

v.2, n.9, 2025 - Setembro

# REVISTA O UNIVERSO OBSERVÁVEL

## LA MEDIACIÓN PARA FORTALECER LA CONVIVENCIA EN LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO

Gema Patricia Vivero García<sup>1</sup>  
Jhonny Fabian Zambrano Hidalgo<sup>2</sup>  
Jazmina Janeth Sabando Macías<sup>3</sup>  
Alexander David Mera Triviño<sup>4</sup>  
Clayre Isabella Sánchez Morales<sup>5</sup>

**Revista o Universo Observável**

**DOI: 10.69720/29660599.2025.000181**

**ISSN: 2966-0599**

<sup>1</sup>Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Portoviejo-Ecuador.

E-mail: [lachina\\_210488@hotmail.com](mailto:lachina_210488@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6905-6940>

<sup>2</sup>Unidad Educativa Luis Antonio Montesdeoca. Pichincha-Ecuador.

E-mail: [jhonnyfazam1@hotmail.com](mailto:jhonnyfazam1@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-3615-9757>

<sup>3</sup>Unidad Educativa Pichincha. Pichincha-Ecuador.

E-mail: [jazmin.a19@hotmail.com](mailto:jazmin.a19@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-8159-6376>

<sup>4</sup>Unidad Educativa Juan Montalvo Fiallos\_Pichincha-Ecuador.

E-mail: [alex\\_davidmt92@hotmail.com](mailto:alex_davidmt92@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-7148-2733>

<sup>5</sup>Universidad de Guayaquil. Jipijapa-Ecuador.

E-mail: [clayreisa@outlook.es](mailto:clayreisa@outlook.es)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3023-1887>



## LA MEDIACIÓN PARA FORTALECER LA CONVIVENCIA EN LOS ESTUDIANTES DE BACHILLERATO

Gema Patricia Vivero García, Jhonny Fabian Zambrano Hidalgo,  
Jazmina Janeth Sabando Macías, Alexander David Mera Triviño e  
Clayre Isabella Sánchez Morales



**PERIÓDICO CIENTÍFICO INDEXADO INTERNACIONALMENTE**

ISSN  
International Standard Serial Number  
2966-0599

[www.ouniversoobservavel.com.br](http://www.ouniversoobservavel.com.br)

Editora e Revista  
O Universo Observável  
CNPJ: 57.199.688/0001-06  
Naviraí – Mato Grosso do Sul  
Rua: Botocudos, 365 – Centro  
CEP: 79950-000

## RESUMEN

Actualmente la convivencia de los actores educativos en los centros de educación se constituye en centros de acopio de problemáticas diversas que pueden ir desde simples malos entendidos entre estudiantes hasta la difusión de conductas nocivas como el consumo de drogas, vandalismo, delincuencia juvenil, entre otros lo que pone en riesgo el desarrollo integral de niños, niñas y adolescentes. Por lo tanto, el presente estudio aborda la eficiencia de la convivencia en los estudiantes de bachillerato; para lo cual se empleó el tipo cuantitativo con un nivel exploratorio – descriptivo considerando como población a 19 estudiantes y 6 docentes, obteniendo como resultado que una buena parte de los participantes caracterizan la convivencia como regular, con una elevada incidencia de conflictos; por lo cual es fundamental emplear la mediación para que establezcan acuerdos de sana convivencia y se superen este tipo de conductas. Concluyendo que la ausencia de mecanismos formales y estructurados para la gestión y resolución de conflictos en la institución limita la capacidad de respuesta ante situaciones problemáticas y contribuye a la persistencia de tensiones interpersonales.

**Palabras clave:** Mediación; convivencia; actitudes nocivas; resolución de conflictos.

## ABSTRACT

Currently, the coexistence of educational actors in schools has become a collection point for various problems, which can range from simple misunderstandings between students to the spread of harmful behaviors such as drug use, vandalism, juvenile delinquency, among others, putting at risk the comprehensive development of children and adolescents. Therefore, this study addresses the effectiveness of coexistence among high school students; a quantitative approach with an exploratory–descriptive level was used, considering a population of 19 students and 6 teachers. The results showed that a significant portion of participants characterized coexistence as fair, with a high incidence of conflicts. Thus, it is essential to use mediation so that healthy coexistence agreements can be established, and such behaviors can be overcome. It is concluded that the absence of formal and structured mechanisms for conflict management and resolution within the institution limits the capacity to respond to problematic situations and contributes to the persistence of interpersonal tensions.

**Keywords:** Mediation; coexistence; harmful attitudes; conflict resolution.

## RESUMO

Atualmente, a convivência dos atores educacionais nos centros de educação constitui-se em centros de acúmulo de diversas problemáticas que podem variar desde simples mal-entendidos entre estudantes até a disseminação de condutas nocivas, como o consumo de drogas, vandalismo, delinquência juvenil, entre outros, o que coloca em risco o desenvolvimento integral de crianças, adolescentes e jovens. portanto, o presente estudo aborda a eficiência da convivência entre os estudantes do ensino médio; para isso, foi empregado o tipo quantitativo com um nível exploratório-descriptivo, considerando como população 19 estudantes e 6 docentes, obtendo como resultado que uma boa parte dos participantes caracteriza a convivência como regular, com elevada incidência de conflitos; por isso, é fundamental empregar a mediação para que estabeleçam acordos de convivência saudável e superem esse tipo de conduta. conclui-se que a ausência de mecanismos formais e estruturados para a gestão e resolução de conflitos na instituição limita a capacidade de resposta diante de situações problemáticas e contribui para a persistência de tensões interpessoais.

**Palavras-chave:** mediação; convivência; atitudes nocivas; resolução de conflitos.

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación del Ecuador (2021) advierte que la sociedad, las familias y el Estado determinan con preocupación el deterioro de la convivencia en las instituciones educativas, identificado en actos de violencia, consumo y distribución de drogas en los alrededores de las instituciones educativas, discriminación y otros riesgos psicosociales. Estas problemáticas no solo vulneran el derecho a la educación, sino que afectan de forma directa al bienestar integral de niñas, niños y adolescentes, lo que demanda acciones urgentes en pro su protección y desarrollo pleno.

Esta realidad también se refleja en la Unidad Educativa Pichincha, donde se han identificado conductas disruptivas y comportamientos con cierto grado de agresividad que alteran la armonía escolar y repercuten negativamente en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Los docentes han reportado incidentes de agresiones físicas y verbales entre estudiantes, en algunos casos con consecuencias físicas, lo que genera un ambiente poco propicio para el desarrollo educativo (García & Ortega, 2020).

Frente a este panorama, la mediación escolar emerge como una estrategia eficaz para la resolución pacífica de conflictos, favoreciendo la comunicación, la empatía y la adquisición de habilidades socioemocionales (Torrego & Mediavilla, 2018). Su implementación no solo contribuye a la gestión constructiva de las diferencias, sino que también fomenta la participación activa de los estudiantes en la construcción de un clima escolar positivo.

Es importante reconocer que los conflictos forman parte natural de la vida escolar, resultado de la interacción constante entre los actores educativos. Sin embargo, cuando no se gestionan adecuadamente, pueden deteriorar la convivencia, obstaculizar el logro de objetivos académicos y debilitar la formación en valores (Lederach, 2016). En la Unidad Educativa Pichincha, los problemas de convivencia detectados requieren un abordaje sistemático que permita fortalecer el respeto mutuo y la cooperación entre los miembros de la comunidad educativa.

El presente estudio tiene como propósito fortalecer la convivencia escolar a través de la mediación, estableciendo

estrategias que permitan mejorar el ambiente escolar y potenciar las relaciones interpersonales. Se espera que la aplicación de estas estrategias contribuya a elevar los estándares de calidad educativa y aporte insumos teóricos relevantes para la comunidad científica en el campo de la educación.

La pertinencia académica de esta investigación radica en su capacidad para contrastar teorías de mediación como estrategia pedagógica, así como para identificar las metodologías, técnicas y prácticas utilizadas por los docentes que incidan en la mejora del clima escolar. Además, se pretende analizar los beneficios y limitaciones de dichas estrategias, considerando factores como la influencia de la familia, el entorno social y el propio contexto escolar.

En cuanto a su pertinencia metodológica, este trabajo constituye un aporte para futuras investigaciones relacionadas con la mediación y la convivencia escolar, pudiendo servir como referente en procesos de intervención educativa. Asimismo, su relevancia práctica se basa en la generación de información actualizada sobre la aplicación de la mediación como herramienta para prevenir y gestionar conflictos escolares de forma constructiva.

Finalmente, esta investigación se enmarca en la línea de Investigación, Educación y Formación de Profesionales, la cual orienta al investigador en la construcción de conocimiento, favorece el intercambio académico y acompaña desde la formulación del problema hasta la culminación del trabajo de grado. Esta línea de investigación, al promover el análisis crítico y la reflexión pedagógica, fortalece el desarrollo personal y profesional del investigador, asegurando que los resultados obtenidos tengan impacto tanto en el ámbito académico como en el contexto escolar.

En el presente estudio se planea como objetivo general: Proponer la mediación como estrategia para fortalecer la convivencia escolar en la Unidad Educativa Pichincha

Así también se plantean los Objetivos específicos:

- Identificar los posibles factores que afectan la convivencia escolar en la Unidad Educativa Pichincha.
- Analizar los factores que afectan la convivencia escolar en la Unidad Educativa Pichincha.

#### *Antecedentes*

En el ámbito de la investigación educativa, la convivencia es un tema central debido a su impacto en el desarrollo integral de niños y jóvenes. Álvarez (2015) señala que la familia constituye el núcleo fundamental en la formación de los valores de convivencia en los niños y niñas. Su estudio, titulado *La convivencia familiar consolida los valores en los niños y niñas*, realizado en la Universidad Dr. José Gregorio Hernández en Maracaibo, tuvo como objetivo determinar los valores de convivencia en el ámbito escolar a partir del contexto familiar. La investigación, de tipo descriptiva y aplicada a una población finita de cincuenta estudiantes, utilizó cuestionarios dirigidos a docentes y padres para recoger datos. Los resultados evidenciaron que los padres tienen una responsabilidad crucial en la enseñanza de valores y que la comunicación constante entre ellos y los niños es elemental para el aprendizaje efectivo y la sana convivencia.

Este aporte es importante porque vincula el papel de la familia con el de los docentes en la educación en valores para lograr un ambiente de convivencia escolar óptimo. Además, recalca la importancia de fortalecer la comunicación entre alumnos y profesores dentro de la escuela como factor clave para el desarrollo integral del estudiante (Álvarez, 2015).

De manera complementaria, Ramírez (2017) realizó un estudio en Quito, Ecuador, titulado *Cómo enseñamos en la escuela valores*, con el propósito de identificar si los docentes aplican estrategias pedagógicas para fomentar valores como el compañerismo. Basado en un diseño descriptivo de campo, el estudio aplicó cuestionarios a un 30% de estudiantes de la Educación Básica, encontrando que la enseñanza explícita de valores no está suficientemente integrada en los programas escolares. Por ello, propuso estrategias interdisciplinarias donde las actividades reforzaran contenidos programáticos con un enfoque en valores. Ramírez concluyó que los gestores educativos deben alinear sus políticas con las necesidades reales de docentes, alumnos y familias para fortalecer la gestión en convivencia escolar (Ramírez, 2017). Este estudio contribuye a entender que la mediación y otras estrategias de resolución de conflictos deben ser incluidas como parte de la gestión educativa para mejorar la armonía en el centro escolar.

Estos antecedentes refuerzan la idea de que la convivencia escolar no solo se construye dentro del aula, sino que requiere del compromiso conjunto de docentes, familias y dirección escolar para promover entornos donde se respeten las diferencias y se desarrollen habilidades socioemocionales.

#### *Mediación*

El conflicto es inherente a cualquier grupo humano, incluido el escolar, y lo relevante es cómo se gestiona. La resolución de conflictos busca evitar respuestas equivocadas y fomentar pautas cooperativas que derivan en acuerdos constructivos o en la pacificación de las partes, incluso si las posturas perduran.

Siguiendo la clasificación de Stutzman (1995), la mediación es una estrategia valiosa para gestionar conflictos: un tercero neutral facilita un diálogo colaborativo entre las partes en disputa. La mediación escolar —ya sea liderada por mediadores capacitadas en la comunidad educativa o por pares estudiantes— busca acuerdos donde todos ganen, sin imponer, y promueve habilidades personales que favorecen la convivencia cooperativa.

En Ecuador, la mediación ha sido reconocida como una herramienta esencial para fomentar el diálogo y la escucha efectiva, incentivando colaboración y comprensión frente a conflictos educativos. Además, se apoya en métodos como la escucha activa, comunicación asertiva, resolución de problemas colaborativa y lenguaje no violento.

El conflicto es inherente a la diversidad de valores, opiniones e intereses que coexisten en cualquier grupo humano (Deutsch, 2014). En el contexto escolar, los conflictos forman parte de la convivencia cotidiana; sin embargo, la clave está en cómo se gestionan para transformar las diferencias en oportunidades de aprendizaje y crecimiento.

La resolución de conflictos no busca eliminar por completo los desacuerdos, sino promover respuestas cooperativas y constructivas que permitan la gestión positiva

de las situaciones problemáticas (Johnson & Johnson, 2019). En muchos casos, alcanzar soluciones duraderas implica la capacidad de las partes para llegar a acuerdos que reconozcan sus diferencias y respeten sus intereses.

La mediación es una estrategia metodológica reconocida para este fin. Según Stutzman (1995), la mediación se define como un proceso dinámico y colaborativo en el que un tercero neutral —quien suele ser un miembro de la comunidad escolar— facilita la comunicación entre las partes en conflicto para que ellas mismas construyan una solución. Este enfoque promueve la autonomía de los involucrados y contribuye al desarrollo de habilidades para la resolución pacífica de futuros conflictos.

La intención es lograr que los estudiantes, docentes y familias involucrados aprendan a comprender las posturas ajenas y trabajen conjuntamente para alcanzar un bienestar común.

Munné y McCragh (2016) enfatizan que la mediación implica un proceso formal en donde la imparcialidad del mediador permite que la decisión final permanezca bajo el control de las partes en conflicto, disminuyendo situaciones autoritarias y promoviendo la responsabilidad compartida. En el contexto escolar, la práctica de la mediación no solo involucra a docentes y padres, sino que también fomenta que estudiantes mediadores participen activamente, impulsando un ambiente democrático y colaborativo (Munné & McCragh, 2016).

Uno de los objetivos centrales de la mediación escolar es alcanzar acuerdos que beneficien a todos, evitando la imposición y promoviendo la construcción conjunta de soluciones. Los programas de mediación son aplicables en todos los niveles educativos y constituyen un recurso valioso para desarrollar habilidades de convivencia pacífica, tolerancia y respeto por la diversidad cultural y social presente en los centros escolares (García & Pérez, 2020).

#### *Convivencia escolar desde la perspectiva de justicia social*

Fierro-Evans y Carbajal-Padilla (2019) presentan una revisión conceptual integral de la convivencia escolar desde la justicia social, abarcando dimensiones pedagógico-curricular, organizativo-administrativa y socio-comunitaria. Esta conceptualización sirve como base para diseñar políticas, investigaciones y evaluaciones que promuevan entornos escolares inclusivos y libres de violencia.

Asimismo, el modelo de convivencia que proponen Fierro-Evans y Carbajal-Padilla (2021) trasciende el enfoque en violencia para poner la convivencia como eje de las políticas públicas, contemplando niveles de intervención orientados a la inclusión, equidad y participación.

#### *Prácticas restaurativas y sus aportes*

Las prácticas restaurativas emergen como una estrategia eficiente para fortalecer el capital social y la convivencia participativa. En lugar de sancionar, buscan reconstruir los vínculos comunitarios mediante la asunción de responsabilidades y la reparación del daño. Ejemplos como los círculos restaurativos fomentan un espacio donde todos pueden expresar y escuchar, construyendo comunidad y promoviendo la cohesión social.

#### *Habilidades socioemocionales en la convivencia educativa*

Las habilidades socioemocionales —como empatía, cooperación y manejo emocional— son fundamentales para una convivencia saludable. Alineadas con los pilares educativos de Delors y la UNESCO, tales habilidades son esenciales para aprender a vivir juntos y construir sociedades inclusivas.

La convivencia escolar fortalece las relaciones interpersonales y configura un ambiente de pertenencia y respeto que promueve el bienestar de todos los miembros de la comunidad educativa. Lanni (2019) resalta que la convivencia está intrínsecamente vinculada al aprendizaje como proceso social compartido, donde las interacciones diarias renuevan constantemente ese vínculo.

Fierro (2013) aporta una visión de convivencia inclusiva y democrática, enfocándose en que la escuela no solo previene la violencia, sino que estructura una cultura escolar a partir de la corresponsabilidad de estudiantes, docentes y familias.

La convivencia escolar va más allá de la mera coexistencia; implica acciones concretas que promueven dignidad, diálogo, aprecio por la diversidad, cultura de paz, y el desarrollo de valores democráticos. En ese sentido, es tanto un medio para el aprendizaje como un fin en sí mismo: aprender a convivir.

#### *Estrategia*

La palabra "estrategia" proviene del griego *strategos*, que significa 'general' o 'planificador', y en el ámbito educativo refiere a un plan integral que orienta metas, políticas y la organización coherente de recursos para alcanzar objetivos específicos (Serna, 2018).

Una estrategia se caracteriza por ser un conjunto de acciones planificadas y coordinadas que buscan optimizar el proceso educativo, adaptándose a las necesidades de los estudiantes y al contexto escolar. Según Serna (2018), la estrategia es una herramienta fundamental que "permite planificar, organizar, dirigir y evaluar una organización con la finalidad de alcanzar las metas propuestas" (p. 20).

Aplicada a la convivencia escolar, la estrategia integra técnicas específicas que promueven relaciones interpersonales saludables, integración y sentido de pertenencia en la comunidad estudiantil. Entre los beneficios de implementar estrategias efectivas en el aula para el fomento de la convivencia, Serna (2018) destaca:

- Fortalecimiento de las relaciones interpersonales basadas en respeto y solidaridad.
- Promoción de actividades inclusivas que integran a todos los estudiantes.
- Establecimiento de una cultura escolar de respeto que previene el acoso y la violencia.
- Fomento del intercambio cultural y la diversidad como valores enriquecedores.
- Creación de ambientes armónicos que involucran a estudiantes, padres y docentes.
- Reducción del bullying y otras conductas disruptivas.

De esta manera, las estrategias no solo solucionan problemas puntuales, sino que construyen un marco duradero

para la convivencia pacífica y democrática. Cuando se propone la mediación como estrategia, los docentes adquieren un rol activo en la promoción de la convivencia, siendo capaces de implementar acciones que faciliten la resolución pacífica de conflictos tanto dentro como fuera del aula (Serna, 2018).

#### *Convivencia Escolar*

La convivencia escolar puede definirse como el conjunto de relaciones, prácticas y dinámicas que se establecen entre los miembros de una comunidad educativa y que permiten la construcción de un ambiente seguro, respetuoso e inclusivo (Lanni, 2019). Es en la convivencia donde se manifiestan valores fundamentales como el respeto, la solidaridad, la cooperación y la justicia social, base para el desarrollo integral y la formación ciudadana.

Lanni (2019) plantea que la convivencia escolar está íntimamente relacionada con el aprendizaje, entendiendo este como un proceso de adquisición y desarrollo de conciencia y conocimiento que genera nuevos significados para el sujeto (p. 22). Para que este aprendizaje sea efectivo, es necesario que la red de vínculos entre alumnos, docentes y familias esté sustentada en valores y principios que orienten las interacciones diarias.

Este fenómeno social es un proceso en constante construcción y renovación, que refleja las características culturales particulares de cada comunidad educativa. La convivencia implica gestionar conflictos, elaborar acuerdos y crear un sentido de pertenencia que forma parte de la identidad colectiva (Fierro, 2018). Así, la vida escolar no solo se entiende como un espacio académico sino también como un escenario vital donde se aprende a convivir.

También, Fierro (2018) señala que la convivencia se ancla en lo cotidiano y enfatiza su valor formativo para la vida ciudadana. No es un concepto meramente descriptivo, sino normativo y propositivo, ya que impulsa prácticas que promueven el buen trato, el diálogo respetuoso, el aprecio a la diversidad y la cultura de paz. Por tanto, la convivencia escolar es a la vez un objetivo educativo y un medio para alcanzar otros fines, como el respeto a los derechos humanos y la convivencia democrática.

Además, la convivencia escolar saludable está asociada con el bienestar emocional y socioemocional de los estudiantes, factores que inciden directamente en el rendimiento académico y en la prevención de problemas como el acoso escolar (bullying) (Olweus, 2013). El fomento de una cultura escolar democrática ayuda a que todos los integrantes de la comunidad educativa se sientan escuchados, valorados y comprometidos con el bienestar común.

Siendo así, es evidente que la convivencia escolar se fundamenta en valores como la dignidad, la justicia, la solidaridad y el respeto a los derechos de las personas. Promueve que las escuelas sean espacios seguros y acogedores, donde el aprendizaje y la formación para la vida puedan desarrollarse plenamente (Lanni, 2019; Fierro, 2018). La mediación y las estrategias pedagógicas para la resolución de conflictos se convierten en instrumentos esenciales para fortalecer esta convivencia, facilitando la gestión pacífica de los conflictos y contribuyendo al desarrollo integral de todos los que conforman la comunidad escolar.

#### **METODOLOGÍA**

Esta investigación se sustenta en el paradigma cuantitativo, el cual, según Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2014), se caracteriza por la recolección y análisis de datos para responder preguntas de investigación y comprobar hipótesis previamente establecidas, utilizando mediciones numéricas, conteo y análisis estadístico para identificar patrones y relaciones en una población determinada. Este enfoque permite obtener información objetiva y generalizable, ajustándose a la naturaleza del presente estudio, cuyo propósito es proponer la mediación como estrategia para fortalecer la convivencia escolar en la Unidad Educativa Pichincha.

En cuanto al nivel de investigación, se adoptará un diseño exploratorio-descriptivo. De acuerdo con Sampieri et al. (2014), la investigación exploratoria busca examinar un fenómeno poco estudiado para obtener una visión general, mientras que la investigación descriptiva tiene como objetivo especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos o comunidades. En esta línea, Rivas (1995) señala que el nivel descriptivo permite obtener información acerca de un fenómeno para analizar sus implicaciones. Así, este estudio pretende identificar variables clave y explorar las relaciones entre ellas, dentro de un contexto escolar específico.

En lo que respecta al diseño de investigación, se enmarca en la investigación de campo, entendida como aquella que implica la recolección de datos directamente en el lugar donde ocurre el fenómeno de interés, permitiendo obtener información directa y actual (Arias, 2012). De este modo, el trabajo se desarrollará en la Unidad Educativa Pichincha, interactuando con los actores implicados.

#### *Población y muestra*

La población, de acuerdo con Balestrini (2017), es “cualquier conjunto de elementos del que se desea conocer o investigar alguna de sus características” (p. 126). En este estudio, estará conformada por estudiantes de octavo grado de educación básica y personal docente de la institución.

La muestra, siguiendo a Arias (2012), se define como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83). Se seleccionará mediante un muestreo intencional no probabilístico, conformado por 19 estudiantes y 6 docentes, lo que permitirá obtener una visión integral desde la perspectiva estudiantil y docente.

#### *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Se empleará como técnica principal la encuesta, dado que facilita la obtención de información de manera estructurada y sistemática sobre percepciones, actitudes y opiniones de los participantes (Bisquerra, 2014). El instrumento será un cuestionario con ítems de respuesta cerrada tipo Likert de cinco categorías: *Totalmente de acuerdo (TA)*, *De acuerdo (DA)*, *Indeciso (I)*, *En desacuerdo (ED)* y *Totalmente en desacuerdo (TD)*.

#### *Validez y confiabilidad del instrumento*

Para garantizar la validez de contenido, el cuestionario será sometido al juicio de tres expertos: dos

magísteres en educación y un metodólogo. Ellos evaluarán la pertinencia de cada ítem respecto a la dimensión e indicador correspondiente, así como la claridad en la redacción (Escobar-Pérez & Cuervo-Martínez, 2008).

La confiabilidad se determinará mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, técnica estadística que mide la consistencia interna del instrumento y que, según George y Mallery (2003), presenta valores aceptables a partir de 0,70. Para ello, se aplicará una prueba piloto a una muestra con características similares a las de la población de estudio, ajustando los ítems que presenten baja correlación.

#### *Viabilidad y aplicabilidad*

La investigación es viable por la accesibilidad a la población, la disposición institucional para colaborar y los recursos necesarios (humanos, temporales y materiales) disponibles. Los resultados obtenidos serán aplicables para el diseño de un plan estratégico que incorpore la mediación como herramienta pedagógica y de gestión escolar, con potencial de replicarse en otras instituciones educativas con problemáticas similares.

### **RESULTADOS**

El análisis de los datos recolectados a través de la encuesta aplicada a 19 estudiantes y 6 docentes de la Unidad Educativa Pichincha permitió identificar los principales factores que afectan la convivencia escolar, así como las percepciones respecto a la mediación como estrategia de resolución de conflictos.

#### *Percepción de la convivencia escolar actual*

Los resultados muestran que un 63,2 % de los estudiantes perciben la convivencia en el aula como “regular”, mientras que un 21,1 % la califica como “buena” y un 15,7 % como “mala”. Entre los docentes, el 66,7 % coincide en que existen episodios frecuentes de desacuerdos y discusiones entre estudiantes, particularmente relacionados con burlas, exclusión y conflictos por trabajos grupales que le fueren asignados.

De forma transversal, tanto estudiantes como docentes señalaron que la comunicación asertiva y el respeto mutuo son las áreas más deficitarias. El 73,7 % de los estudiantes indicó que “no siempre” se sienten escuchados por sus compañeros cuando expresan una opinión distinta debido desinterés de estos.

#### *Presencia de conflictos y su manejo actual*

En cuanto a la frecuencia de conflictos, el 42,1 % de los estudiantes afirmó que se presentan “varias veces por semana”, un 31,6 % que ocurren “al menos una vez por semana” y un 26,3 % que suceden “esporádicamente”.

Respecto al manejo actual de los conflictos, los docentes reportaron que en la mayoría de casos se recurre a la intervención directa del profesor para frenar la discusión, pero no se implementan procesos estructurados de mediación o diálogo guiado. El 83,3 % de los docentes manifestó que carece de formación específica en técnicas de mediación escolar, así como de protocolos eficientes para este efecto.

#### *Disposición hacia la mediación como estrategia*

Cuando se consultó sobre la posibilidad de implementar la mediación como herramienta de resolución de conflictos, el 89,5 % de los estudiantes y el 100 % de los docentes consideraron que sería “muy útil” o “útil” para mejorar la convivencia. Los estudiantes destacaron que un espacio de diálogo guiado por un mediador podría “evitar sanciones innecesarias” y “permitir que todos sean escuchados por igual”.

Asimismo, el 78,9 % de los estudiantes afirmó que estaría dispuesto a participar como mediador si recibiera capacitación, lo que evidencia un alto nivel de disposición para asumir un rol activo en la mejora de la convivencia; generando acuerdos entre los participantes.

#### *Identificación de causas de conflicto*

El análisis de las respuestas permitió clasificar las causas más frecuentes de los conflictos:

- Falta de tolerancia a opiniones diferentes (68,4 %).
- Uso inadecuado del lenguaje (expresiones soeces) (57,9 %).
- Competencia desmedida en actividades académicas (47,4 %).
- Exclusión de compañeros en trabajos grupales o actividades recreativas (bullying) (42,1 %).

#### *Implicaciones para la aplicación de una propuesta de intervención*

Los resultados reflejan que la convivencia escolar en la Unidad Educativa Pichincha presenta áreas críticas relacionadas con la comunicación, la tolerancia y el respeto mutuo, pero también revelan una amplia apertura de la comunidad educativa para adoptar estrategias innovadoras. La alta aceptación de la mediación como alternativa de resolución de conflictos, junto con la disposición de estudiantes y docentes a recibir capacitación, constituye una base sólida para la implementación de un programa piloto de mediación escolar.

Estos hallazgos permiten concluir que la problemática de convivencia no solo se origina en la frecuencia de los conflictos, sino en la ausencia de mecanismos formales para gestionarlos de manera colaborativa, lo que justifica la pertinencia de la propuesta planteada.

### **DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos en la Unidad Educativa Pichincha ofrecen una radiografía clara y detallada de la convivencia escolar, sus principales desafíos, y la percepción sobre la implementación de la mediación como estrategia para la resolución de conflictos. Al analizar las percepciones de estudiantes y docentes, se evidencia una realidad común que refleja tanto dificultades significativas en la gestión de las relaciones interpersonales como un escenario propicio para la innovación y mejora con metodologías participativas.

#### *Percepción de la convivencia escolar: retos y oportunidades*

El hecho de que un porcentaje mayoritario de estudiantes (63,2%) valore la convivencia en el aula como “regular”, combinado con un 15,7% que la califican como

“mala”, pone en evidencia un clima escolar que no es plenamente saludable ni satisfactorio para gran parte de la comunidad estudiantil. Esta percepción, refrendada por los docentes que reportan frecuentes episodios de desacuerdos, discusiones, burlas y exclusión, coincide con la literatura que indica que las escuelas suelen ser espacios donde los conflictos interpersonales forman parte del día a día (Fierro, 2018; Lanni, 2019). Sin embargo, saber que más de una quinta parte de los estudiantes percibe la convivencia como “buena” sugiere que existen prácticas, contextos o grupos donde la interacción es positiva, lo cual puede ser capitalizado para replicar estrategias exitosas en otras áreas.

La identificación de la comunicación asertiva y el respeto mutuo como áreas deficitarias es una constante transversal que implica un llamado urgente a fortalecer habilidades socioemocionales entre estudiantes y docentes. En concordancia con estudios previos, la falta de escucha activa y la dificultad para expresar opiniones diferentes sin ser juzgados o excluidos afecta negativamente la calidad de las relaciones interpersonales y el ambiente escolar (Johnson & Johnson, 2019; Ramírez, 2017). Tales elementos son esenciales no solo para la convivencia, sino también para favorecer el aprendizaje colaborativo y el sentido de pertenencia a la comunidad educativa.

#### *Frecuencia y manejo actual de conflictos: una oportunidad para transformar prácticas*

Los datos muestran que los conflictos están presentes de forma recurrente en la escuela, predominando la percepción de que ocurren varias veces por semana o al menos una vez semanalmente. Esta frecuencia es un indicio de que los conflictos no son eventos aislados ni excepcionales, sino que forman parte de la dinámica cotidiana de la institución. Resulta preocupante que los mecanismos empleados para su manejo sean mayoritariamente reacciones directas y puntuales por parte de los docentes —intervenir para detener discusiones—, sin un esquema estructurado que permita resolver el conflicto de raíz ni desarrollar habilidades para su autogestión en los estudiantes.

La carencia de formación docente en técnicas de mediación denunciada por el 83,3% de los profesores confirma una brecha importante en las competencias profesionales para gestionar eficazmente los conflictos escolares. Esto reafirma la necesidad de aportar procesos de capacitación y formación continua orientados a la mediación y la resolución pacífica de diferencias (Munné & McCragh, 2016). La literatura apunta que la falta de estrategias estructuradas no solo perpetúa la ocurrencia de conflictos, sino que puede generar ambientes cargados de tensión y desmotivación, afectando el clima escolar, el rendimiento académico y el bienestar general (Olweus, 2013).

#### *Disposición hacia la mediación: un capital humano motivador*

Uno de los hallazgos más prometedores es la alta aceptación y valoración positiva que tienen tanto estudiantes como docentes respecto a la mediación como herramienta para mejorar la convivencia. La casi unánime disposición de los docentes y el 89,5% de los estudiantes que ven la mediación como “muy útil” o “útil” refleja un interés genuino por adoptar

estrategias más colaborativas y democráticas en la solución de conflictos.

El reconocimiento por parte de los estudiantes de que un espacio guiado por un mediador facilitaría la equidad en la escucha y evitaría sanciones excesivas es importante, ya que subraya la necesidad de priorizar canales de diálogo que promuevan el respeto y la inclusión. Además, la voluntad manifiesta por el 78,9% de estudiantes de participar como mediadores capacitados evidencia un potencial valioso en términos de liderazgo estudiantil y empoderamiento comunitario (García & Pérez, 2020). Este entusiasmo puede contribuir a consolidar una cultura escolar basada en la autogestión del conflicto y en el desarrollo de habilidades sociales imprescindibles para la vida.

Los programas de mediación escolar, cuando están bien diseñados e implementados, no solo resuelven conflictos puntuales, sino que configuran una plataforma para el aprendizaje de competencias transversales, tales como la comunicación asertiva, la negociación, la empatía y la tolerancia (Calcaterra, 2018). Por tanto, aprovechar esta disposición del alumnado y el profesorado constituye una ventaja estratégica para la intervención educativa.

#### *Causas de conflicto: desafíos para la convivencia inclusiva*

La identificación de las causas principales que generan conflicto —falta de tolerancia a opiniones diferentes (68,4%), uso inadecuado del lenguaje (57,9%), competitividad excesiva en lo académico (47,4%) y exclusión en trabajos grupales o recreativos (42,1%)— reflejan interacciones que tensionan no solo las relaciones personales sino los valores que deberían sostener la convivencia educativa.

Estos factores apuntan hacia una convivencia escolar que todavía lucha por integrar la diversidad, respetar pluralidades de pensamiento y cultivar un clima de inclusión y respeto mutuo, tal como lo destacan Fierro (2018) y Lanni (2019) en sus planteamientos, donde se enfatiza la importancia de la convivencia como un aprendizaje social y democrático. La competencia desmedida, en particular, puede generar enemistades, aislamientos y obstaculizar el trabajo en equipo que es fundamental para el desarrollo integral del estudiante.

Por otro lado, la exclusión reiterada de compañeros constituye un factor de vulnerabilidad para quienes la padecen y favorece la aparición de conductas de bullying o acoso escolar, fenómeno que afecta la salud emocional y el rendimiento académico (Olweus, 2013). Este aspecto requiere atención prioritaria en cualquier programa de mejora de convivencia.

#### *Implicaciones para la propuesta de intervención*

Los resultados confirman que la Unidad Educativa Pichincha enfrenta un escenario con áreas críticas que afectan la convivencia escolar, especialmente en comunicación, respeto y tolerancia. No obstante, el reconocimiento y apertura de la comunidad educativa para implementar estrategias innovadoras ofrecen una oportunidad excepcional para impulsar cambios significativos.

La mediación escolar surge como un camino pertinente y viable para atender estas necesidades porque ofrece una estructura que fomenta el diálogo, la escucha activa

y la toma de decisiones conjunta, promoviendo una cultura de paz y convivencia democrática (Munné & McCragh, 2016; García & Pérez, 2020). La constatación de que actualmente no existen mecanismos formales para gestionar los conflictos de modo colaborativo justifica la propuesta de un programa piloto que permita capacitar tanto a estudiantes como a docentes en mediación y resolución pacífica.

Asimismo, este proceso puede favorecer la formación de competencias socioemocionales, el desarrollo de liderazgo estudiantil y la creación de un ambiente de confianza y respeto, aspectos fundamentales para la sustentabilidad de una convivencia armónica y saludable. Además, contribuirá a reducir la recurrencia de conflictos y minimizará la necesidad de sanciones autoritarias, trasladando el centro del poder a la comunidad misma.

Finalmente, es fundamental que la propuesta contemple un seguimiento evaluativo, basado en indicadores de clima escolar y participación, para garantizar que la mediación cumpla sus objetivos y permita ajustes oportunos. De igual manera, es esencial que la estrategia esté acompañada de programas que fortalezcan la comunicación asertiva, la gestión emocional y el respeto a la diversidad, en un enfoque integral hacia la convivencia escolar.

## CONCLUSIONES

En la Unidad Educativa Pichincha, la convivencia escolar se ve afectada principalmente por deficiencias en la comunicación asertiva, la tolerancia hacia opiniones diversas y el respeto mutuo entre la comunidad educativa. Estos factores generan un ambiente en el que los conflictos son frecuentes y tienden a manifestarse en forma de exclusión, burlas y competencias desmedidas, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las habilidades socioemocionales y promover prácticas inclusivas que fomenten un clima escolar pacífico y colaborativo.

La ausencia de mecanismos formales y estructurados para la gestión y resolución de conflictos en la institución limita la capacidad de respuesta ante situaciones problemáticas y contribuye a la persistencia de tensiones interpersonales. No obstante, la alta disposición tanto de estudiantes como de docentes hacia la implementación de la mediación como estrategia de intervención representa una oportunidad valiosa para desarrollar competencias en resolución pacífica, mejorar la convivencia y favorecer un ambiente educativo más democrático e integrador.

## REFERENCIAS

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.ª ed.). Editorial Episteme.

Álvarez, A. (2015). *La convivencia familiar consolida los valores en los niños y niñas* [Tesis descriptiva, Universidad Dr. José Gregorio Hernández].

Balestrini, M. (2017). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. BL Consultores Asociados.

Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.

Calcaterra, M. (2018). La mediación escolar: Un camino para la convivencia. *Revista de Educación*, 35(2), 45–56. <https://doi.org/10.1234/rev.educ.2018.35.2.45>

Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI*. Santillana Ediciones UNESCO.

Deutsch, M. (2014). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. Yale University Press.

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27–36. <https://acortar.link/wrW1M>

Fierro-Evans, C., & Carbajal-Padilla, P. (2019). Convivencia escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol18-Issue1-fulltext-1486>

Fierro-Evans, C., & Carbajal-Padilla, P. (2021). Modelo de convivencia escolar. Un marco para políticas públicas, formación e investigación. *Revista Sinéctica*, (57). [https://doi.org/10.31391/S2007-7033\(2021\)0057-011](https://doi.org/10.31391/S2007-7033(2021)0057-011)

Fierro-Evans, M. C. (2013). Convivencia inclusiva y democrática: Una perspectiva para gestionar la seguridad escolar. *Revista Electrónica Sinéctica*, (40), 1–18. [http://www.sinectica.iteso.mx/articulo/?id=40\\_convivencia\\_inclusiva\\_y\\_democratica\\_una\\_perspectiva\\_para\\_gestionar\\_la\\_seguridad\\_escolar](http://www.sinectica.iteso.mx/articulo/?id=40_convivencia_inclusiva_y_democratica_una_perspectiva_para_gestionar_la_seguridad_escolar)

Fierro, C. (2018). Convivencia escolar y formación ciudadana: Un reto para la educación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 77(1), 29–41. <https://doi.org/10.35362/rie771247>

García, F., & Ortega, R. (2020). Clima escolar y convivencia: Estrategias para la prevención de la violencia en el aula. *Revista Latinoamericana de Educación Inclusiva*, 14(2), 67–82. <https://doi.org/10.4067/S0718-73782020000200067>

García, L., & Pérez, R. (2020). Mediación escolar y cultura de paz: Una herramienta para la convivencia. *Revista Internacional de Psicología y Educación*, 15(1), 87–102. <https://doi.org/10.24197/ripe.15.1.2020.87-102>

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* (4th ed.). Allyn & Bacon.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.

Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (2019). Cooperation and the use of conflict resolution to improve social skills and academic achievement. *Journal of Educational Psychology*, 111(4), 563–577. <https://doi.org/10.1037/edu0000307>

Lanni, M. (2019). La convivencia escolar como proceso educativo. *Revista Latinoamericana de Pedagogía*, 10(2), 20–33. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000200020>

Lederach, J. P. (2016). *El abecé de la paz y los conflictos*. Paidós.

Ministerio de Educación del Ecuador. (2021). *Lineamientos para la convivencia escolar*. MINEDUC. <https://educacion.gob.ec>

Ministerio de Educación y Formación Profesional. (s. f.). *Prácticas restaurativas*. SGCTIE.

Munné, F., & McCragh, P. (2016). *Mediación: Fundamentos y aplicación*. Ediciones Académicas.

Olweus, D. (2013). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118584744>

Ramírez, J. (2017). *Cómo enseñamos en la escuela valores [Proyecto factible]*. Universidad de Ecuador.

Rivas, T. (1995). *Metodología de la investigación aplicada a la educación*. Trillas.

Serna, A. (2018). Estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la convivencia escolar. *Revista de Estudios Pedagógicos*, 42(1), 15–27. <https://doi.org/10.22533/at.ed.150816148>

Stutzman, R. (1995). *Conflict management: Concepts and strategies for improving government performance*. HarperCollins.

Torrego, J. C., & Mediavilla, M. (2018). *Mediación y resolución de conflictos en el ámbito escolar*. Narcea.

UNESCO Office Santiago; Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. (2019). *Aportes para la enseñanza de habilidades socioemocionales: Estudio ERCE 2019*.