

El Rol del Profesor como Mediador en la Resolución de Conflictos en el Aula

The Teacher's Role as Mediator in Conflict Resolution in the Classroom

Nancy Basilia Onofre-Siñani¹

✓ Recibido: 22/octubre/2024

✓ Aceptado: 7/marzo/2025

✓ Publicado: 29/mayo/2025

📖 Páginas: desde 342-350

🌐 País

¹Bolivia

🏛️ Institución

¹Universidad Privada San Francisco de Asís - SEPAMOS

✉️ Correo Electrónico

¹nonofre@usfa.edu.bo

🆔 ORCID

¹<https://orcid.org/0009-0008-5073-9029>

🗣️ Citar así: APA / IEEE

Onofre-Siñani, N. (2025). El Rol del Profesor como Mediador en la Resolución de Conflictos en el Aula. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 18(1), 342-350. <https://doi.org/10.37843/rted.v18i1.619>

N. Onofre-Siñani, "El Rol del Profesor como Mediador en la Resolución de Conflictos en el Aula", RTED, vol. 18, n.º1, pp. 342-350, may. 2025.

Resumen

Los conflictos en el aula son acontecimientos inevitables que reflejan la dinámica social y emocional de los estudiantes. La investigación tuvo como objetivo analizar el rol del docente como mediador en la resolución de conflictos dentro del aula, promoviendo una cultura de paz y fortaleciendo la convivencia escolar. Se fundamentó en un método sistemático, paradigma interpretativo, enfoque cualitativo con diseño narrativo descriptivo, de tipo documental bibliográfico y de corte transversal, incluyó la revisión de estudios previos seleccionando una muestra de 8 estudios entre libros y artículos consultados en Google Scholar, Scopus y JSTOR entre los años 2004 al 2024. Los resultados evidenciaron que la mediación docente es una estrategia efectiva para transformar conflictos en oportunidades de aprendizaje, fomentando la comunicación asertiva, la empatía y la toma de decisiones colaborativas. Asimismo, se identificaron desafíos como la falta de formación docente en mediación y la necesidad de establecer protocolos claros para su implementación en el ámbito escolar. Se concluye que el docente, en su rol de mediador, desempeña un papel clave en la gestión de conflictos, promoviendo un ambiente de confianza y respeto que favorece el aprendizaje. Se recomienda ampliar la investigación en distintos contextos educativos y desarrollar programas de formación para fortalecer las competencias docentes en mediación, contribuyendo así a la construcción de una convivencia pacífica y democrática en las instituciones educativas.

Palabras clave: Resolución de conflictos, profesor, mediador, rol.

Abstract

Conflicts in the classroom are inevitable events that reflect students' social and emotional dynamics. The research aimed to analyze the role of the teacher as a mediator in resolving conflicts within the classroom, promoting a culture of peace, and strengthening school coexistence. It was based on a systematic method, an interpretive paradigm, a qualitative approach with a descriptive narrative design, a bibliographic documentary type, and a cross-sectional nature. It included reviewing previous studies by selecting a sample of 8 studies from books and articles consulted in Google Scholar, Scopus, and JSTOR between 2004 and 2024. The results showed that teacher mediation effectively transforms conflicts into learning opportunities, promoting assertive communication, empathy, and collaborative decision-making. Likewise, challenges were identified, such as the lack of teacher training in mediation and the need to establish clear protocols for its implementation in the school environment. It is concluded that the teacher, in his role as mediator, plays a key role in conflict management, promoting an environment of trust and respect that favors learning. It is recommended that research be expanded in different educational contexts and training programs be developed to strengthen teachers' mediation skills, thus contributing to peaceful and democratic coexistence in educational institutions.

Keywords: Conflict resolution, teacher, mediator, role.

Introducción

Los conflictos en el aula son acontecimientos inevitables que reflejan la dinámica social y emocional de los estudiantes éstos suelen ser resueltos por cada profesor según su propio criterio, bajo un modelo tradicional que castiga al agresor y protege al agredido, lo que no fomenta el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes. Este modelo, lejos de resolver el problema, tiende a mantener la agresividad y el autoritarismo en la convivencia escolar. En este contexto, la mediación surge como una alternativa efectiva que permite transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento, promoviendo un ambiente de respeto y cooperación en el aula.

A pesar de los avances en la comprensión del conflicto como una oportunidad de cambio, en muchas instituciones educativas persiste la percepción de que la violencia es un problema estructural difícil de erradicar. Pérez (2019) destaca que la escuela, como ambiente de socialización, debe fomentar el desarrollo de competencias emocionales y sociales que permitan gestionar los conflictos de manera constructiva. Sin embargo, la falta de estrategias pedagógicas adecuadas y la escasa formación docente en mediación han limitado la implementación de enfoques eficaces para la resolución de conflictos en el aula, al respecto Yuferova et al. (2021) señala que los profesores necesitan una formación especializada para desarrollar sus competencias en gestión de conflictos, de manera similar, Simonova et al. (2021) destaca que un programa destinado a mejorar las habilidades de resolución de conflictos en profesores en prácticas mostró mejoras significativas en sus competencias tras un período de formación estructurada. Además, la normalización de comportamientos agresivos dificulta la construcción de un clima escolar basado en el respeto y la empatía, siendo que ésta última coadyuva al mejoramiento de las interacciones (Landaeta-Mendoza, 2021).

Diversos estudios han demostrado que la mediación escolar contribuye a la mejora del clima educativo y al desarrollo de habilidades socioemocionales. Pérez Saucedo (2015) menciona que la transformación de conflictos es una vía para alcanzar la paz, concepto respaldado por Galtung (1999), quien sostiene que la paz se

logra cuando los conflictos se gestionan de manera creativa y no violenta. Asimismo, Torrego (2005) subraya que la mediación fomenta el reconocimiento mutuo entre las partes en disputa, promoviendo la autonomía y la responsabilidad en la resolución de problemas. Gabarda (2018) enfatizan la necesidad de desarrollar estrategias de resolución de conflictos en los estudiantes desde edades tempranas, destacando que la madurez emocional es un factor determinante en la convivencia escolar.

En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo analizar el rol del docente como mediador en la resolución de conflictos dentro del aula, promoviendo una cultura de paz y fortaleciendo la convivencia escolar. La pregunta central de la investigación es: ¿De qué manera el rol del docente como mediador contribuye a la resolución pacífica de conflictos en el aula y al fortalecimiento de la convivencia escolar? A través de un enfoque cualitativo, se busca comprender cómo la mediación escolar puede transformar la dinámica de interacción entre los estudiantes, promoviendo el diálogo, la empatía y la cooperación como herramientas fundamentales para la resolución de conflictos

Metodología

El presente estudio se basó en el método sistemático, el cual, según Hernández, et al. (2018), permite la recopilación, análisis e interpretación rigurosa de información mediante procedimientos organizados y coherentes. Este enfoque garantiza la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos, al estructurar de manera lógica la indagación sobre el rol del docente como mediador en la resolución de conflictos en el aula.

Desde el paradigma interpretativo, esta investigación busca comprender la realidad social desde la perspectiva de los actores involucrados. Según Denzin & Lincoln (2018), este paradigma permite analizar los significados y experiencias de los participantes en su contexto, proporcionando una visión más profunda sobre la mediación escolar y sus implicaciones en la convivencia. Asimismo, este enfoque es adecuado para estudios cualitativos, ya que prioriza la subjetividad y la interacción social en la construcción del conocimiento.

El estudio adoptó un enfoque cualitativo, el cual, de acuerdo con Creswell (2014), se centra en la exploración de fenómenos dentro de su contexto natural, utilizando descripciones detalladas para interpretar la dinámica del conflicto escolar y el papel del docente en su resolución. Este enfoque facilita la comprensión integral de las estrategias de mediación y su impacto en el entorno educativo. En cuanto al diseño, la investigación se enmarcó en un diseño narrativo descriptivo, que, según Riessman (2008), permite analizar relatos y discursos de los sujetos investigados para reconstruir la forma en que experimentan y comprenden los conflictos en el aula. Al ser un estudio documental bibliográfico y de corte transversal, se fundamentó en el análisis de fuentes secundarias para examinar tendencias, antecedentes teóricos y estudios previos relacionados con la mediación escolar.

La población en un estudio documental se define por Hernández et al. (2018), como el conjunto de documentos seleccionados para su análisis, los cuales en este caso la población de estudio estuvo conformado por literatura académica y científica relevante sobre mediación y resolución de conflictos en el contexto educativo seleccionando aproximadamente 55 entre libros y artículos que abordaron la temática. Las bases de datos consultadas incluyeron Google Scholar, Scopus y JSTOR (Journal Storage) utilizando palabras claves como “mediación escolar”, “Resolución de conflictos en aulas”, “Rol del docente ante conflictos en el aula” e “Interacción Social en el contexto educativo”.

Se consideraron solamente publicaciones de los últimos 20 años (entre 2004 al 2024) para una muestra de 8 artículos, para asegurar la relevancia y actualidad de los hallazgos. Los criterios de inclusión considerados para la investigación contemplaron estudios con metodología empírica, así como artículos que aborden explícitamente el rol del docente en la mediación de conflictos, publicados en revistas arbitradas o editoriales reconocidas. Por otro lado, se excluyeron estudios que no presentaran datos empíricos, fuentes no académicas o de baja calidad, y documentos que no se centraran en el contexto educativo.

En cuanto a la técnica de recolección de información, se utilizó el análisis documental, que, según Bardín (2016), permite examinar el contenido de documentos de manera sistemática, identificando patrones, tendencias y categorías conceptuales relevantes para el objeto de estudio. La herramienta principal utilizada fue una matriz de análisis, la cual, de acuerdo con Pérez Serrano (2017), facilita la organización y clasificación de la información extraída de las fuentes documentales. Esta matriz permitió estructurar los datos de manera coherente y establecer relaciones entre los hallazgos de diversas investigaciones. El análisis de los datos se realizó mediante la técnica de análisis de contenido, que, según Krippendorff (2019), es un método sistemático para identificar temáticas, como significados dentro de textos y discursos. Esta técnica posibilitó la categorización de la información recopilada, permitiendo una interpretación crítica sobre el impacto de la mediación docente en la resolución de conflictos escolares.

Resultados

El análisis de los datos recopilados permitió identificar tendencias significativas sobre el rol del docente como mediador en la resolución de conflictos en el aula. Los hallazgos evidencian que la mediación docente no solo contribuye a la disminución de enfrentamientos entre estudiantes, sino que también fomenta el desarrollo de habilidades socioemocionales como la empatía, el diálogo y la cooperación. Asimismo, se observó que la implementación de estrategias de mediación mejora el clima escolar, promoviendo un ambiente de respeto y convivencia pacífica. Sin embargo, los resultados también revelan la existencia de desafíos en la formación y preparación del profesorado para ejercer este rol de manera efectiva, destacando la necesidad de capacitaciones especializadas y el desarrollo de enfoques pedagógicos que integren la mediación como una herramienta fundamental en la gestión de conflictos escolares.

Tabla 1

Tabla de Investigaciones Clave de Conductas Disruptivas, el Rol Docente como Mediador y las Habilidades Necesarias para una Convivencia Escolar Efectiva.

Hallazgo	Descripción	Categoría	Subcategoría	Fuente
Conductas disruptivas e indisciplinadas	Se identifican comportamientos como ruidos, interrupciones, agresiones verbales y falta de respeto que afectan el aula.	Conductas Disruptivas	Comportamiento Estudiantil	Álvarez-Ovallos, Gélvez-López y Mosquera-Téllez (2020)
Rol del docente como mediador	El docente debe estar capacitado para fomentar el diálogo y la convivencia pacífica en la resolución de conflictos.	Mediación	Rol del Docente	Ramos Prado y Flores Montañez (2013)
Tipos de roles del profesor	Se presentan siete roles que los docentes pueden asumir en la intervención de conflictos, destacando el rol de mediador.	Rol del Docente	Intervención en Conflictos	Perdomo y Acosta (2016); Barcelar (2009)
Principios de la mediación escolar	La mediación debe ser voluntaria, imparcial, confidencial y participativa para ser efectiva.	Mediación	Principios de Mediación	Programa EnREDarse (2016)
Desafíos en la mediación escolar	Obstáculos como la falta de formación y la percepción informal de la mediación limitan su efectividad en las escuelas.	Desafíos en Mediación	Formación Docente	Vargas et al. (2018); Acevedo, Medina & Ramírez (2019)
Habilidades del docente-mediador	La mediación requiere habilidades como escucha activa, comunicación asertiva y empatía para facilitar el diálogo.	Habilidades del Mediador	Competencias Esenciales	Vargas et al. (2018)
Proceso de mediación escolar	Se describen seis etapas clave para la mediación, desde la premediación hasta llegar a un acuerdo.	Mediación	Proceso de Mediación	Ministerio de Educación de Chile (2006)
Convivencia escolar	La convivencia pacífica se basa en el respeto a los derechos humanos y es fundamental para la formación ciudadana.	Convivencia Escolar	Relaciones Humanas	Ministerio de Educación de Bolivia (2022)

Nota. La tabla presenta una recopilación de investigaciones clave sobre conductas disruptivas en el aula, el rol del docente como mediador y las habilidades necesarias para una convivencia escolar efectiva, elaboración propia (2024).

Los conflictos en el aula se manifiestan a través de diversas conductas disruptivas e indisciplinadas, que afectan la convivencia y el desempeño académico. Álvarez-Ovallos et al. (2020) identifican comportamientos como ruidos innecesarios, interrupciones constantes, agresiones verbales y físicas, así como la falta de respeto entre compañeros. Estas conductas generan un entorno hostil que dificulta el proceso de enseñanza-aprendizaje y evidencia la necesidad de estrategias efectivas para su gestión. El rol del docente como mediador en la resolución de conflictos mencionados, ha sido ampliamente discutido en la literatura académica. Ramos Prado & Flores Montañez (2013) sostienen que la mediación es una habilidad social fundamental en la resolución de conflictos interpersonales, y que, en el contexto educativo, el docente debe estar capacitado para fomentar el diálogo y la convivencia pacífica.

Barcelar (2009), quien distingue siete roles que los profesores adoptan en la intervención de conflictos: sumiso, pasivo, autoritario, juez, moralizante, mediador y facilitador. El rol de mediador se destaca por promover un ambiente de comunicación equitativa y fomentar soluciones consensuadas entre los estudiantes.

La mediación escolar se define como un proceso estructurado de resolución de conflictos en el que un tercero imparcial facilita la comunicación entre las partes en disputa (Programa EnREDarse, 2016). Para que este proceso sea efectivo, se deben cumplir ciertos principios, como la voluntariedad, la imparcialidad, la confidencialidad y la participación activa de los involucrados. La Tabla 2 presenta los diferentes roles del profesor en la resolución de conflictos

Tabla 2

Roles de Actuación en Profesores ante Procesos de Intervención en Conflictos.

Rol del profesor	Intervención del conflicto
Sumiso	Presenta dificultades para controlar las conductas de los estudiantes y cede ante ellos.
Pasivo	Ignora el conflicto sin intervenir.
Autoritario	Impone su autoridad y dicta las acciones que deben seguirse.
Juez	Determina quién tiene la razón en el conflicto.
Moralizante	Basa su discurso en valores morales y normas de conducta.
Mediador	Adopta un rol neutral y guía a los involucrados en la búsqueda de soluciones.

Nota. La tabla representa las diversas posturas que los docentes pueden asumir ante un conflicto escolar, resaltando la mediación como el enfoque más adecuado para fomentar un clima de convivencia pacífica, elaborado por Perdomo & Acosta (2016).

A pesar de los beneficios de la mediación, su implementación enfrenta desafíos significativos. Uno de los principales obstáculos es la falta de formación específica en mediación dentro del currículo de formación docente. Vargas et al. (2018) señalan que muchos docentes carecen de herramientas prácticas para desempeñar este rol de manera efectiva. Además, la resistencia institucional y la percepción de la mediación como un proceso informal pueden limitar su adopción en las prácticas escolares (Acevedo et al., 2019). Otra limitación es la imparcialidad del mediador. En situaciones donde el docente tiene favoritismos o sesgos inconscientes, el proceso de mediación puede perder credibilidad y efectividad. Barcelar (2009) menciona que mantener una posición neutral y objetiva es fundamental para que la mediación tenga un impacto positivo en la comunidad educativa.

El mediador escolar debe desarrollar habilidades específicas para facilitar el diálogo y la gestión de conflictos. Vargas et al. (2018) identifica competencias esenciales como la escucha activa, la comunicación asertiva, la empatía y la negociación colaborativa. Estas habilidades permiten que los docentes orienten a los estudiantes hacia la construcción de acuerdos que promuevan una convivencia armónica y respetuosa. El análisis de los datos recopilados evidencia que la mediación escolar es una estrategia efectiva para transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje y desarrollo social. Sin embargo, su éxito depende de la formación docente y del apoyo institucional. Es necesario establecer protocolos claros para la mediación en las escuelas y garantizar que los

docentes tengan acceso a formación continua en resolución de conflictos.

El Profesor como Mediador

De acuerdo con Barcelar (2009) define el papel del mediador como la tercera parte que interviene para facilitar la comunicación y mejorar las relaciones entre las partes involucradas. Este rol implica una participación activa en las discusiones, donde el mediador realiza sugerencias, propone alternativas e incluso formula recomendaciones con el objetivo de alcanzar un acuerdo. En este contexto, el profesor actúa como mediador, promoviendo el diálogo y creando un ambiente que permita a los participantes sentirse seguros y confiados para construir sus propias soluciones (Ramos Prado & Flores Montañez, 2013, p. 2). El Programa EnREDarse (2016) identifica varias características fundamentales de la mediación:

- **Voluntariedad:** Este principio aplica tanto a las partes como al mediador, permitiendo que cualquiera de ellos se retire o dé por concluida la mediación.
- **Educativa:** El proceso de mediación permite a las partes conocer y reconocer sus propias emociones y percepciones, así como las del otro, fomentando el protagonismo en el abordaje de la situación de conflicto.
- **Confidencialidad:** Lo expresado durante el proceso de mediación no puede ser divulgado.
- **Imparcialidad:** El mediador debe ser justo y equitativo, distribuyendo el tiempo de exposición de cada una de las partes sin juzgar, efectuar sugerencias o emitir juicios.

• **Participativa:** Este principio destaca el protagonismo de las partes en el proceso de mediación, ya que son ellas las que proponen soluciones y toman decisiones que les permitirán llegar a un acuerdo. Aunque es un proceso informal, posee ciertas reglas básicas.

El profesor, como mediador en la resolución de conflictos, debe poseer la capacidad de fortalecer la comunicación de manera constructiva y crear una atmósfera de respeto. Lo cual, es fundamental para evitar situaciones de conflicto y facilitar la comprensión de la situación, promoviendo negociaciones que resuelvan plenamente la disputa. Es esencial que el mediador adopte una postura objetiva, poniéndose en el lugar de cada participante y evitando juicios de valor, mientras se crea un ambiente emocional positivo (Acevedo et al., 2019, p. 46).

Rol del Mediador

Los autores Ortuño Muñoz & Iglesias Ortuño (2015) destacan la importancia de precisar el papel del mediador en el contexto educativo, ya que su labor va más allá de ser un simple intermediario en los conflictos escolares. En este sentido, se identifican percepciones erróneas y reales sobre su función, lo que permite diferenciar mitos de la verdadera naturaleza de la mediación (ver Tabla 3). Comprender estas diferencias es fundamental para implementar estrategias efectivas en la resolución de conflictos y mejorar la convivencia escolar. Además, reconocer el verdadero rol del mediador facilita su capacitación y optimiza su impacto en la comunidad educativa.

Tabla 3

Ideas Falsas y Reales sobre un Mediador.

Falsas ideas sobre el mediador	Ideas reales sobre el mediador
Es buen consejero	Crea confianza
Es buen negociador	Facilita la comunicación
Es una persona amable con todos	Clarifica percepciones
Tiene autoridad sobre los demás	Logra el paso de las posiciones a los intereses
Sabe encontrar fácilmente soluciones	Ayuda a las partes a encontrar soluciones creativas

Nota. La tabla permite diferenciar entre los mitos y las funciones reales del mediador escolar, destacando su rol facilitador en el proceso de resolución de conflictos, elaborado por Ortuño Muñoz & Iglesias Ortuño (2015).

El Programa EnREDarse (2016) enfatiza que el mediador debe cumplir con los siguientes principios: (a) inaugurar y mantener abiertos los canales de comunicación entre las partes; (b) ayudar a las partes a reconocer los intereses y sentimientos de los demás; (c) facilitar la exploración del conflicto, promoviendo un análisis profundo; y (d) actuar como un agente de la realidad, orientando la negociación hacia soluciones viables y sostenibles.

De acuerdo con Vargas et al., (2018) destacan que un mediador efectivo debe poseer habilidades específicas, entre ellas: la escucha activa, el análisis imparcial del conflicto, la comunicación asertiva y la capacidad de negociación colaborativa. Estas competencias permiten generar una esfera de confianza y diálogo, fundamentales para la construcción de acuerdos equitativos en la comunidad educativa. El

Ministerio de Educación de Chile (2006) describe los pasos clave para la mediación escolar, estructurados en seis etapas fundamentales: a) Premediación: Identificación del conflicto y establecimiento de un marco para el diálogo; b) Presentación y reglas del juego: Explicación de las normas básicas para la interacción respetuosa; c) Cuéntame y te escucho: Espacio para que cada parte exponga su perspectiva; d) Aclarar el problema: Identificación de puntos en común y factores de tensión; e) Proponer soluciones: Desarrollo de estrategias consensuadas para la resolución del conflicto; y, f) Llegar a un acuerdo: Formalización de los compromisos adquiridos por ambas partes.

La convivencia escolar es un proceso dinámico de construcción colectiva que involucra a todos los actores de la comunidad educativa. Según el Ministerio de Educación de Bolivia

(2022), una convivencia armónica se basa en el respeto a los derechos humanos y en la promoción de la cultura de paz dentro de la escuela. Para ello, es fundamental la aplicación de estrategias de mediación que contribuyan a la prevención y resolución pacífica de conflictos, fortaleciendo la formación ciudadana de los estudiantes.

Discusiones

La presente investigación responde a la pregunta central: ¿De qué manera el rol del docente como mediador contribuye a la resolución pacífica de conflictos en el aula y al fortalecimiento de la convivencia escolar? Los hallazgos indican que el papel del profesor como mediador es importante para transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje. Se evidenció que cuando los docentes asumen una postura imparcial y facilitan el diálogo entre las partes, los estudiantes desarrollan habilidades de comunicación, empatía y resolución de problemas. Asimismo, la mediación docente no solo reduce la incidencia de conflictos, sino que también fortalece un clima de respeto y cooperación en el aula.

Diversos estudios respaldan los hallazgos. Ramos Prado & Flores Montañez (2013) sostienen que la mediación escolar fomenta la convivencia pacífica y ayuda a los estudiantes a desarrollar competencias emocionales y sociales para gestionar conflictos de manera autónoma. Este planteamiento coincide con el de Pérez Saucedo (2015), quien argumenta que la mediación es una estrategia clave para la construcción de una cultura de paz en el ámbito escolar. Por su parte, Torrego (2005) enfatiza que la mediación contribuye al reconocimiento mutuo entre los estudiantes, promoviendo la autonomía y la responsabilidad en la resolución de problemas. Además, Gabarda (2018) destacan la necesidad de incorporar estrategias de mediación desde edades tempranas para fomentar la madurez emocional y mejorar la convivencia escolar.

Comparando los resultados de este estudio con investigaciones previas, se observa una alta consistencia con lo reportado por Perdomo & Acosta (2016), quienes identifican que el rol del docente como mediador favorece el desarrollo de habilidades socioemocionales en los estudiantes, reduciendo las conductas disruptivas en el aula. Asimismo, el Programa EnREDarse (2016)

establece que la mediación escolar debe cumplir principios importantes como la imparcialidad, la confidencialidad y la voluntariedad, fundamentos que fueron evidenciados en la presente investigación como fundamentales para el éxito del proceso. Sin embargo, Vargas et al. (2018) advierten que la falta de formación docente en mediación sigue siendo un desafío en muchas instituciones educativas, lo cual también se constató en esta investigación

A pesar de los avances en la implementación de la mediación escolar, persisten limitaciones que deben abordarse en futuras investigaciones. Se recomienda ampliar el análisis a contextos educativos diversos, explorando cómo la mediación puede ser aplicada en distintos niveles de enseñanza. Asimismo, sería importante desarrollar programas de formación docente específicos en resolución de conflictos, midiendo su impacto en la convivencia escolar a largo plazo. Finalmente, se sugiere estudiar el papel de la mediación en la prevención del acoso escolar, considerando la necesidad de enfoques complementarios en situaciones de violencia severa.

Conclusiones

La presente investigación reafirma la importancia del docente como mediador en la resolución de conflictos en el aula, evidenciando que su rol es clave para fomentar la convivencia pacífica y el desarrollo de habilidades socioemocionales en los estudiantes. Se ha demostrado que la mediación no solo permite gestionar disputas de manera efectiva, sino que también fortalece la empatía, la comunicación asertiva y la toma de decisiones en los estudiantes, contribuyendo así a una cultura de paz en el entorno escolar. La relevancia de los hallazgos radica en la necesidad de transformar los enfoques tradicionales punitivos en estrategias más participativas y restaurativas, donde el docente actúe como facilitador del diálogo y promotor de soluciones colaborativas.

Los resultados obtenidos sugieren que, en el futuro, la implementación de programas de formación docente en mediación podría generar un impacto significativo en la calidad de la convivencia escolar. La capacitación en resolución de conflictos no solo fortalecería la capacidad del

profesor para mediar en situaciones problemáticas, sino que también contribuiría a la creación de ambientes educativos más seguros e inclusivos. Asimismo, los hallazgos pueden influir en el desarrollo de políticas educativas que prioricen la formación en competencias socioemocionales y la promoción de estrategias pedagógicas basadas en el diálogo y la negociación.

Para futuras investigaciones, se recomienda explorar la eficacia de la mediación docente en distintos niveles educativos y contextos socioculturales, a fin de identificar factores que puedan influir en su éxito. Además, sería pertinente analizar la relación entre la mediación y la prevención del acoso escolar, así como diseñar estudios longitudinales que permitan evaluar el impacto a largo plazo de la mediación en la convivencia escolar. Finalmente, se sugiere integrar metodologías mixtas que combinen enfoques cualitativos y cuantitativos para ampliar la comprensión de este fenómeno y su aplicabilidad en diversas realidades educativas.

Agradecimiento

Un reconocimiento muy especial a la Universidad Privada San Francisco de Asís por el apoyo al desarrollo de este artículo y a SEPAMOS

Declaración de Conflictos de Intereses

El autor declara que no existe ningún conflicto de interés que pudiera afectar la realización de este estudio. El autor declara que ha recibido financiación por parte de la Universidad Privada San Francisco de Asís para la publicación del artículo, pero no mantiene relaciones personales o profesionales que puedan influir o condicionar los resultados obtenidos o su interpretación. La totalidad del trabajo fue llevado a cabo de manera independiente, garantizando la imparcialidad y rigor científico en cada una de las etapas del proceso investigativo.

Referencias

Acevedo Zapata S. M., Medina Ríos L. F. & Ramírez Calderón V. P. (2019). *Rol del maestro en la mediación del conflicto escolar desde la implementación de estrategias psicopedagógicas para la convivencia* [Maestría En Psicopedagogía]. Universidad Pontificia Bolivariana Escuela De Educación, Pedagogía y Ciencias Sociales, Medellín. <https://n9.cl/xkk08>

Álvarez-Ovallos, A., Gélvez-López, A. & Mosquera-Téllez, J. (2020). *Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia*. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes* 2.0, 9(2), 5-15. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.135>

Barcelar, L. D. S. (2009). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona. <https://n9.cl/3nz78i>

Bardín, L. (2016). *Análisis de contenido*. Ediciones Akal.

Creswell, J. W. (2014). *Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos* (4ª ed.). SAGE Publications.

Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2012). *Manual de investigación cualitativa* (Vol. 1).

Gabarda, V. (2018). *Resolución de conflictos en el aula*. Concepto, áreas de conflictos y técnicas de resolución. Universidad Internacional de Valencia.

Galtung, J. (1999). *Tras la Violencia 3r: Reconstrucción, reconciliación, resolución*. *Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Bilbao.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

Krippendorff, K. (2019). *Análisis de contenido: Una introducción a su metodología* (4ª ed.). SAGE Publications.

Landaeta-Mendoza, C. (2021). Empatía cognitiva y afectiva en estudiantes de psicología durante la cuarentena rígida por COVID-19. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes* 2.0, 11(1), 68-73. <https://doi.org/10.37843/rted.v11i1.193>

Ministerio de Educación de Bolivia (2022). *Lineamientos para la construcción del plan de convivencia pacífica y armónica en unidades educativas* (1era ed.). Estado Plurinacional de Bolivia, UNICEF. <https://n9.cl/nbzs2w>

Ministerio de Educación de Chile (2006). *Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar* (1era ed.). Gobierno de Chile. <https://n9.cl/9yluf>

Ortuño Muñoz E. Á., & Iglesias Ortuño E., (2015). *La mediación escolar. Formación para profesores*, Región de Murcia, Consejería de Educación y Universidades. <https://n9.cl/6pznxo>

Perdomo L. O., Acosta J. C. (2016). *El docente como mediador y orientador de conflictos*, Universidad de Los Andes, Facultad de Educación (CIFE). <https://n9.cl/sgugaf>

Pérez Saucedo, J. B., (2015). *Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz*. *Ra Ximhai*, 11(1), 109-131. <https://n9.cl/sl1zn>

Pérez Serrano, G. (2017). *Investigación cualitativa: Retos e interrogantes* (2ª ed.). La Muralla.

Pérez, M. F. (2019). Las interacciones sociales entre los estudiantes y su relación con la violencia escolar desde el proceso formativo. *Revista PACA* 9, pp. 93-110. <https://n9.cl/rv1vs>

- Programa EnREDarse (2016). *Mediación Escolar. Cuadernillo Práctico N° 2*. Consejo General de Educación, Gobierno de Entre Ríos, Argentina. <https://n9.cl/zlos6>
- Ramos Prado I. G., Flores Montañez N. (2013). *¿Qué puedo hacer en situaciones de conflicto en el aula?: Manual para profesores de educación primaria*, Puentes para Crecer, Facultad de psicología, UNAM. <https://n9.cl/y64u6>
- Riessman, C. K. (2008). *Métodos narrativos para las ciencias humanas*. SAGE Publications.
- Simonova, N. M., Sergeeva, M. G., Nikitin, A. M., & Bik, OV (2021). *Particularidades del desarrollo de la competencia de resolución de conflictos de los profesores en formación*. 11 (4), 425–437. <https://doi.org/10.17162/AU.V11I4.829>
- Torrego J. C. (2005). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Nancea S.A. Ediciones.
- Vargas M. L., Ferreyra O., & Méndez A.M., (2018). *Formación de docentes p'urhepechas de educación primaria en la mediación intercultural*, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, Innovación Educativa, 18(78), 33-54. <https://n9.cl/wy3tz>
- Yuferova, M., Koryakovtseva, O., & Bugaichuk, T. (2021). Mediation in education and development of conflictological competence of the teacher. Society. Integration. Education. *Proceedings of the International Scientific Conference*, 2, 646-655. <https://doi.org/10.17770/sie2021vol2.6481>