, bullying o violencia física (OMS, 2020; UNESCO, 2021). En Ecuador, el 23% de estudiantes entre 11 y 18 años han padecido acoso escolar, con manifestaciones que van desde rumores, insultos, sustracción de pertenencias hasta agresiones físicas y ciberacoso. En el cantón de Esmeraldas, el 67% de acoso escolar o bullying y violencia física, se manifiesta en establecimientos fiscales, fiscomisionales y particulares, donde se evidencia maltrato físico, psicológico, verbal, y producto de ello, existe la deserción escolar con el 3,81% (Martínez & Paz, 2022).

Como antecedentes tenemos el estudio de Sánchez & Domínguez (2024) en México, mostraron resultados que señalan que el 60% de los estudiantes están de acuerdo con la mediación escolar, porque han podido resolver los conflictos escolares percibiendo e identificando las emociones propias lo que impacta en la mejora del clima escolar. También, Martínez (2022) en Colombia, observo que los estudiantes presentan dificultades para expresarse libremente y dialogar, esta barrera limita la

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

resolución pacífica de conflictos. Lo que denota la necesidad de desarrollar habilidades comunicativas y socioemocionales en el ámbito escolar.

Según Pilligua & Patiño (2025), en Manabí, demostraron que la mediación escolar mejora la resolución de conflictos, mediante la aplicación de protocolos de diálogo, teniendo como resultados la convivencia pacífica y reducción de violencia. Así también, Medranda et al. (2024), en Santo Domingo de los Tsachilas, revelaron un nivel medio de conflictividad y bajo rendimiento académico. Se evidenció estadísticamente que no existe una relación significativa entre las variables. Estos datos, avalan la implementación de un modelo de estrategias de mediación para la mejora del clima escolar.

La resolución de conflictos en el ámbito educativo constituye un eje central dentro de la gestión pedagógica y la convivencia escolar. Desde una perspectiva conceptual, el conflicto no debe entenderse únicamente como una situación negativa, sino como una oportunidad formativa que, cuando es adecuadamente gestionada, favorece el desarrollo socioemocional y la construcción de relaciones democráticas (Torrego, 2006). En este sentido, el abordaje estratégico del conflicto se vincula directamente con la calidad del clima escolar, entendido como el conjunto de percepciones compartidas sobre las relaciones interpersonales, la seguridad, el respeto y el ambiente de aprendizaje dentro de la institución (Cohen et al., 2009).

Desde la teoría del aprendizaje social, Bandura (1977) sostiene que el comportamiento humano se adquiere mediante procesos de observación, modelamiento e interacción con el entorno. En el contexto escolar, esto implica que los estudiantes internalizan formas de resolver conflictos a partir de los modelos proporcionados por docentes y directivos. En consecuencia, la institución educativa se convierte en un espacio de socialización donde la gestión adecuada de los desacuerdos puede fortalecer competencias comunicativas y actitudes pro-sociales.

Por su parte, la teoría sociocultural de Vygotsky (1978) enfatiza que el aprendizaje ocurre en interacción social y que el desarrollo cognitivo se potencia mediante la mediación. Bajo esta perspectiva, los conflictos escolares forman parte natural de la dinámica grupal y pueden transformarse en oportunidades pedagógicas cuando se abordan mediante el diálogo y la reflexión guiada. La mediación escolar, en este marco, se configura como una estrategia que promueve la autorregulación y la construcción colectiva de soluciones.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

En el ámbito de la educación para la convivencia, Johnson & Johnson (1996) argumentan que el aprendizaje cooperativo reduce la agresividad y mejora las relaciones interpersonales. Su teoría de la interdependencia positiva plantea que cuando los estudiantes trabajan con metas compartidas, disminuyen los enfrentamientos y aumenta la colaboración. Así, las estrategias de resolución de conflictos deben integrarse en prácticas pedagógicas participativas que fomenten la corresponsabilidad.

Asimismo, la teoría de la inteligencia emocional desarrollada por Goleman (1995) aporta un sustento relevante al destacar la importancia del reconocimiento y regulación de las emociones en la prevención de conductas disruptivas. La capacidad de empatizar, controlar impulsos y tomar decisiones responsables se relaciona directamente con la disminución de conflictos en el entorno escolar.

En relación con el clima escolar, Hoy & Miskel (2013) lo definen como el conjunto de características organizacionales que influyen en el comportamiento de los miembros de la comunidad educativa. Un clima positivo se asocia con mayor rendimiento académico, mejores relaciones interpersonales y menor incidencia de violencia escolar. Por el contrario, un ambiente institucional negativo puede intensificar tensiones y afectar el bienestar estudiantil.

Pese a esto la violencia escolar persiste en establecimientos educativos de todo el mundo, se manifiesta en agresiones verbales, físicas y psicológicas entre pares y docentes, así como en la presencia de tráfico de armas y drogas en algunos planteles. La falta de recursos humanos y materiales para reducir la violencia agrava la situación, especialmente en zonas rurales y urbanas marginales (Martínez & Paz, 2022).

En la institución, se observan conflictos frecuentes entre estudiantes, conductas disruptivas en el aula, vandalismo y falta de respeto, lo que afecta el clima escolar y el proceso de enseñanza-aprendizaje. La ausencia de un modelo estructurado de resolución de conflictos limita la capacidad de los docentes para mediar y prevenir la violencia, generando un ambiente tenso y poco propicio para el desarrollo integral de los estudiantes.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

Por lo tanto, este estudio analiza los factores generadores de conflictos en la EGB Fiscal “República del Ecuador”, donde se registran actos de indisciplina, violencia, bullying y mala comunicación. Propone un modelo innovador de mediación escolar, basado en la cultura de paz, para mejorar el clima escolar y reducir la violencia. Favorece a docentes, estudiantes y padres de familia, promoviendo la escucha activa, la cooperación, la práctica de valores y la convivencia saludable. Contribuye a la literatura científica al ofrecer una propuesta contextualizada y replicable en otros entornos educativos con problemáticas similares.

En este contexto, la EGB Fiscal “República del Ecuador” enfrenta desafíos muy grandes en la gestión de conflictos, debido a la ausencia de un modelo estructurado de mediación escolar lo que ha ocasionado que se refleje un clima tenso, con docentes sin herramientas efectivas para mediar disputas y estudiantes que recurren a la agresión como única forma de resolver desacuerdos. Ante esta problemática, el presente estudio se plantea como objetivo general diseñar un modelo estratégico de resolución de conflictos a partir del análisis del clima escolar, orientado a mejorar la convivencia educativa en la Escuela Fiscal “República del Ecuador”.

Según la información redactada anteriormente, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo puede un modelo estratégico de resolución de conflictos, basado en la mediación escolar, mejorar el clima escolar en la EGB Fiscal “República del Ecuador”?

METODOLOGÍA

El presente estudio científico mantuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, es decir mixto, señalando que la investigación cualitativa, de acuerdo con Scribano (2007) necesita de la participación directa entre el observador y el contexto en donde se desarrolla la investigación. El observador debe reflexionar cada suceso, por tanto, debe mantenerse alerta para analizar y captar lo que ocurra en un determinado instante, y tomar nota de alguna circunstancia, lo cual puede ser de gran importancia para la investigación (p 62). En este estudio se pudo analizar las estrategias de resolución de conflictos escolares que se aplican durante el proceso de situaciones de violencia o acoso escolar entre los estudiantes.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

Por otro lado, el enfoque cuantitativo, según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) señala, que éste se utiliza para consolidar de manera lógica la información recopilada de forma numérica, lo cual permite responder a las preguntas de la investigación de forma clara y objetiva (p. 14). En esta investigación se pudo auscultar los factores generadores de conflictos escolares en el contexto educativo.

Para el desarrollo de esta memoria científica, se utilizó el método inductivo-deductivo, mismo que se caracteriza desde la observación de los hechos particulares a las proposiciones generales, y a su vez, permite obtener, conclusiones sobre diversas cuestiones de las proposiciones que conforman un argumento. Durante el desarrollo de esta investigación se aplicó este método con la finalidad de analizar los factores que denotan los conflictos interpersonales que se suscitan en la comunidad educativa.

Rodríguez (2005) explica que el método descriptivo, permite determinar cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno; buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, etc.; describiendo con mayor precisión posible. En este estudio se analiza las diversas estrategias de resolución de conflictos que aplican los directivos en el entorno educativo, priorizando la mediación escolar en el escenario educativo.

Cabe señalar que el presente estudio se caracterizó por ser no experimental, observando la realidad desde su contexto natural, excluyendo la manipulación de variables objeto de estudio; en tal sentido, la investigación mantiene una connotación transversal, ejerciendo un cruce de información sobre los diversos factores que causan los conflictos escolares y las limitantes para diseñar un modelo de estrategias de resolución de conflictos escolares (Hernández-Sampieri et al., 2018).

La investigación descriptiva analiza la realidad en relación a hechos, circunstancias, personas, además comprende la descripción, registros, análisis e interpretación (Aranguez, 2007). La presente investigación se caracterizó por ser descriptiva, realizando el análisis exhaustivo de los factores que están provocando la violencia escolar en la institución.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

Por otra parte, se ejecutó la investigación bibliográfica, a través de diferentes fuentes sobre mediación, clima escolar por medio revistas, folletos, códigos, leyes, enciclopedia, internet, relacionado con los conflictos escolares en diferentes formas de violencia, ya sea física, verbal y psicológica, acompañada de bullying, acoso sexual y trato discriminatorio (Castro & Dueñas-Rivadeneira, 2023).

De igual manera, se realizó una investigación de campo, en donde se ejecutó los instrumentos de recopilación de información primaria, tanto las entrevistas a las autoridades y encuestas a comunidad de docentes del plantel educativo, con el propósito de indagar la realidad de los hechos sobre los conflictos escolares existente en la institución. (Torres Mariela & Salazar, 2020).

Según Reyes et al. (2013), la población se define como el conjunto total de unidades de análisis del cual se obtiene la muestra y que posee características o atributos de interés para el investigador.

Según Otzen & Manterola (2017) plantea que, la muestra es un grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico (p38). El tamaño de la muestra en esta investigación es igual al tamaño de la población, en este caso, la muestra fue no probabilística por conveniencia, y se caracteriza por ser finita, constituida por 18 personas, 15 docentes y 3 autoridades de la Escuela Fiscal EGB “República del Ecuador”.

En esta investigación, se aplicó diversos tipos de técnica e instrumentos de investigación, Alegre (2022) manifiestan que son todas las herramientas que se utilizan para recoger información, van desde entrevistas hasta observaciones; y el producto de esta recolección, la información anhelada, es después analizada y procesada para mostrar los fines de la investigación (p. 48).

El instrumento utilizado estuvo conformado por 7 preguntas con escala tipo Likert, con opciones de respuesta múltiple: Siempre (6), Generalmente (5), Frecuentemente (4), Ocasionalmente (3), Rara vez (2) y Nunca (1), lo que permitió medir el nivel de frecuencia de las situaciones analizadas. Así mismo para el cuestionario se obtuvo un Alpha de Cronbach de 0.92, por lo que resultó confiable y listo para su aplicación. Así mismo se realizó una validación por tres expertos en el área de educación en donde se obtuvo un porcentaje del 4,6 sobre 5 en la escala de aceptación.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

De igual forma, se aplicó la guía de entrevista estructurada a los directivos del plantel educativo, para conocer el por qué, de las falencias de las herramientas de resolución de conflictos escolares, utilizando la mediación escolar. En el proceso de recopilación de datos, un análisis temático y una codificación axial para determinar cuáles fueron los puntos clave sobre la opinión de los entrevistados, destacando los factores que se suscitan para provocar los conflictos educativos, por tener diferencias, inconvenientes entre los estudiantes y docentes.

RESULTADOS

A partir de la aplicación del cuestionario dirigido a los docentes de la Escuela Fiscal “República del Ecuador”, cuyo propósito fue analizar los diversos factores generadores de conflictos escolares en el entorno educativo, los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva, considerando frecuencias absolutas, porcentajes y promedios por cada ítem evaluado en la escala Likert y un análisis temático. Los resultados que se detallan a continuación evidencian tendencias relevantes que orientan la interpretación del clima escolar y fundamentan la propuesta de intervención institucional.

La Tabla 1 presenta la distribución de frecuencias, porcentajes y promedios obtenidos en cada una de las siete preguntas del cuestionario aplicado a los docentes. En ella se sintetizan las percepciones sobre los principales factores generadores de conflictos escolares, organizados según la escala Likert utilizada. Esta tabla permite observar de manera comparativa el nivel de incidencia atribuido a cada variable, facilitando la identificación de aquellos aspectos que presentan mayor recurrencia y que, por tanto, requieren atención prioritaria dentro de la estrategia de resolución de conflictos y mejora del clima escolar.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

Tabla N° 1. Análisis descriptivo

Pregunta	Siempre n (%)	Frecuente n (%)	A veces n (%)	Rara vez n (%)	Nunca n (%)	Promedio
P1 Falta de respeto inicia conflictos	11 (73,3%)	2 (13,3%)	1 (6,7%)	1 (6,7%)	0 (0%)	4,53
P2 Exclusión como causa de conflicto	3 (20%)	3 (20%)	8 (53,3%)	1 (6,7%)	0 (0%)	3,53
P3 Comunicación escala conflictos	3 (20%)	7 (46,7%)	3 (20%)	1 (6,7%)	1 (6,7%)	3,67
P4 Intimidación genera tensión	1 (6,7%)	8 (53,3%)	3 (20%)	2 (13,3%)	1 (6,7%)	3,40
P5 Se respeta el Código de Convivencia	5 (33,3%)	2 (13,3%)	5 (33,3%)	1 (6,7%)	2 (13,3%)	3,47
P6 Miedo en espacios comunes	8 (53,3%)	3 (20%)	2 (13,3%)	1 (6,7%)	1 (6,7%)	4,07
P7 Agresión como primera respuesta	5 (33,3%)	3 (20%)	6 (40%)	1 (6,7%)	0 (0%)	3,80

Elaborado: Autores

En relación con la Pregunta 1, referente a si la falta de respeto o las agresiones verbales inician conflictos entre compañeros, se observa que el 73,3 % de los encuestados respondió siempre y el 13,3 % frecuentemente, alcanzando un promedio de 4,53, el más alto del instrumento. Este resultado evidencia que la violencia verbal es percibida como el principal detonante de conflictos escolares. La concentración de respuestas en los niveles superiores de la escala confirma que las agresiones verbales constituyen un factor constante dentro de la dinámica institucional y afectan directamente el clima escolar.

En cuanto a la Pregunta 2, relacionada con la exclusión o falta de apoyo entre grupos de estudiantes, el 53,3 % indicó que ocurre a veces, mientras que un 40 % manifestó que sucede siempre o frecuentemente, obteniendo un promedio de 3,53. Estos datos sugieren que la exclusión social es

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

una situación presente en el entorno educativo, aunque no se percibe como permanente. Su incidencia moderada indica que puede contribuir a la generación de conflictos cuando se intensifican dinámicas de segregación grupal.

De acuerdo a la Pregunta 3, sobre si la manera en que los estudiantes se comunican escala los desacuerdos a conflictos mayores, el 46,7 % respondió frecuentemente y el 20 % siempre, alcanzando un promedio de 3,67. Este resultado demuestra que el tono y el lenguaje utilizados en la interacción cotidiana influyen de manera significativa en la intensificación de conflictos. La comunicación inadecuada se configura, así como un factor relevante en la escalada de tensiones interpersonales.

En la Pregunta 4, vinculada a la intimidación o acoso como generadores de miedo y tensión en la escuela, el 53,3 % indicó que ocurre frecuentemente y el promedio fue de 3,40. Aunque no se percibe como una problemática permanente, sí se reconoce como un fenómeno recurrente que impacta negativamente en la percepción de seguridad y bienestar estudiantil.

En concordancia con la Pregunta 5, referente a la socialización y respeto del Código de Convivencia, el 33,3 % respondió siempre y el mismo porcentaje a veces, con un promedio de 3,47. Esta distribución evidencia una percepción dividida sobre la efectividad en la aplicación de las normas institucionales. Si bien existe reconocimiento de su implementación, también se identifican inconsistencias que podrían debilitar la prevención de conflictos.

En la Pregunta 6, relacionada con el miedo a ser agredido en pasillos o áreas comunes, el 53,3 % indicó siempre y el 20 % frecuentemente, alcanzando un promedio de 4,07. Este resultado revela una percepción elevada de inseguridad en espacios comunes, lo que constituye un indicador preocupante del clima escolar y evidencia la presencia de ansiedad entre los estudiantes.

Por último, en la Pregunta 7, vinculada al uso de la agresión como primera respuesta ante una frustración o desacuerdo, el 40 % respondió a veces y el 33,3 % siempre, con un promedio de 3,80. Esto indica que la agresión reactiva es un comportamiento relativamente frecuente, lo que sugiere limitaciones en el desarrollo de habilidades de autorregulación emocional y resolución pacífica de conflictos.

Por otro lado, el análisis cualitativo se desarrolló a partir de entrevistas estructuradas aplicadas a la subdirectora, directora y una docente de la institución educativa. La información fue organizada

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

mediante categorización temática y triangulación de percepciones, identificando convergencias y divergencias respecto a la gestión de conflictos escolares y su incidencia en el clima institucional.

En relación con la comunicación como factor generador de conflictos, se evidencia una tendencia mayoritaria a reconocer que la comunicación inadecuada constituye un detonante relevante. La docente manifestó que “la comunicación inadecuada genera malentendidos, rumores y reacciones impulsivas” (Docente, comunicación personal, 2026), mientras que la subdirectora coincidió al señalar que “una comunicación inadecuada provoca malentendidos y reacciones negativas” (Charcopa, comunicación personal, 2026). No obstante, la directora presentó una postura distinta al afirmar que “los conflictos no surgen principalmente por la comunicación, sino por factores como disciplina o entorno familiar” (Meza, comunicación personal, 2026). Esta divergencia permite inferir que la problemática es percibida como multicausal, aunque con predominio del componente comunicativo.

En cuanto a la intervención docente, se observa una percepción dividida: la docente indicó que “la intervención no siempre es oportuna; a veces los conflictos escalan antes de que exista mediación” (Docente, comunicación personal, 2026), lo cual evidencia debilidades en la respuesta inmediata. Por el contrario, tanto la subdirectora como la directora destacaron que “la intervención oportuna del docente ayuda a frenar conductas disruptivas” (Charcopa, comunicación personal, 2026) y que esta permite “prevenir la escalada del conflicto” (Meza, comunicación personal, 2026). Esta diferencia sugiere que la percepción de eficacia puede variar según la posición jerárquica dentro de la institución.

Respecto a los canales de apoyo y retroalimentación, emergen posturas contrastantes. La subdirectora señaló que “no siempre existen canales efectivos de apoyo y retroalimentación” (Charcopa, comunicación personal, 2026), mientras que la docente afirmó que “existen canales de apoyo que permiten escuchar a las partes” (Docente, comunicación personal, 2026) y la directora indicó que “los docentes habilitan espacios de diálogo y orientación” (Meza, comunicación personal, 2026). Este hallazgo evidencia que los mecanismos de mediación están presentes, aunque su aplicación podría no ser uniforme ni sistemática.

En correspondencia con la aplicación de protocolos formales, la docente expresó que “muchas situaciones se manejan de forma improvisada” (Docente, comunicación personal, 2026), lo que revela

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

posibles inconsistencias en la ejecución normativa. Sin embargo, la subdirectora sostuvo que “se aplican protocolos de actuación” (Charcopa, comunicación personal, 2026) y la directora reafirmó que “se aplican protocolos institucionales que guían la actuación frente a la violencia escolar” (Meza, comunicación personal, 2026). Esta triangulación permite concluir que la normativa existe, pero su aplicación puede depender de factores contextuales.

En lo referente a la capacitación docente, tanto la subdirectora como la directora coincidieron en que “no todo el personal ha recibido capacitación continua” (Charcopa, comunicación personal, 2026) y que “no existe capacitación periódica suficiente” (Meza, comunicación personal, 2026). Aunque la docente reconoció que ha habido formación, se evidencia que esta no es sistemática. Este aspecto emerge como una debilidad estructural que puede limitar la eficacia de las estrategias de mediación.

En cuanto al cumplimiento del Código de Convivencia, la subdirectora indicó que “el cumplimiento de acuerdos y normas no siempre es constante” (Charcopa, comunicación personal, 2026), posición que coincide con la directora al señalar que “no siempre es supervisado de forma efectiva” (Meza, comunicación personal, 2026). Esta coincidencia revela una debilidad en el seguimiento institucional.

Finalmente, sobre la empatía y apoyo emocional, la docente expresó que “no siempre se percibe apoyo emocional suficiente” (Docente, comunicación personal, 2026), mientras que la subdirectora y la directora afirmaron que “se evidencia empatía y apoyo emocional docente” (Charcopa, comunicación personal, 2026; Meza, comunicación personal, 2026). Esta diferencia indica que el acompañamiento socioemocional puede depender de experiencias individuales y no de una política institucional estructurada.

A continuación, se presenta la tabla 2 de códigos emergentes construida a partir del proceso de categorización y análisis de las entrevistas realizadas a las autoridades institucionales. La tabla sintetiza las principales categorías identificadas, los códigos derivados del discurso de las participantes, citas representativas y su respectiva interpretación analítica. Este procedimiento permitió organizar la información cualitativa de manera sistemática, facilitando la identificación de patrones comunes, divergencias y elementos críticos que inciden en la resolución de conflictos y en el clima escolar de la institución.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

Tabla N° 2. Codificación temática

Categoría Central	Código Emergente	Cita Representativa	Interpretación Analítica
Comunicación escolar	Malentendidos como detonante	“Genera malentendidos y reacciones impulsivas” (Docente, 2026)	La comunicación deficiente emerge como factor inicial de conflictividad escolar.
Gestión docente	Intervención no uniforme	“No siempre es oportuna” (Docente, 2026)	La actuación depende de la iniciativa individual más que de un protocolo sistemático.
Apoyo institucional	Espacios de diálogo irregulares	“No siempre existen canales efectivos” (Charcopa, 2026)	Los mecanismos existen, pero requieren formalización estructural.
Normativa escolar	Aplicación parcial de protocolos	“Se manejan de forma improvisada” (Docente, 2026)	La normativa institucional necesita mayor control y seguimiento.
Formación docente	Capacitación insuficiente	“No existe capacitación periódica suficiente” (Meza, 2026)	La actualización profesional constituye una necesidad prioritaria.
Convivencia escolar	Seguimiento limitado	“No siempre es constante” (Charcopa, 2026)	La falta de monitoreo afecta la consolidación de acuerdos.
Clima socioemocional	Empatía variable	“No siempre se percibe apoyo suficiente” (Docente, 2026)	El acompañamiento emocional no está institucionalizado plenamente.

Elaborado: Autores

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

La Tabla de códigos emergentes permite identificar patrones significativos en torno a la gestión de conflictos y su incidencia en el clima escolar. En primer lugar, la categoría *Comunicación escolar* revela que los malentendidos y reacciones impulsivas constituyen un factor detonante de la conflictividad. La expresión “genera malentendidos y reacciones impulsivas” evidencia que la deficiente comunicación interpersonal facilita interpretaciones erróneas y respuestas emocionales desproporcionadas. Este hallazgo sugiere que la comunicación asertiva no está plenamente consolidada como competencia transversal, lo que incide directamente en la aparición de tensiones escolares.

En la categoría *Gestión docente*, el código “intervención no uniforme” refleja una percepción de inconsistencias en la actuación pedagógica frente a los conflictos. La afirmación “no siempre es oportuna” pone de manifiesto que la intervención depende en gran medida de la iniciativa individual del docente y no necesariamente de un procedimiento sistematizado. Esta situación puede generar percepciones diferenciadas de justicia y equidad entre los estudiantes, afectando la credibilidad institucional y el clima escolar.

Respecto al *Apoyo institucional*, el código emergente “espacios de diálogo irregulares” indica que, aunque existen mecanismos de mediación, estos no operan de manera constante ni estructurada. La frase “no siempre existen canales efectivos” sugiere que la institución dispone de herramientas formales, pero su funcionalidad carece de continuidad operativa. Esto evidencia la necesidad de fortalecer procesos internos que garanticen la permanencia y efectividad de los espacios de diálogo.

En la categoría *Normativa escolar*, la “aplicación parcial de protocolos” muestra que la existencia de lineamientos institucionales no asegura su ejecución homogénea. El manejo “de forma improvisada” indica que en determinadas situaciones prevalece la reacción circunstancial sobre el procedimiento formal. Esta debilidad puede generar ambigüedad en la gestión de la disciplina y afectar la coherencia institucional.

En cuanto a la *Formación docente*, el código “capacitación insuficiente” refleja una limitación estructural relevante. La ausencia de actualización periódica limita el fortalecimiento de competencias en mediación y comunicación asertiva, lo que incide directamente en la calidad de las intervenciones frente a situaciones conflictivas. Este hallazgo sugiere que la formación continua debería constituirse en un eje estratégico prioritario.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

En la categoría *Convivencia escolar*, el “seguimiento limitado” evidencia una debilidad en la supervisión de los acuerdos alcanzados mediante mediación. La falta de constancia en el cumplimiento de normas puede debilitar la construcción de una cultura de responsabilidad compartida. Sin monitoreo sistemático, los acuerdos pierden legitimidad y eficacia.

Por último, el *Clima socioemocional* se caracteriza por una “empatía variable”, lo que indica que el acompañamiento emocional depende más de disposiciones individuales que de una política institucional estructurada. La percepción de apoyo insuficiente en algunos casos sugiere la necesidad de institucionalizar estrategias de contención emocional que fortalezcan el bienestar estudiantil.

El modelo estratégico propuesto para la EGB Fiscal “República del Ecuador” surge como respuesta a los hallazgos empíricos que evidenciaron alta incidencia de agresiones verbales, percepción de inseguridad en espacios comunes, comunicación inadecuada y aplicación no sistemática de protocolos institucionales. En coherencia con los principios de cultura de paz promovidos por la UNESCO y sustentado en la mediación escolar como estrategia pedagógica, el modelo se estructura en cinco componentes interrelacionados que actúan de manera preventiva, formativa y correctiva.

A partir de los resultados se realizó una propuesta para la cultura de paz y mediación escolar en la unidad educativa:

1. Fase de Planificación y Estructuración Institucional

Duración: Primer mes

Responsables: Directora, Subdirectora, Departamento de Consejería Estudiantil (DECE), Comité de Convivencia.

Objetivo operativo

Formalizar la estructura organizativa y normativa del modelo estratégico de mediación escolar.

Procedimientos y mecanismos de implementación

- Conformación del Comité Institucional de Mediación Escolar.
- Elaboración técnica del Protocolo Institucional de Resolución de Conflictos.
- Diseño de instrumentos de registro y seguimiento de casos.
- Socialización normativa en sesiones institucionales.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

Resultado esperado

Estandarización de procedimientos y reducción de intervenciones improvisadas.

2. Fase de Capacitación y Fortalecimiento de Competencias

Duración: Segundo mes

Responsables: DECE, equipo directivo, facilitadores externos especializados en mediación escolar.

Objetivo operativo

Desarrollar competencias docentes en mediación escolar, comunicación asertiva e inteligencia emocional.

Estrategias de ejecución

- Implementación de talleres formativos estructurados.
- Análisis de estudios de caso contextualizados.
- Simulaciones de escenarios conflictivos.
- Evaluación diagnóstica y formativa del aprendizaje.

Resultado esperado

Docentes con competencias técnicas para la aplicación sistemática del protocolo institucional.

3. Fase de Implementación del Proceso de Mediación Escolar

Duración: Meses 3, 4 y 5

Responsables: Docentes, Comité de Mediación, DECE.

Objetivo operativo

Aplicar el modelo de mediación como mecanismo formal de intervención ante conflictos escolares.

Procedimiento técnico de intervención

1. Detección y tipificación del conflicto.
2. Activación del protocolo institucional.
3. Sesión estructurada de mediación:
 - Escucha activa individualizada.
 - Identificación de emociones subyacentes.
 - Diálogo guiado restaurativo.
 - Formulación de acuerdos verificables.
4. Registro documental del caso.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

5. Monitoreo y evaluación del cumplimiento.

Instrumentos de control

- Fichas técnicas de mediación.
- Base de datos institucional de conflictos.
- Reportes mensuales de incidencia.

Resultado esperado

Reducción progresiva de agresiones verbales y fortalecimiento de la cultura de diálogo.

4. Fase de Intervención Preventiva y Cultura de Paz

Duración: Paralela a los meses 3, 4 y 5

Responsables: Docentes tutores, DECE, Consejo Estudiantil.

Objetivo operativo

Fortalecer competencias socioemocionales y prácticas de convivencia pacífica.

Estrategias programáticas

- Implementación de módulos de educación emocional.
- Jornadas de sensibilización sobre cultura de paz.
- Actividades cooperativas estructuradas en aula.
- Campañas institucionales de prevención del acoso escolar.

Resultado esperado

Disminución de conductas reactivas y mejora en la percepción del clima escolar.

5. Fase de Evaluación, Monitoreo y Retroalimentación

Duración: Sexto mes

Responsables: Equipo directivo, Comité de Mediación, equipo evaluador.

Objetivo operativo

Evaluar la eficacia e impacto del modelo implementado.

Mecanismos de evaluación

- Aplicación de instrumentos de medición del clima escolar.
- Comparación estadística de reportes disciplinarios pre y post intervención.
- Entrevistas de seguimiento institucional.
- Elaboración de informe técnico evaluativo.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

Indicadores de desempeño

- Disminución de reportes de agresión verbal.
- Mejora en la percepción de seguridad escolar.
- Cumplimiento de acuerdos restaurativos.

Nivel de satisfacción docente.

REFERENCIAS

- Acosta, S. F. (2023). Criterios de selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos en las investigaciones mixtas. *Revista Honoris Causa*, 15, 62–83. <https://revista.uny.edu.ve/ojs/index.php/honoris-causa/article/view/303/352>
- Alegre, M. Á. (2022). Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. *Población y Desarrollo*, 28(54), 93–100. <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
- Arangurez, G. (2007). La investigación-acción sistematizadora como estrategia de intervención y formación del docente en su rol de investigador. *Revista de Pedagogía*, 28(82), 173–195. <https://ve.scielo.org/pdf/p/v28n82/art02.pdf>
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice Hall.
- Castro, L., & Dueñas-Rivadeneira, A. A. (2023). Revisión bibliográfica sobre la eficiencia de anthiincrustantes con distintas bases químicas. *Revista Centro Azucar*, 50(1), 1–15. <http://scielo.sld.cu/pdf/caz/v50n1/2223-4861-caz-50-01-e1002.pdf>
- Cohen, J., McCabe, E. M., & Pickeral, T. (2009). School Climate: Research, Policy, Practice, and Teacher Education. *Teachers College Record: The Voice of Scholarship in Education*, 111(1), 180–213.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación. In *McGraw-Hill Interamericana México*. (4th ed.).
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación* (Séptima).
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (2013). *Educational administration: Theory, research, and practice* (9th ed.). McGraw-Hill.

- Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1996). Conflict Resolution and Peer Mediation Programs in Elementary and Secondary Schools: A Review of the Research. *Review of Educational Research*, 66(4), 459–506.
- Martínez, A., & Paz, D. (2022). Análisis de las situaciones de violencia ocurridas o detectadas en el sistema educativo de Ecuador. *Revista Andina de Educación*, 5(1), 000515. <https://doi.org/10.32719/26312816.2022.5.1.5>
- Martínez, C. I. (2022). La mediación como estrategia de convivencia escolar. *Assensus*, 7(12), 2022. <https://doi.org/10.21897/assensus.2945>
- Medranda, J., Contreras, M., & Obaco, E. (2024). Conflicto escolar frente al desempeño académico. *Alteridad*, 19(1), 127–136. <https://doi.org/10.17163/alt.v19n1.2024.10>
- Merino, M. T. (2020). La mediación escolar: alternativa para la resolución de conflictos. *Cognosis*, 6(2), 33–52. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Cognosis/article/view/2669/3460>
- OMS. (2020). *Prevención de la violencia en la escuela*.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio Sampling Techniques on a Population Study. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227–232. <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pilligua, K. G., & Patiño, M. C. (2025). La mediación escolar y su incidencia en la resolución de conflictos interpersonales en la comunidad educativa San Isidro. *ULEAM Bahía Magazine (UBM)*, 6(11), 177–183. <https://doi.org/10.56124/ubm.v6i11.019>
- Reyes, O., Espinosa, R., & Olvera, R. (2013). Criterios para determinar el Tamaño de Muestra en Estudios Descriptivos. *Congreso Internacional de Investigación*, 5(3). www.celaya.academiajournals.com
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*.

Estrategia de resolución de conflictos para la mejora del clima escolar en la EGB Fiscal República del Ecuador

Sánchez, J. M., & Domínguez, K. I. (2024). influencia de la mediación en estudiantes mediadores. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 7(13), 119–142.
<https://doi.org/10.62155/eirene.v7i13.281>

Scribano, A. (2007). *El proceso de investigación social cualitativo*.

Torrego, J. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Graó.

Torres Mariela, & Salazar, F. (2020). *Métodos de recolección de datos para una investigación*.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>

Unesco. (2021). *Más allá de los números: poner fin a la violencia y el acoso en el ámbito escolar*.

Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in society: Development of higher psychological processes* (Segunda). Harvard University Press.

© 2026 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

©2026 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).