



# UTPL

La Universidad Católica de Loja

Vicerrectorado de Modalidad Abierta y a Distancia

## Diseño de Acciones Formativas para la Intervención en Conflictos

Guía didáctica





Facultad Ciencias Sociales, Educación y Humanidades

# Diseño de Acciones Formativas para la Intervención en Conflictos

Guía didáctica

Carrera	PAO Nivel
Psicopedagogía	VII

Autor:

Patricio Eugenio Pardo Taday



P S I P \_ 4 0 0 9



## Diseño de Acciones Formativas para la Intervención en Conflictos

### Guía didáctica

Patricio Eugenio Pardo Taday

### Diagramación y diseño digital

Ediloja Cía. Ltda.

Marcelino Champagnat s/n y París

edilocialtda@ediloja.com.ec

[www.ediloja.com.ec](http://www.ediloja.com.ec)

ISBN digital -978-9942-47-283-0

Año de edición: abril, 2025

Edición: primera edición

El autor de esta obra ha utilizado la inteligencia artificial como una herramienta complementaria. La creatividad, el criterio y la visión del autor se han mantenido intactos a lo largo de todo el proceso.

Loja-Ecuador



Los contenidos de este trabajo están sujetos a una licencia internacional Creative Commons **Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0** (CC BY-NC-SA 4.0). Usted es libre de **Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato. **Adaptar** — remezclar, transformar y construir a partir del material citando la fuente, bajo los siguientes términos: **Reconocimiento**- debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante. **No Comercial**-no puede hacer uso del material con propósitos comerciales. **Compartir igual**-Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original. No puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

# Índice

<b>1. Datos de información .....</b>	<b>9</b>
1.1 Presentación de la asignatura.....	9
1.2 Competencias genéricas de la UTPL.....	9
1.3 Competencias del perfil profesional.....	9
1.4 Problemática que aborda la asignatura .....	10
<b>2. Metodología de aprendizaje .....</b>	<b>11</b>
<b>3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje.....</b>	<b>12</b>
<b>Primer bimestre .....</b>	<b>12</b>
<b>Resultado de aprendizaje 1: .....</b>	<b>12</b>
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>12</b>
<b>Semana 1 .....</b>	<b>12</b>
Unidad 1. Detección de necesidades y destinatarios de un proyecto psicoeducativo .....	13
1.1. Generalidades.....	13
1.2. Los principios de intervención psicoeducativa .....	18
Actividad de aprendizaje recomendada .....	19
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>20</b>
<b>Semana 2.....</b>	<b>20</b>
Unidad 1. Detección de necesidades y destinatarios de un proyecto psicoeducativo .....	20
1.3. Ejes de intervención psicopedagógica y destinatarios .....	20
1.4. Los modelos de intervención en psicopedagogía .....	20
1.5. El modelo de intervención clínica .....	21
1.6. El modelo de programas.....	23
Actividad de aprendizaje recomendada .....	24
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>25</b>
<b>Semana 3.....</b>	<b>25</b>



Unidad 1. Detección de necesidades y destinatarios de un proyecto psicoeducativo .....	25
1.7. El modelo de servicios .....	25
1.8. Modelo de consulta .....	27
Actividades de aprendizaje recomendadas .....	29
Autoevaluación 1 .....	30
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>33</b>
<b>Semana 4 .....</b>	<b>33</b>
Unidad 2. Bases y fundamentos de la planificación de un proyecto de intervención en conflictos.....	33
2.1. Qué es el conflicto.....	33
Actividad de aprendizaje recomendada .....	38
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>39</b>
<b>Semana 5 .....</b>	<b>39</b>
Unidad 2. Bases y fundamentos de la planificación de un proyecto de intervención en conflictos.....	39
2.2. El conflicto: factores .....	39
Actividades de aprendizaje recomendadas .....	43
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>44</b>
<b>Semana 6 .....</b>	<b>44</b>
Unidad 2. Bases y fundamentos de la planificación de un proyecto de intervención en conflictos.....	44
2.3. Estrategias de resolución de conflictos .....	44
Actividades de aprendizaje recomendadas .....	46
Autoevaluación 2.....	47
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>50</b>
<b>Semana 7 .....</b>	<b>50</b>
Unidad 3. Desarrollo, aplicación y ejecución de un proyecto de intervención en conflictos .....	50
3.1. Modelos y técnicas para afrontar los conflictos escolares .....	50



3.2. Modelos de Gestión de Conflictos .....	51
3.3. Modelo Normativo o Punitivo-Sancionador: .....	51
3.4. Modelo Relacional:.....	51
3.5. Modelo Integrador:.....	52
Actividad de aprendizaje recomendada .....	55
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>56</b>
<b>Semana 8 .....</b>	<b>56</b>
Actividad finales del bimestre .....	56
Actividad de aprendizaje recomendada .....	56
<b>Segundo bimestre.....</b>	<b>58</b>
<b>Resultado de aprendizaje 2: .....</b>	<b>58</b>
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>58</b>
<b>Semana 9 .....</b>	<b>58</b>
Unidad 3. Desarrollo, aplicación y ejecución de un proyecto de intervención en conflictos .....	58
3.6. La ejecución de un proyecto de intervención en conflictos .....	59
Actividades de aprendizaje recomendadas .....	64
Autoevaluación 3.....	65
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>67</b>
<b>Semana 10 .....</b>	<b>67</b>
Unidad 4. Evaluación, principios y características generales. Modelos de evaluación para proyectos de intervención .....	67
4.1. Medios como modelos alternativos para la resolución de conflictos .....	67
Actividad de aprendizaje recomendada .....	72
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>73</b>
<b>Semana 11 .....</b>	<b>73</b>
Unidad 4. Evaluación, principios y características generales. Modelos de evaluación para proyectos de intervención .....	73



4.1. Medios como modelos alternativos para la resolución de conflictos .....	73
Actividad de aprendizaje recomendada .....	77
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>79</b>
<b>Semana 12.....</b>	<b>79</b>
Unidad 4. Evaluación, principios y características generales. Modelos de evaluación para proyectos de intervención .....	79
4.1. Medios como modelos alternativos para la resolución de conflictos .....	79
Actividades de aprendizaje recomendadas .....	82
Autoevaluación 4.....	84
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>87</b>
<b>Semana 13.....</b>	<b>87</b>
Unidad 5. Elaboración de un proyecto de intervención en conflictos .....	87
5.1. Diferentes modelos de proyectos para resolver conflictos .....	87
5.2. Identificación del problema .....	92
5.3. La definición de objetivos .....	94
Actividad de aprendizaje recomendada .....	97
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>98</b>
<b>Semana 14.....</b>	<b>98</b>
Unidad 5. Elaboración de un proyecto de intervención en conflictos .....	98
5.4. Implementación de estrategias y actividades.....	98
Actividad de aprendizaje recomendada .....	103
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>104</b>
<b>Semana 15.....</b>	<b>104</b>
Unidad 5. Elaboración de un proyecto de intervención en conflictos .....	104
5.5. Evaluación y difusión .....	104
5.6. Características de la evaluación en los proyectos de intervención en resolución de conflictos.....	105



5.7. La difusión de resultados de un proyecto de intervención en resolución de conflictos.....	108
Actividades de aprendizaje recomendadas .....	110
Autoevaluación 5.....	110
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>113</b>
<b>Semana 16.....</b>	<b>113</b>
Actividades finales del segundo bimestre.....	113
Actividad de aprendizaje recomendada .....	114
<b>4. Autoevaluaciones .....</b>	<b>115</b>
<b>5. Glosario.....</b>	<b>120</b>
<b>6. Referencias bibliográficas .....</b>	<b>124</b>







## 1. Datos de información

### 1.1 Presentación de la asignatura



### 1.2 Competencias genéricas de la UTPL

- Comunicación oral y escrita.
- Pensamiento crítico y reflexivo.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación en inglés.
- Comportamiento ético.
- Organización y planificación del tiempo.

### 1.3 Competencias del perfil profesional

Evaluar, diseñar y aplicar propuestas innovadoras en temas relacionados con la orientación, procesos de elección de carrera, proyectos de vida, acompañamiento y seguimiento en la toma de decisiones, solución de conflictos, entre otros, en entornos formales, no formales y de atención social de la población con necesidades educativas especiales, asociadas o no a la discapacidad.



## 1.4 Problemática que aborda la asignatura

Esta asignatura contribuye a la formación del psicopedagogo con competencias que le permitan evaluar necesidades, conflictos, emitir un criterio que le dé la posibilidad de elegir un modelo para intervenir respondiendo a las necesidades y requerimientos del mismo, planificando los procesos que le permitan brindar soluciones oportunas a los diferentes conflictos dependiendo el caso y el ámbito en el que se presenten: familiar, social, educativo.





## 2. Metodología de aprendizaje

El proceso metodológico que se llevará a cabo con esta asignatura comprende:

### Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)

- **Detalle:** se presentarán situaciones conflictivas en medios educativos ante los cuales los estudiantes deben analizar, discutir y proponer soluciones formativas.

### Método de casos

- **Detalle:** se propondrán situaciones de la cotidianidad auténticas o dramatizadas para que los alumnos analicen y propongan soluciones objetivas.

### Aprendizaje cooperativo

- **Descripción:** se forman grupos de trabajo donde los alumnos deben colaborar para elaborar acciones de intervención.
- **Ejemplo:** organizar un plan de capacitación a los profesores para tratar los conflictos por *bullying* en la escuela.





### 3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje



#### Primer bimestre

##### Resultado de aprendizaje 1:

Conoce la importancia del diseño de proyectos psicoeducativos, basado en las necesidades del contexto o grupo.

Lo que se espera con la concreción de este resultado de aprendizaje es que los estudiantes puedan construir o diseñar un proyecto de intervención en conflictos atendiendo al contexto, ya sea comunitario, familiar o educativo, con un criterio humanista, ético y científico.

#### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas

Recuerde revisar de manera paralela los contenidos con las actividades de aprendizaje recomendadas y actividades de aprendizaje evaluadas.



#### Semana 1

##### Apreciados y estimados estudiantes:

Durante el primer bimestre estudiaremos los contenidos de la unidad Nro. 1 “Detección de necesidades y destinatarios de un proyecto psicoeducativo” Luego continuaremos con la unidad Nro. 2, que trata sobre las “Bases y fundamentos de la planificación de un proyecto de intervención en conflictos”. Por último, la unidad Nro. 3, donde estudiaremos “el desarrollo, aplicación y ejecución de un proyecto de intervención en conflictos”.



Es necesario que usted desarrolle las actividades de aprendizaje recomendadas y las autoevaluaciones; las mismas que han sido diseñadas para lograr con su esfuerzo y dedicación, su mayor beneficio posible en términos de prepararlo/a para la práctica profesional, en donde les serán muy útiles.

Ahora se da inicio al estudio de la asignatura con la primera unidad, es imprescindible que para esto usted tenga en cuenta que se deberán dar lectura a los recursos educativos (algunos están activados), también es bueno que conozca que nuestra asignatura cuenta con una bibliografía básica que contempla algunos autores tanto en libros como en documentos en formato PDF, y videos explicativos, para facilitar una mejor comprensión de la materia.

Así pues, para esta primera semana, se recomienda revisar y estudiar el documento: "[Estrategias y modalidades de intervención psicoeducativa: historia y perspectivas en el análisis y construcción de prácticas y discursos](#)" de autoría de Erausquin C., Denegri A., y Michele J. (2014). Este recurso bibliográfico le permitirá identificar los elementos necesarios para una buena práctica psicopedagógica. Recuerde además que puede ubicar en bibliotecas, repositorios digitales y en internet documentos similares. ¡Empecemos con el estudio!

## **Unidad 1. Detección de necesidades y destinatarios de un proyecto psicoeducativo**

---

### **1.1. Generalidades**

La presente guía didáctica para la asignatura de Diseño de Acciones Formativas para la Intervención en Conflictos muestra un enfoque integral para la formación de futuros psicopedagogos en la resolución de conflictos en contextos educativos, familiares y sociales. Se basa en el reconocimiento de necesidades y destinatarios de un proyecto psicoeducativo, sumando principios de intervención y modelos psicopedagógicos como el clínico, el de programas, el de servicios y el de consulta. También, trata la importancia de los ejes de intervención psicopedagógica, mostrando la necesidad de adecuar



las estrategias según el contexto. La asignatura enfatiza en el aprendizaje activo mediante metodología como aprendizaje de estudio de casos y aprendizaje cooperativo, cuya activación impulsará el cumplimiento del resultado de aprendizaje.

Empecemos definiendo cada uno de los términos que conforman nuestra asignatura: Diseño de Acciones Formativas para la Intervención en Conflictos:

- **Diseño.** - El diseño como tal es un proceso que tiene como finalidad planificar de manera creativa los objetos, procedimientos o sistemas para lograr un fin determinado. Pirela, (2024)



La asignatura de Diseño de Acciones Formativas, establece como meta que los estudiantes sean creativos y a la vez planificadores de acciones concretas, técnicas y humanas para atender las necesidades de resolución de conflictos que presentan las personas y los grupos en los contextos educativos comunitarios y familiares.

- **Acciones formativas.** – Las acciones formativas son cualquier tipo de instrucción diseñada específicamente para mejorar las habilidades y competencias de los trabajadores o personas en búsqueda de empleo, con el objetivo de aumentar su productividad y adaptarlas a las demandas de la sociedad. Hernández, M. (2018)
- **Intervención en conflictos.** – Al respecto se cita a Fuquen M. (2003), quien a su vez de Guido Bonilla (1998) , nos refiere que se considera al conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por pugna la acción de oponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión.



Estimados estudiantes, los invito a revisar atentamente la figura N°1, donde se presentan los fundamentos de cómo se debe entender el conflicto entre las personas el cual se produce por la contradicción de intereses opuestos, la oposición personal y las incompatibilidades culturales. Esto nos lleva a analizar en profundidad las causas del conflicto, así como las alternativas de solución.

Usted podrá percibir en la figura N.º 1, los diferentes elementos que configuran un conflicto, cuyos detalles los veremos más adelante.

### Figura 1

¿Cómo entendemos el conflicto?



*Nota. Adaptado de Los conflictos y las formas alternativas de resolución [Ilustración], por Fuquen, M., 2003, Tabula Rasa, CC BY 4.0*

Como usted percibió en la figura N.º 1, el conflicto es una relación de tensión entre dos fuerzas contrapuestas que se distinguen por tener intereses opuestos, así como la presencia de incompatibilidades culturales; estos elementos según Fuquen M. (2003) explican la existencia y mantenimiento del conflicto.

Teniendo en cuenta los elementos señalados que nos ubican en un contexto claro de acción, prosigamos ahora conociendo algunos elementos históricos de la psicopedagogía considerada por Erausquin C., Denegri A., y Michele J. (2014).

Son cuatro los problemas que debe de atender la Psicología Educacional y que ahora también son parte de la psicopedagogía:

1. Cómo lograr que la psicología educativa vaya a la par con los avances de la educación inclusiva, tomando en cuenta que se trata de una escuela catalogada como moderna, que además es el reflejo de la crisis de los sistemas sociales, políticos y económicos.
2. Los procesos de escolarización y la necesidad de mirar a la escuela como interactiva, inclusiva y que sostenga el principio de la diversidad. De la misma manera, se espera lo mismo de las prácticas y discursos que emplean los psicólogos en los entornos educativos.
3. La perspectiva crítica en Psicología Educacional, buscando superar formas estandarizadas y procedimientos inamovibles compaginados con las políticas educativas emanadas de la entidad rectora de la educación.
4. Los efectos y usos no problematizados de categorías e instrumentos conceptuales y metodológicos en decisiones educativas de inclusión/exclusión y diversidad-calidad de prácticas de aprendizaje y enseñanza.

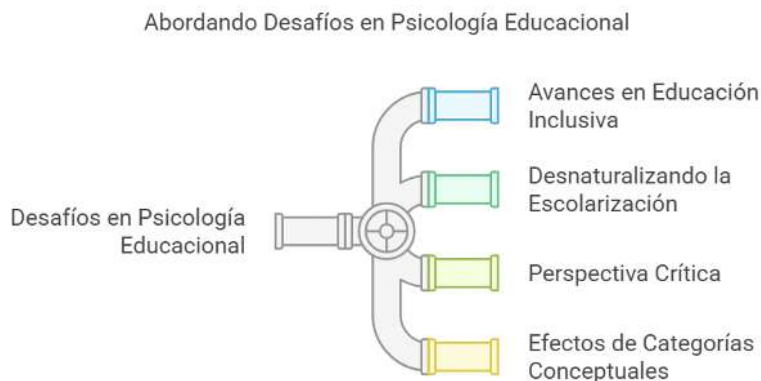
La figura N.º 2 resume los principales desafíos de la psicología educativa en pleno siglo XXI.





## Figura 2

¿Cuáles son los desafíos de la psicología educativa en el siglo XXI?



*Nota.* Adaptado de *Estrategias y modalidades de intervención psicoeducativa: historia y perspectivas en el análisis y construcción de prácticas y discursos* [Ilustración], por Erasquin, C., Denegri, A., y Michele, J., 2014, [ActaAcadémica](#), CC BY 4.0.

La figura N.º 2, le mostró claramente los desafíos que hoy en día tiene la psicología educativa conjuntamente con la psicopedagogía; de estos desafíos el más significativo es estar a la par del progreso de la educación inclusiva, que hoy en día se vincula con los derechos humanos, entre ellos el derecho a una educación de calidad y a vivir una vida libre de violencia.

La historia de la Psicología Educacional muestra una evolución desde un enfoque clínico-medicalizado hacia un enfoque más constructivista y educativo, donde se ha pasado de centrarse en las diferencias individuales y la rehabilitación a un enfoque preventivo y optimizador que considera el contexto socioeducativo. Se destaca la importancia de un enfoque interdisciplinario y contextualizado en la intervención psicoeducativa, donde se reconoce la complejidad de los procesos de aprendizaje y enseñanza.

Quizás se esté preguntado sobre la diferencia entre la psicología educativa y la psicopedagogía; pues bien, para fines de comprender el rol de cada uno en el contexto de la resolución de conflictos, ya que debemos tener claro estas diferencias para intervenir, se ponen a consideración las siguientes definiciones:



La psicología educativa se concentra en analizar los procesos psicológicos que impulsan la educación; es decir cómo los alumnos aprenden, cómo se vinculan con los recursos educativos; mientras que la psicopedagogía se concentra en la relación entre los procesos cognitivos y emocionales del alumno y el proceso educativo. De hecho, la psicopedagogía estudia el desarrollo cognitivo, las técnicas de enseñanza, la sociología de la educación, la psicología del desarrollo y la educación especial.



Ahora los invito a que realicen la siguiente actividad que tiene como objetivo efectuar un análisis crítico de la siguiente pregunta:

¿Qué es una intervención psicoeducativa y cómo se implementa?

Nota. Conteste la pregunta en su cuaderno de apuntes o en un documento de Word.

Para cumplir con este objetivo debe de realizar una búsqueda bibliográfica que responda a esta pregunta, luego de lo cual reflexione en la trascendencia de esta intervención, así como en la necesidad de conocer cuáles son los pasos para implementarla.

## 1.2. Los principios de intervención psicoeducativa

A continuación, se presentan los principios fundamentales que orientan la intervención psicopedagógica según Erausquin C., Denegri A., y Michele J. (2014), que refieren a Bisquerra Alsina (1998) y otros autores (Martínez Clares, 2002, Santana Vega, 2003), suministrando un marco de referencia esencial para el diseño y ejecución de acciones formativas.

Para comprender mejor los principios de intervención en la orientación Psicopedagógica, que visualice y analice la siguiente infografía, que contiene de manera interactiva la información correspondiente.

[Los principios de intervención psicopedagógica](#)

¿Qué le ha parecido el tema? Es interesante, ¿verdad?





## Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante, la siguiente actividad está diseñada con el objetivo de afianzar sus conocimientos en el tema abordado. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

Lleve a cabo una revisión bibliográfica con respeto a la intervención psicopedagógica en el ámbito educativo. Busque fuentes confiables que las referencie de acuerdo a la normativa APA, 7.<sup>a</sup> edición.

### Procedimiento:

- Subraye las ideas principales del tema de estudio.
- Revise la estrategia para realizar un pequeño ensayo de 200 palabras de lo más destacado de los documentos encontrados.
- Realice el ensayo y vuélvalo a leer.
- En la tutoría con su docente y compañeros comparta los elementos más destacados de su ensayo.
- Archive el ensayo como parte de sus logros académicos.

Nota. Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.



¡Muy bien!, seguro la actividad le resultó sencilla y agradable de hacer, es momento de avanzar a la siguiente semana.





### Semana 2

#### Unidad 1. Detección de necesidades y destinatarios de un proyecto psicoeducativo

Ahora es tiempo de estudiar los ejes de intervención psicopedagógica e iniciar con el análisis de los modelos de orientación e intervención en el campo psicopedagógico.

##### 1.3. Ejes de intervención psicopedagógica y destinatarios

Los ejes de intervención psicopedagógica, según lo señalado por Álvarez y Bisquerra (1990) y citados por Erausquin C., Denegri A. y Michele J. (2014), se representan de manera gráfica en la siguiente infografía. Le invito a analizar detenidamente cada una de sus características.

##### [Los ejes de intervención psicopedagógica](#)

Los ejes nos muestran las orientaciones que tomarán las atenciones psicopedagógicas, por eso es importante pensarlas y definir cuál de ellas es más apropiada a nuestra práctica profesional, de acuerdo al contexto de atención.

##### 1.4. Los modelos de intervención en psicopedagogía

Los modelos de orientación muestran un proceso y procedimiento de actuación, el mismo es objetivo, concreto, son una especie de “guía de procedimiento”, una guía de “actuación”, encaminada a contribuir a lograr la reparación, restitución, el restablecimiento del equilibrio en las personas con las cuales se interviene. Bisquerra (1998) Conforme refiere Bausela E.(2006).



El mismo autor refiere la clasificación de los modelos de atención psicopedagógica realizada por Santana Vega y Santana Bonilla, 1998, p. 69), para él los modelos de intervención son:

- Modelo clínico.
- Modelo de servicios.
- Modelo de programas.
- Modelo de consulta.
- Modelo tecnológico.
- Modelo psicopedagógico.

### 1.5. El modelo de intervención clínica

Este modelo también es conocido como *counseling*; se centra en la acción directa sobre el individuo para remediar una situación deficitaria. Existe una relación asimétrica entre el usuario del servicio y el especialista. La actuación de otros agentes del medio escolar o familiar es bastante escasa. Se recomienda una prudente utilización de este modelo.

Ahora les invito a través de la figura N.º 3 a repasar las ventajas y desventajas del modelo de atención clínico o también llamado *counseling*.



**Figura 3**  
*Modelo clínico o counseling de atención psicopedagógica.*



Nota. Tomado de Napkin [Ilustración], por Napkin, 2024, [NapKin](#), CC BY 4.0.

Como se ha podido dar cuenta en la figura N.º 3 se muestran claramente las ventajas y desventajas del modelo de atención llamado clínico o *counseling*; entre ellas destacamos como ventajas que es un modelo de atención personalizada, hay una relación entre usuario y terapeuta sólida, así como fomenta el desarrollo de habilidades emocionales y cognitivas. Por otro lado, las desventajas también se pueden apreciar, como que se requiere un tiempo prolongado para tener resultados, el riesgo de dependencia del usuario, así como no se puede trabajar con los grupos.

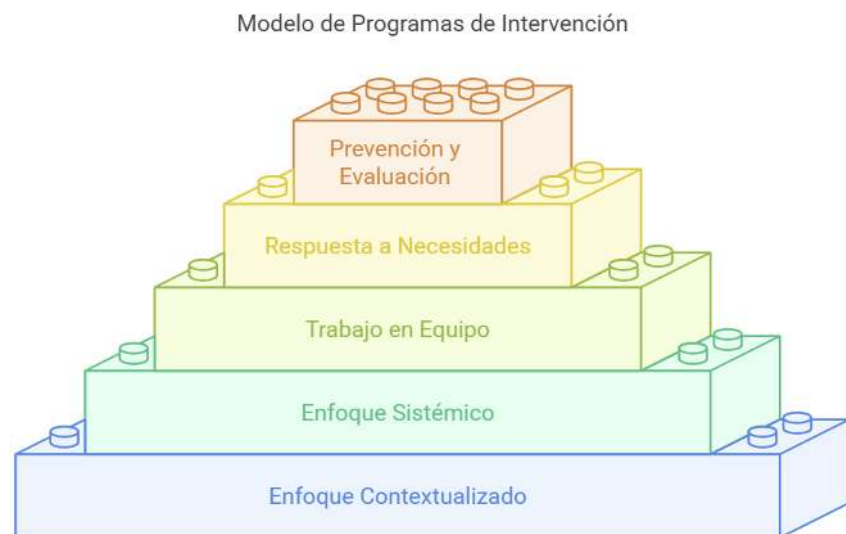
## 1.6. El modelo de programas

Este modelo se refiere a la acción directa sobre grupos, es una garantía del carácter educativo de la orientación. Se trata de un modelo contextualizado, sistémico, trabaja en equipo, responde a las necesidades de los grupos y de las personas, es preventivo y además evalúa sus resultados. Se trata de un modelo muy frecuentado actualmente. Bausela E. (2006)

Ahora lo invito a apreciar la figura N.º 4 en donde encontrará las principales características de este modelo.

### Figura 4

*Características del modelo de programas.*



*Nota.* Tomado de *Napkin* [Ilustración], por Napkin, 2024, [NapKin](#), CC BY 4.0.

En la figura N.º 4 podemos identificar las características distintivas; como son el carácter preventivo fundamentalmente, responde las necesidades del medio y de los grupos, se prioriza el trabajo en equipo, presenta un enfoque sistémico y contextualizado. Por lo que podemos afirmar que es un modelo recomendado para trabajar en el contexto de intervención en conflictos.

¡Muy bien! Hemos terminado los temas de esta semana!



## Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante, la siguiente actividad está diseñada con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en el tema abordado. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

Profundice el estudio de esta semana buscando en internet y en otras fuentes confiables acerca de los modelos de intervención psicopedagógica. Ahora responda a la pregunta. ¿Cuáles han sido las experiencias del uso de los modelos de intervención psicopedagógicos en el medio ecuatoriano?

### Procedimiento:

- Subraye y analice las ideas principales del tema de estudio.
- Revise la metodología y estrategias para realizar un mapa mental.
- Realice un mapa mental en donde destaque lo más significativo de los modelos de atención psicopedagógica, así como las experiencias conocidas en nuestro país.
- Comparta con su docente y compañeros su mapa mental y explique su significado en la próxima tutoría.
- Archive su mapa mental, como parte de sus logros académicos.

Nota. Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.



¡Muy bien! Seguro las actividades le resultaron sencillas y agradables, es momento de avanzar a la siguiente semana y continuar con los restantes modelos de orientación e intervención psicopedagógica.







## Semana 3

### Unidad 1. Detección de necesidades y destinatarios de un proyecto psicoeducativo

Está a punto de concluir la primera unidad, muy buen avance, ahora continuemos con la semana 3, que complementa los modelos de atención.

#### 1.7. El modelo de servicios

Este modelo se centra en la acción directa sobre algunos miembros de la población, generalmente en situaciones de riesgo o vulnerabilidad. Según Bisquerra (s/f), el modelo de servicios, puede considerarse, en cierta forma, como una ampliación del modelo clínico; y este como un caso particular del modelo de servicios. Un ejemplo paradigmático son los servicios de información profesional. Bausela E.(2006).

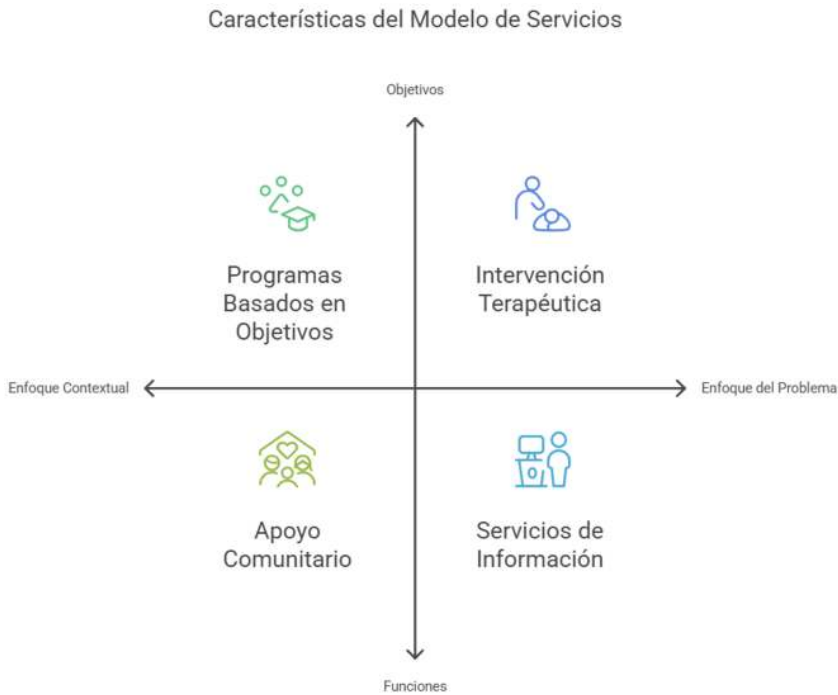
Tiene las siguientes características:

- Suele tener un carácter público y social.
- La intervención es directa.
- Carácter terapéutico y de resolución de problemas.
- Actúan sobre el problema y no sobre el contexto que lo genera.
- Suelen estar ubicados fuera de los centros educativos.
- Su implantación es zonal y sectorial.
- Actúan por funciones, más que por objetivos.
- Se centra en las necesidades de los alumnos con dificultades y de riesgo.

A continuación, se presenta la figura N.º 5 como un recurso visual que le permitirá poder identificar las características del modelo de intervención por servicios.



**Figura 5**  
*El modelo de servicios.*



*Nota.* Adaptado de *Áreas, contextos y modelos de orientación en intervención psicopedagógicas* [Ilustración], por Bauselas, E., 2006, Revista Electrónica Diálogos Educativos, CC BY 4.0.

Como se puede apreciar en la figura N.º 5 el modelo de servicios está basado en programas con objetivos bien definidos, que busca el apoyo de la comunidad, trabajando en ella y por ella, además de intervenir terapéuticamente cuando se precise y se ofrezca una vía libre para promocionar la información estimada. Estas características muestran a este tipo de intervención como apropiado para trabajar en carácter preventivo, la resolución de conflictos en las esferas comunitarias, a donde también deberemos de intervenir.

## 1.8. Modelo de consulta

Este modelo se lo conoce también como el modelo de demanda, es conocido como un modelo relacional; aquí existen tres actores:

- **Un consultante:** que no es necesariamente quien tiene la necesidad o el requerimiento directo. Puede ser el docente, un familiar, un amigo y podría convertirse en un mediador.
- **El consultado:** el orientador, psicopedagogo o profesional al que se le consulta.
- **El destinatario:** quien realmente presenta el requerimiento. En este caso generalmente es el niño o adolescente, que según el código de la niñez y adolescencia tiene atención exclusiva y preferente.

Para poder ampliar la información es necesario que Usted busque información en la web o en bibliotecas con respecto a este modelo de intervención en la educación; enfóquese en la búsqueda de realidades en el medio ecuatoriano.

En la figura N.º 6 podemos verificar la existencia de los tres actores que intervienen en este modelo.



**Figura 6**

*Modelo de consulta.*



*Nota.* Adaptado de *Áreas, contextos y modelos de orientación en intervención psicopedagógicas* [Ilustración], por Bauselas, E., 2006, Revista Electrónica Diálogos Educativos, CC BY 4.0.

En la figura N.º 6, Usted pudo darse cuenta de que el modelo de consulta posee tres actores claramente definidos: El consultante, el consultado y el destinatario final. Todos son importantes, pero se destaca el destinatario final que frecuentemente son los niños y adolescentes que según el código de la niñez y adolescencia del Ecuador es una persona que precisa atención prioritaria y exclusiva.

Finalmente, este modelo es muy útil en la resolución de conflictos en vista que debemos de consultar a los expertos en la materia, cuando se nos presenta una situación que sea difícil de atender o destrabar.

Luego de haber estudiado los contenidos presentados, le animo a leer detenidamente el documento titulado "Estrategias y modalidades de intervención psicoeducativa: historia y perspectivas en el análisis y construcción de prácticas y discursos". Este documento le brindará una visión completa sobre cómo estas estrategias impactan en el bienestar de los niños y adolescentes, y cómo la comunidad es esencial en su implementación.

Bien, hasta aquí los contenidos de la tercera semana, ahora nos toca fortalecer lo que hasta aquí hemos aprendido.



### Actividades de aprendizaje recomendadas

Estimado estudiante, las siguientes actividades están diseñadas con el objetivo de potenciar sus conocimientos en el tema abordado. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

1. Ubique en sitios especializados en el Internet o bibliotecas, literatura sobre las ventajas y desventajas que ofrecen los modelos de servicio y de consulta en la psicopedagogía.

#### Procedimiento:

- Subraye las ideas principales del tema de estudio.
- Revise la estrategia para realizar un ensayo sobre ventajas y desventajas de los modelos de servicios y de consulta en la psicopedagogía.
- Analice críticamente: ¿cuál de los modelos ofrecen mayores beneficios y qué desventajas presentan?
- Realice un ensayo de 300 palabras en respuesta a la pregunta planteada, con referencias bibliográficas conforme a la normativa APA, séptima edición.
- Comparta con su docente y compañeros su ensayo y explique la trascendencia para su formación profesional.
- Archive su ensayo, como parte de sus logros académicos.
- **No olvide ir organizando su portafolio digital.**



Nota. Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.

2. Ha llegado el momento en que usted se autoevalúe con respecto a los conocimientos y habilidades logradas en estas tres semanas de la unidad Nro. 1. Con base en lo aprendido en las tres semanas, realice la siguiente autoevaluación que consiste en escoger si es verdadero o falso el enunciado que se le presenta. También encontrará preguntas de selección múltiple de cuatro opciones de respuesta, en donde deberá escoger una sola que es la correcta. ¡Muchos éxitos en esta autoevaluación!



### Autoevaluación 1

1. El diseño de acciones formativas tiene como objetivo principal la planificación creativa de estrategias para la resolución de conflictos en contextos educativos.

Verdadero

Falso

2. La intervención psicopedagógica debe centrarse únicamente en la rehabilitación de dificultades de aprendizaje sin considerar el contexto socioeducativo del estudiante.

Verdadero

Falso

3. El modelo clínico de intervención psicopedagógica es recomendado para el trabajo en grupos, ya que fomenta la interacción social entre los participantes.

Verdadero

Falso



4. Los ejes de intervención psicopedagógica incluyen la intervención directa e indirecta, la interna y externa, y la individual y grupal.

Verdadero

Falso

5. El modelo de consulta psicopedagógica involucra tres actores principales: consultante, consultado y destinatario.

Verdadero

Falso

6.Cuál es la principal característica del modelo de programas en la intervención psicopedagógica.

- a. Se basa en la atención individualizada del usuario.
- b. Es preventivo y responde a las necesidades del contexto y los grupos.
- c. Se centra en la relación asimétrica entre el especialista y el usuario.
- d. Depende exclusivamente de la consulta de expertos.

7. Según la psicopedagogía, un conflicto surge debido a:

- a. La falta de comunicación entre individuos.
- b. La contradicción de intereses opuestos y la presencia de incompatibilidades culturales.
- c. La influencia de los medios de comunicación en la educación.
- d. La ausencia de políticas de inclusión educativa.

8.Cuál de los siguientes principios de la intervención psicopedagógica establece que "el ser humano es la medida de todas las cosas".

- a. Principio antropológico.
- b. Principio de prevención.
- c. Principio de contexto natural y cultural.



d. Principio de desarrollo y potenciación.

9.Cuál es una desventaja del modelo clínico en psicopedagogía.

- a. Favorece el desarrollo de habilidades emocionales y cognitivas.
- b. Permite una atención personalizada a los usuarios.
- c. Requiere un tiempo prolongado para ver resultados y puede generar dependencia.
- d. Facilita la intervención en grupos grandes.

10. En el modelo de servicios de intervención psicopedagógica, la atención suele estar dirigida a:

- a. Todos los estudiantes de una institución sin distinción.
- b. Grupos de población en situación de riesgo o vulnerabilidad.
- c. Exclusivamente docentes y administrativos.
- d. Pacientes con trastornos psicológicos severos.

[Ir al solucionario](#)



¡Felicitaciones!



Ha concluido exitosamente el estudio de esta semana y de la unidad 1; avance al siguiente tema, la asignatura se vuelve cada vez más interesante.





## Semana 4

### Unidad 2. Bases y fundamentos de la planificación de un proyecto de intervención en conflictos

#### 2.1. Qué es el conflicto

Para posteriormente entrar en detalle en la elaboración de un proyecto de intervención en conflictos, es necesario en primera instancia sentar las bases teóricas de lo que es el conflicto, sus causas, consecuencias y generalidades.

Por eso en la tabla N.º 1 veremos algunas definiciones de lo que es el conflicto, según algunos autores.



**Tabla 1**  
*Diferentes definiciones de conflicto*

Definición	Lo destacado del conflicto:
Según Vinyamata (2001: 129) el conflicto es definido como “lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos”.	Confrontación de intereses, está en relación directa con el esfuerzo por vivir.
De Souza B. “es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado”.	Proceso interactivo de construcción social, hay posibilidades de ser conducido, transformado y superado.
Entelman (2002: 173) “el conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos”.	Proceso dinámico y cambiante.
Aron (1982) “el conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de valores mutuamente incompatibles”.	Oposición entre grupos por posesión de bienes y valores.
Julien Freund (1983: 65) “define el conflicto en un enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, buscan romper la resistencia del próximo, usando la violencia, la que podría llevar el aniquilamiento físico del otro”.	Enfrentamiento o choque intensional, búsqueda de romper la resistencia del otro.



Nota. Adaptado de *Una mirada genérica de los conflictos*, por L. de Souza Barcelar, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, mayo 2009. [Contribuciones a las Ciencias Sociales](#)

En la tabla N.º 1 hemos podido apreciar las diferentes definiciones de lo que es un conflicto: Mientras para Vinyamaya (2001) es lucha, desacuerdo, confrontación de interés, para Fisas (2001), es un proceso interactivo en un medio determinado. Entelman (2002), sostiene que el conflicto es un proceso dinámico que altera todos sus elementos; Aron (1982) sostiene que el conflicto es oposición entre personas o grupos. Si repasamos a todos los autores señalados veremos que todos coinciden que el conflicto es un proceso confrontativo de intereses, necesidades y puntos de vista que generan situaciones que afectan la convivencia y la cultura de paz de las personas.

El conflicto es la interacción de personas interdependientes que perciben objetivos incompatibles e interferencias mutuas en la consecución de esos objetivos. Los conflictos son connaturales al ser humano y el problema es que generalmente toman un curso destructivo y negativo y no constructivo. Sánchez M. (2013)

El desarrollo de los conflictos es una verdadera escuela de aprendizaje, en donde las personas aprenden a desarrollar herramientas apropiadas para salir fortalecidos del mismo, por eso es necesario conocer los beneficios que tienen:

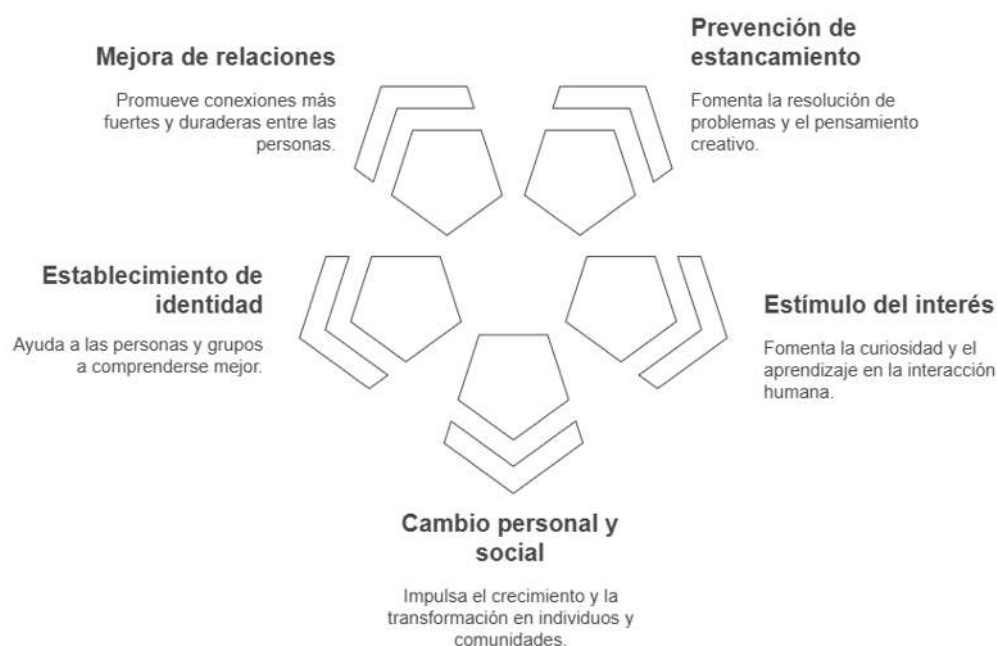
- Evita estancamientos.
- Estimula el interés y la curiosidad.
- Es la raíz del cambio personal y social.
- Ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales.
- Ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los conflictos.;
- A construir relaciones mejores y más duraderas.
- A conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás. García M. (2013)

En la siguiente figura N.º 7 veremos de forma resumida, cuáles son los beneficios que presentan los conflictos.



**Figura 7**

*Beneficios que reportan los conflictos desde la dimensión positiva.*



*Nota.* Adaptado de *Gestión positiva del conflicto y mediación en contextos educativos* (1ª ed., p. 144), por M. Sánchez et al., 2013, Editorial Reus, S.A.

En la figura N.º 7 podemos claramente ver los beneficios que reporta el conflicto en su dimensión positiva: mejora las relaciones humanas, previene el estancamiento en el proyecto de vida, estimula el interés y la curiosidad en cómo resolver los conflictos, genera un cambio personal al impulsar el crecimiento su crecimiento y la transformación de los individuos y comunidades. Establece claramente la identidad personal, ya que ayuda a comprenderse mejor. García M. (2013)

El conflicto es un proceso interaccional que como tal nace, crece, se desarrolla y puede a veces transformarse, desaparecer y/o disolverse, y otras veces permanece estacionado. El conflicto constituye una construcción recíproca entre dos o más partes que pueden ser persona, grupos grandes o pequeños en cualquier combinación, en esta situación predominan interacciones antagónicas sobre las interacciones cooperativas, llegando en algunas

ocasiones a la agresión mutua, donde quienes intervienen lo hacen como seres totales con sus acciones, pensamientos, afectos y discursos. (Fuquen, 2003)

Entendiendo que los procesos de socialización generados por la interacción personal originan conflictos y los podemos identificar en todos los grupos humanos. Se producen en las relaciones entre las personas y los grupos (desprecio, agresividad, afán de protagonismo, de poder, de reconocimiento.); por la forma de ser de las personas (problemas de identidad, tensiones...), por la actitud ante el trabajo y la falta de responsabilidad para asumir las tareas (apatía, desmotivación, envidia) (Pérez & Guzmán, 2011), resulta importante entender el conflicto como un proceso que permite : aprendizaje, crecimiento que parte de un estado de necesidad e intereses que se configura en un proceso de crecimiento constante (Ayala, 2013).

Esto significa mirar al conflicto desde una perspectiva positiva, posibilitando estrategias, capacidades y habilidades que permitan a los seres humanos un abordaje desde formas no violentas. Es importante conocer sus causas, actores y dinámicas, para poder vislumbrar vías alternativas para su transformación. (Arboleda, Herrera, Prada, 2017), es decir, debe entender que el conflicto es un fenómeno que es parte de la vida de los seres humanos, es inherente como tal a la vida, por lo tanto, en lugar de pensar en eliminar el conflicto, ha de aprenderse a entenderlo, a regularlo creativa y constructivamente de una forma no violenta considerándolo como una oportunidad para cambiar. (Adela Durán (2003:23)

La actual conflictividad que experimentamos y percibimos en todos los ámbitos de la cotidianidad está siendo evidenciada desde diferentes contextos: sociales, políticos, económicos y educativos y nos hace reflexionar sobre la necesidad de trabajar notablemente por el desarrollo de habilidades y destrezas como sociedad para abordarla desde una perspectiva que permita el cambio, la acción y su regulación partiendo del diálogo y en la colaboración para la prevención y tratamiento de los conflictos.





## Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante, la siguiente actividad está diseñada con el objetivo de potenciar sus conocimientos en el tema abordado. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

Realice una revisión bibliográfica con respecto a la gestión positiva del conflicto y mediación en contextos educativos. Esta revisión le permitirá conocer a fondo cómo se debe gestionar los conflictos de manera positiva.

### Procedimiento

- Anote las ideas principales del tema de estudio.
- Revise la estrategia para realizar un cuestionario de 10 preguntas de varios tipos sobre las ideas más destacadas del estudio y análisis.
- Comparta con su docente y compañeros sus preguntas y explique la trascendencia para su formación profesional.
- Archive sus preguntas, como parte de sus logros académicos.

Nota. Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.



¡Muy buen trabajo! Usted puede y lo hará cada vez de mejor manera; ahora es el momento de proseguir con nuestro estudio.





## Semana 5

### Unidad 2. Bases y fundamentos de la planificación de un proyecto de intervención en conflictos

#### 2.2. El conflicto: factores

El conflicto se produce por la interacción de tres elementos: las personas, el proceso en sí y el problema específico. Como puede notarse estos elementos interactúan en los contextos sociales, sean estos comunitarios, familiares y escolares que es el énfasis de esta materia. Sánchez M., et-al. (2013).

- **La persona.** - incluye a las personas y los elementos subjetivos como sus sentimientos, emociones, autoestima, percepciones individuales y la conceptualización que tengan del problema y de las personas.
- **El proceso.** - Es la manera en que el conflicto evoluciona y la manera en que las personas van asumiendo decisiones para solucionarlo y además qué sentimientos experimentan con ello. Los sentimientos de injusticia, exclusión o indefensión, aumentan la escalada u obstaculizan el avance de la resolución de un conflicto.

A medida que el conflicto aumenta, la comunicación entre las partes se ve afectada.

Es frecuente que se desarrollen conductas de “colonización” de otras personas que apoyan a las partes, dándose un agravamiento mayor del conflicto. El análisis del proceso del conflicto se lo debe de realizar sobre su dinámica y la comunicación.

- **El problema.** - Son las diferencias o asuntos que enfrentan a las personas. Pueden ser valores, recursos, puntos de vista, necesidades o intereses.

En la figura N.º 8 repasaremos los elementos claves que explican la existencia de la dinámica del conflicto.



**Figura 8**

*Los elementos de la dinámica del conflicto.*



*Nota.* Adaptado de *Gestión positiva del conflicto y mediación en contextos educativos* (1ª ed., p. 49), por M. Sánchez et al., 2013, Editorial Reus, S.A.

Como se puede evidenciar en la figura N.º 8 los elementos de la dinámica del conflicto son: la persona, el proceso y el problema, los que interactúan en el mismo. Es necesario que usted conozca esta dinámica para que sepa qué elementos configuran un conflicto, para que pueda tener elementos objetivos de la intervención en la resolución de conflicto.

Para comprender un conflicto es importante distinguir los siguientes términos. Sánchez M., et-al (2013):

- **Asuntos.**- son las áreas de discrepancia o incompatibilidad.
- **Intereses.**- son los beneficios potenciales para lograr un objetivo específico.
- **Necesidades.**- lo infaltable para satisfacer a una persona en cuanto a lo esencial, lo psicológico y el proceso seguido para resolver un problema.
- **Posicionamiento.**- qué son los comportamientos y actitudes concretas adoptadas para solucionar un conflicto.

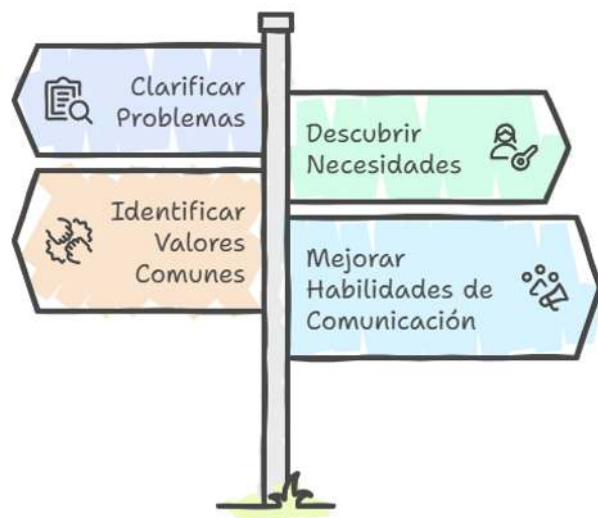


La figura N.º 9 muestra los elementos que se deben de considerar para resolver un conflicto.

### Figura 9

*Elementos para resolver los conflictos de manera efectiva.*

#### ¿Cómo resolver un conflicto de manera efectiva?



*Nota.* Adaptado de *Gestión positiva del conflicto y mediación en contextos educativos* (1ª ed., p. 50), por M. Sánchez et al., 2013, Editorial Reus, S.A.

En la figura N.º 9 Usted pudo observar los elementos fundamentales que se deben de desplegar para resolver un conflicto. Pasando por tener muy claro el problema, identificar los valores que ambas partes tienen en común, descubrir necesidades y mejorar las habilidades de comunicación. Estos elementos deben ser considerados en la planificación de la intervención en la resolución de conflictos.

### El ciclo del conflicto

Mientras tanto, en la figura N.º 10 se muestran los elementos del ciclo del conflicto, una perspectiva de cómo entenderlo en su evolución.

**Figura 10**

*El ciclo del conflicto.*



*Nota.* Adaptado de *Gestión positiva del conflicto y mediación en contextos educativos* (1ª ed., p. 51), por M. Sánchez et al., 2013, Editorial Reus, S.A.

En la figura N.º 10 se puede apreciar el ciclo del conflicto humano. Las creencias, actitudes, comportamientos cuando se confrontan con las de otra persona o grupo genera el inicio de un conflicto. Le sigue la respuesta que se le da al mismo que puede ser violencia verbal o psicológica y finalmente un resultado que puede ser desastroso como las heridas, rencores y deseos de venganza. Como la palabra lo dice, es un ciclo que hace un recorrido circular y se vuelve a repetir.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

Estimado estudiante, las siguientes actividades están diseñadas con el objetivo de potenciar sus conocimientos en el tema abordado. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

1. Realice una revisión bibliográfica acerca de los conflictos y las formas alternativas de resolución. Esta actividad tiene como objetivo que usted analice la perspectiva del conflicto como motor de cambio y cómo impacta en la construcción de una cultura de paz.

### Procedimiento

- Anote las ideas principales del tema de estudio.
  - Revise la estrategia para realizar un mapa mental sobre el tema con 5 ideas principales más destacadas del estudio y análisis.
  - Comparta con su docente y compañeros su mapa mental y explique la trascendencia del trabajo para la resolución de los conflictos sociales.
  - Archive su mapa mental, como parte de sus logros académicos.
2. Busque un video sobre qué es un conflicto, causas, tipos y claros ejemplos. Vea el video y realice un análisis del mismo.

### Procedimiento

- Elabore una cartilla de resumen de los puntos más destacados del video.
- Mire de nuevo el video y llene la cartilla elaborada para el fin.
- Comparta con su docente y compañeros su cartilla con los puntos más destacados.
- Archive su cartilla, como parte de sus logros académicos.

Nota. Por favor complete las actividades en un cuaderno o documento Word.





## Semana 6

### Unidad 2. Bases y fundamentos de la planificación de un proyecto de intervención en conflictos

#### 2.3. Estrategias de resolución de conflictos

Durante la presente semana, usted podrá conocer la importancia de entender las estrategias que se deben de gestionar para resolver los conflictos, que se basan a su vez en entender las necesidades del contexto, grupos o la persona. Existen diferentes formas de gestionar los conflictos, los autores los agrupan en tres categorías. Amorós y del Campo. (2000)

**Acuerdos entre partes:** las partes implicadas en el conflicto se pondrán de acuerdo para buscar una solución de manera consensuada y sin la intervención de otros participantes.

- Dentro de esta categoría podríamos identificar a la negociación entre las partes.

**Procesos mediados:** los implicados quieren llegar a un acuerdo, pero no pueden hacerlo por ellos mismos, por ello buscan la intervención de un tercero neutral, objetivo y externo para que los ayude a llegar a un acuerdo común.

- Se incluye dentro de estos procesos a la mediación, la facilitación y la conciliación.

**Soluciones de autoridad:** en este proceso interviene una autoridad, que generalmente es un juez o árbitro que de conformidad a su sana crítica resuelve por las partes, apegado a las normas legales.

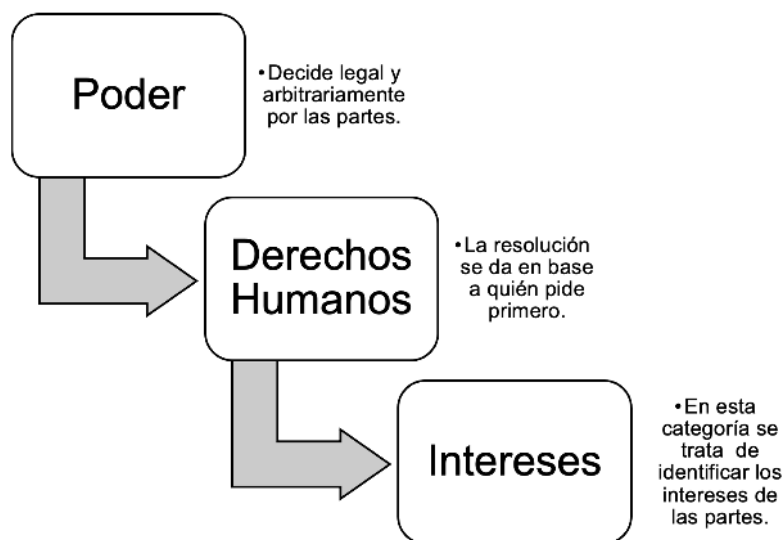
- Se destaca el juicio, el arbitraje o la decisión de una autoridad.

En la figura N.º 11, usted puede darse cuenta de las tres categorías de resolución de conflictos.



**Figura 11**

*Categorías de resolución de conflictos.*



*Nota.* Adaptado de *Texto Guía Métodos Alternativos Mediación y Resolución de Conflictos* (p. 28) [Ilustración], por Moreira, G., 2018, Universidad Técnica particular de Loja, CC BY 4.0.

En la figura N.º 11, se evidencian las categorías de resolución de conflictos. Se puede ver que en la categoría intereses predomina la identificación de los mismos, que están en pugna, pero la madurez de los grupos claramente definidos son capaces de llegar a un acuerdo a través de la técnica llamada negociación, y que finalmente firmaron una acta de compromiso de cumplir el acuerdo.

La dimensión de derechos humanos, se basa en la consideración que todas las personas tienen derechos inalienables, como el derecho a vivir una vida libre de violencia, a ser escuchados y ser tratados con imparcialidad en los tribunales; de ahí se desprende la mediación, que no es más ni menos que el derecho a solucionar los conflictos de manera pacífica a través del ejercicio de la mediación que la cumple otra persona.

La dimensión de poder se enfoca en la imposición de medidas judiciales y normativas que las fija un juez como sentencia o fallo; de dicha sentencia no queda más que acatar porque de otro modo estaríamos en desacato que nos puede significar sanciones como multas o prisión ordenadas por el juez.

En la siguiente infografía se especifican los elementos que benefician u obstaculizan una resolución de conflictos.

### Factores que afectan el conflicto

Como se puede observar en la infografía, se presentan los elementos que favorecen la resolución de conflictos, como mostrar humildad, ser tolerantes y dispuesto a ayudar, tener autocontrol y honestidad. Mientras que los que lo desfavorecen son amonestar a los demás, mostrarse intolerante, no controlar las emociones y mostrar una falta de honestidad



### **Actividades de aprendizaje recomendadas**

Estimado estudiante, las siguientes actividades están diseñadas con el objetivo de potenciar sus conocimientos en el tema abordado. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

1. Realice una revisión bibliográfica en la biblioteca virtual de la UTPL o en otros repositorios y consulte el tema: Los Conflictos y las formas alternativas de resolución.

#### **Procedimiento**

- Anote las ideas principales del tema de estudio.
- Revise la estrategia para realizar un guion que le permita hacer un pódcast sobre las formas alternativas de resolución de conflictos. Este insumo debe tener un diálogo interactivo entre dos personas.
- Realice el procedimiento de audio de los pódcast y publíquelo en alguna plataforma correspondiente.



- Comparta con su docente y compañeros su enlace del podcast y explique la trascendencia del trabajo para la comprensión de los métodos alternativos de resolución de conflictos.
- Archive su enlace del podcast, como parte de sus logros académicos.

2. Estimado estudiante, a continuación, se presenta una autoevaluación que consta de una serie de preguntas de selección múltiple. Usted deberá buscar una respuesta correcta de entre las cuatro opciones. El objetivo de esta actividad es que usted verifique los conocimientos adquiridos en esta unidad a lo largo de las tres semanas.



## Autoevaluación 2

- Según Bisquerra, cuál de los siguientes modelos de intervención psicopedagógica es una ampliación del modelo clínico.
  - Modelo de consulta.
  - Modelo tecnológico.
  - Modelo de servicios.
  - Modelo de programas.
- En el modelo de consulta, qué rol desempeña el consultante.
  - Es el especialista que atiende directamente al destinatario.
  - Es quien solicita la orientación, pero no necesariamente tiene el problema.
  - Es la persona que recibe la intervención directa.
  - Es el docente que dicta la normativa de intervención.
- Cuál de los siguientes NO es un principio de la intervención psicopedagógica, según Erausquin, Denegri y Michele.
  - Principio antropológico.
  - Principio de prevención.
  - Principio de intervención individualizada.



d. Principio de desarrollo y potenciación.

4. Según el modelo punitivo-sancionador de gestión de conflictos, la principal forma de abordar un conflicto es mediante:
- a. La comunicación y el diálogo.
  - b. La aplicación de sanciones para corregir conductas.
  - c. La mediación entre las partes involucradas.
  - d. La promoción de la cultura de paz.
5. Qué modelo de gestión de conflictos combina el enfoque disciplinario con la mediación y el diálogo.
- a. Modelo relacional.
  - b. Modelo punitivo-sancionador.
  - c. Modelo integrador.
  - d. Modelo clínico.
6. Según Fuquen (2003), cuál de las siguientes afirmaciones define mejor la naturaleza del conflicto.
- a. Es un proceso estático que no cambia con el tiempo.
  - b. Es un proceso interaccional que involucra emociones y percepciones subjetivas.
  - c. Es una situación que siempre debe evitarse en contextos educativos.
  - d. Solo ocurre cuando hay violencia explícita.
- 7.Cuál de los siguientes factores NO se considera un elemento clave en la resolución efectiva de conflictos.
- a. Identificación del problema.
  - b. Flexibilidad y sensibilidad cultural.
  - c. Exclusión de una de las partes involucradas.
  - d. Comunicación efectiva





- 8.Cuál es el objetivo principal de un proyecto de intervención en conflictos, según la American Psychological Association (APA, 2020).
- a. Proponer sanciones ejemplares a los implicados.
  - b. Implementar estrategias basadas en el castigo y la disciplina.
  - c. Establecer acciones concretas para prevenir y resolver conflictos.
  - d. Determinar qué parte tiene la razón en el conflicto.
9. Qué aspecto es fundamental en la ejecución de un proyecto de intervención en conflictos para garantizar su éxito.
- a. Implementación de soluciones sin evaluar su impacto.
  - b. La cooperación y participación activa de las partes involucradas.
  - c. La aplicación de normas sin considerar el contexto.
  - d. La asignación de recursos sin un plan de acción.
10. Según Paco Cascón, cuál es un paso clave en la intervención en conflictos desde la perspectiva socio-afectiva.
- a. Ignorar las diferencias entre las partes.
  - b. Aplicar medidas punitivas de manera inmediata.
  - c. Crear un clima de confianza y experimentación mediante juegos de rol.
  - d. Evitar el análisis de las emociones de los involucrados.

[Ir al solucionario](#)



¡Felicitaciones! Lo ha hecho muy bien. Vamos ahora a estudiar la unidad Nro. 3., empezaremos con los modelos y técnicas para afrontar los conflictos escolares.





## Semana 7

### Unidad 3. Desarrollo, aplicación y ejecución de un proyecto de intervención en conflictos

#### 3.1. Modelos y técnicas para afrontar los conflictos escolares

El Ministerio de educación del Ecuador, a través del acuerdo ministerial No. 0434-12 del 28 de septiembre del 2012 establece la normativa sobre la solución de conflictos en las instituciones educativas. En efecto, el artículo 4 refiere en el acápite “tratamiento de conflictos” que: “Las situaciones conflictivas, en todos los espacios de la vida escolar, deben ser abordadas oportuna y eficazmente por la institución educativa, a través de la adopción de acciones de prevención, resolución de los conflictos y seguimiento de las medidas aplicadas para su solución”.

En esta medida el Ministerio de Educación en el 2022 reimprimió la cartilla “protocolos y rutas de actuación frente a la violencia detectada o cometidas en el sistema educativo” en donde se clarifican los enfoques de las normas y protocolos, el ciclo de la protección integral a los niños y adolescentes y las rutas y protocolos de actuación frente a casos de violencia. Esta cartilla también contempla recursos disponibles para la actuación de los docentes, como ficha de reporte de casos de violencia, formato para elaborar la ficha del hecho de violencia y el formato para elaborar la ficha de detección de casos de vulneración de derechos. ME. (2022)

Apreciamos cómo desde la gestión pública se trata el conflicto, desde un enfoque de derechos humanos y con énfasis en la protección integral, por lo tanto, se convierte en un modelo de gestión de los conflictos, además de los que analizamos a continuación.



## 3.2. Modelos de Gestión de Conflictos

Torrego (2001) propone tres modelos para gestionar los conflictos en las escuelas:

### 3.3. Modelo Normativo o Punitivo-Sancionador:

Este modelo es el más tradicional y se basa en la aplicación de sanciones para corregir las conductas disruptivas. Busca normalizar la convivencia a través de normas establecidas y se caracteriza por:

- La gestión del conflicto por terceros (directores, comisiones).
- Un proceso burocratizado similar a un juicio, donde se dictan sanciones.

#### Limitaciones

- Falta de evidencia científica sobre la efectividad de las sanciones para corregir comportamientos agresivos.
- Mantenimiento de la distancia entre las partes involucradas.

### 3.4. Modelo Relacional:

Este enfoque se centra en la relación entre las partes y promueve el diálogo y la comunicación como métodos para resolver conflictos.

Sus limitaciones incluyen:

- La cultura escolar prioriza la punición sobre el diálogo.
- La necesidad de tiempo y compromiso por parte de todos los agentes educativos.



### 3.5. Modelo Integrador:

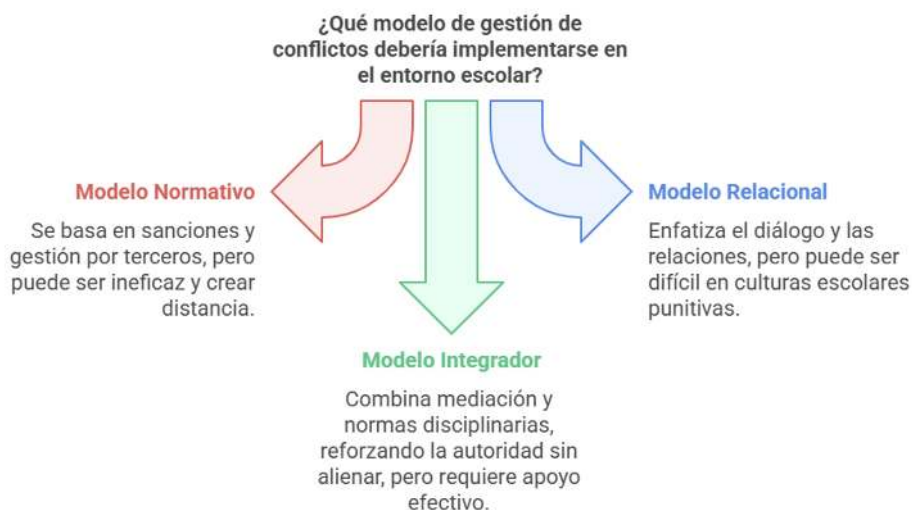
Basado en la mediación escolar, este modelo busca reforzar las normas disciplinarias mientras fomenta el diálogo. Se considera un método ejemplarizante que refuerza la autoridad sin alejar a las partes. Sin embargo, enfrenta dificultades como:

- La necesidad de un mecanismo de mediación efectiva.
- El apoyo moral y administrativo necesario para su implementación.

En la figura N.º 12 Usted podrá repasar los modelos de gestión del conflicto; así como sus principales características.

**Figura 12**

*Modelos de gestión de resolución de conflictos*



*Nota.* Adaptado de *El modelo integrado: un marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro*, [Ilustración], por Torrego, J., 2001, Editorial Narcea, CC BY 4.0.

Como se puede apreciar en la figura N.º 12, los modelos de gestionar los conflictos, todos buscan que el mismo se resuelva, así mientras el punitivo - sancionador espera cambio de comportamiento y el restablecimiento de una sana convivencia, el relacional apuesta por el diálogo y el entendimiento en un

clima de respeto; sin embargo, se enfrenta a la cultura de los actores, que provienen de contextos punitivos y a veces impunes y violentos. Finalmente, el modelo integrador articula los dos modelos anteriores, buscando generar diálogos constructivos y búsqueda del restablecimiento de una cultura de sana convivencia a la par que espera que normas y principios, regulen dicha convivencia. Usted como estudiante reflexione cuál de los tres modelos se acopla mejor a nuestra misión de resolver los conflictos de manera formativa.

De igual forma, concretar un proyecto de intervención en conflictos implica una actuación sistemática para abordarlo y resolverlo. Según la *American Psychological Association* (APA; 2020), este proceso incluye definir claramente el problema o conflicto a tratar, establecer objetivos realistas y medibles, planificar acciones concretas y precisas para alcanzarlos, la participación activa de las partes involucradas, la asignación de recursos y el monitoreo y evaluación constantes para asegurar el éxito del proyecto. La literatura en el campo de la resolución de conflictos sugiere que es necesario un enfoque flexible y tener sensibilidad cultural para el éxito de un proyecto de intervención (Jones,2020).

En este sentido, podrá analizar en la siguiente infografía algunos aspectos importantes a tener en cuenta al definir el desarrollo de un proyecto de intervención en conflictos.

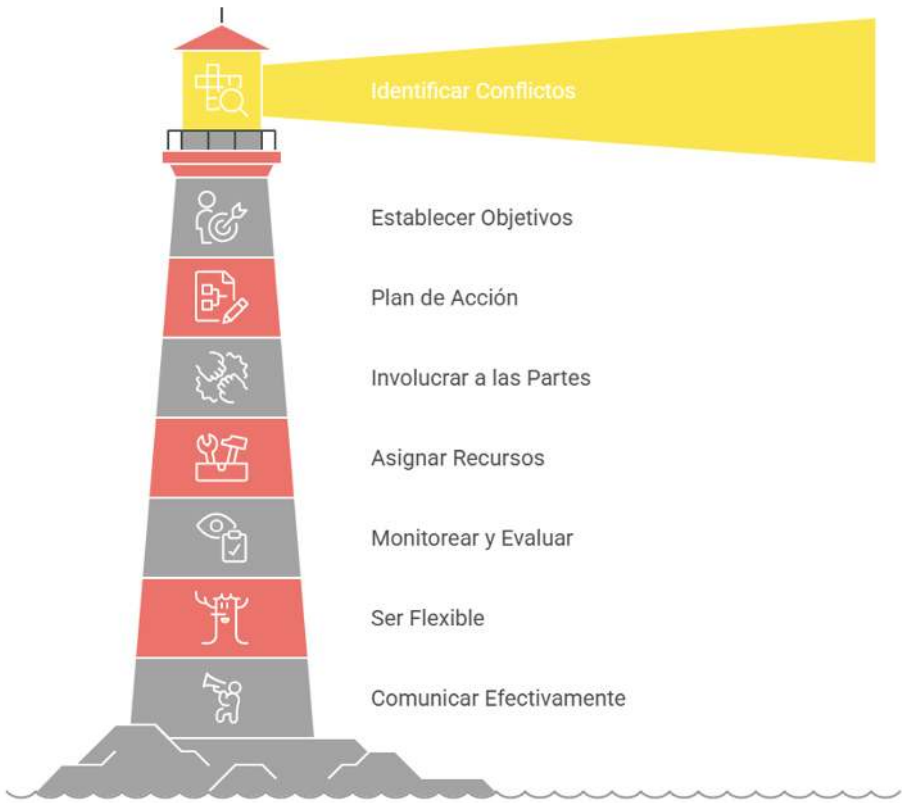
### [Elementos para desarrollar un proyecto de intervención](#)

En la figura N.º 13 se puede observar claramente los pasos para resolver un conflicto.



**Figura 13**

*Pasos para resolver los conflictos*



*Nota.* Adaptado de *American Psychological Association* [Ilustración], por APA, 2020, APA, CC BY 4.0.

Conforme lo explica la figura N.º 13, es importante tener en cuenta que estos son los pasos generales y que el proceso de desarrollo de un proyecto de intervención en conflictos puede variar dependiendo de la naturaleza y gravedad del conflicto en cuestión. Sin embargo, siguiendo estos pasos se puede asegurar un proceso sistemático y efectivo para abordar y resolver conflictos. Así mismo, en la base de la figura aparece la “comunicación efectiva” como elemento fundamental para que el proceso de resolución de conflictos funcione. Si no se maneja de manera asertiva la comunicación, ninguno de los otros elementos funcionará de manera adecuada.



## Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante, la siguiente actividad está diseñada con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en el tema abordado. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

Lleve a cabo una revisión bibliográfica con respecto al tema “La gestión de conflictos: estrategias de intervención y búsqueda de soluciones”.

### Procedimiento

- Concentre su atención con respecto al análisis y revisión de las escuelas como agentes de una cultura de paz.
- Realice una propuesta con base en la siguiente pregunta: “¿De qué manera(s) en nuestro país se pueden convertir los centros educativos en agentes de la cultura de paz?”
- Realice su propuesta, en 200 palabras, que deben contener elementos como ideas creativas de cómo lograrlo y cuáles serían las dificultades y desafíos con los cuales se encontraría.
- Comparta con su docente y compañeros su propuesta y explique la trascendencia del trabajo para la contribución a la sociedad de la cultura de paz.
- Archive su propuesta, como parte de sus logros académicos.

Nota. Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.



¡Muy bien! Sus logros académicos son un reflejo de su compromiso con su superación. Lo felicito porque ha llegado al final de la semana 7, al límite de culminar el primer bimestre.





### Semana 8

#### Actividad finales del bimestre

Apreciado/a estudiante, con esta semana llegamos al final de primer bimestre, por ello es el momento de hacer un repaso de los contenidos que hemos visto a lo largo del mismo. Y para el efecto, vamos a realizar la siguiente actividad:



#### Actividad de aprendizaje recomendada

Carmona y Hernández (2017), refieren a las competencias ciudadanas como elementos integradores, de la construcción de una comunidad de paz, y para el efecto deben ser desarrolladas desde todas y cada una de las áreas del conocimiento.

Por lo tanto, realice una revisión bibliográfica de artículos científicos, textos, videos o demás materiales de consulta a fin de conocer y comprender las competencias ciudadanas que deben desarrollar los niños y adolescentes en su fase educativa, que les sirva para integrarse a la comunidad y poder ejercer sus derechos a una vida libre de violencia.

#### Procedimiento

1. Ubique al menos tres recursos bibliográficos o audiovisuales, a los cuales debe leer, y comprender; asegúrese de realizar una lectura comprensiva de los mismos.
2. Realice la anotación en una página de Word de las ideas y comentarios más destacados que haya logrado obtener.
3. Con el contenido logrado realice un cartel (periódico mural) con los principales lineamientos que escoja. Ponga a su cartel, recortes, fotos y utilice sus habilidades estéticas para lograr un cartel llamativo e informativo.





4. Ubique el cartel en la sala de su casa y organice una reunión con su familia para informarles el contenido del mismo, y llevarlos a concientizarse sobre la importancia de desarrollar las competencias ciudadanas para vivir en una cultura de paz.
5. Asegúrese de grabar o fotografiar el evento, el que se convertirá en una memoria de lo realizado.
6. Guarde los insumos como parte de sus logros académicos.

¡Excelente, hemos concluido exitosamente el primer bimestre!

Ahora lo invito a pensar en lo que ha logrado. Revise su plan docente y verifique si los resultados de aprendizaje se han cumplido. Si lo ha hecho, ¡muy bien! Vamos en camino de la excelencia profesional.



Ahora nos adentramos en el segundo bimestre, que será igualmente apasionante.





## Segundo bimestre

### Resultado de aprendizaje 2:

Sabe planificar, aplicar y evaluar un proyecto psicoeducativo.

Con este resultado de aprendizaje el estudiante deberá desarrollar la capacidad de elaborar planes y proyectos encaminados a resolver conflictos en los ámbitos social, educativo y familiar.

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas

Recuerde revisar de manera paralela los contenidos con las actividades de aprendizaje recomendadas y actividades de aprendizaje evaluadas.



### Semana 9

### Unidad 3. Desarrollo, aplicación y ejecución de un proyecto de intervención en conflictos

Apreciado estudiante: En las próximas semanas estudiaremos a través de las unidades 3 y 4 el desarrollo, aplicación y ejecución de los proyectos para intervenir en la resolución de los conflictos ; por ello en la parte final de la unidad Nro. 3 repasaremos los aspectos a tener en cuenta previo a elaborar este proyecto y seguidamente en la unidad Nro. 4 nos concentraremos en la evaluación de los proyectos de intervención, con el fin de que conozca el proceso integral desde la planificación hasta la evaluación.

Recuerde que, para garantizarse un aprendizaje significativo, debe de repasar y estudiar comprensivamente los contenidos de la semana; sea la guía didáctica, la bibliografía básica y complementaria y recurrir al internet para ampliar sus conocimientos. Les recomiendo que lleven estos conocimientos a la práctica diaria y los apliquen en sus relaciones humanas. Eso les garantizará una eficaz preparación para su cercana vida profesional.





La aplicación de un proyecto de intervención en conflictos implica llevar a cabo las acciones previstas en la planificación, utilizando los recursos asignados y coordinando las actividades con las partes involucradas.

Continuemos con el estudio de la *Unidad 3. Desarrollo, aplicación y ejecución de un proyecto de intervención en conflictos*.

### 3.6. La ejecución de un proyecto de intervención en conflictos

**Previamente**, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

**Comunicación efectiva:** la comunicación efectiva es vital para la aplicación exitosa del proyecto, es importante que se establezcan canales claros y efectivos de comunicación con las partes involucradas en el conflicto.

**Cooperación:** la cooperación de las partes involucradas es esencial para alcanzar una solución efectiva y duradera al conflicto.

**Participación activa:** es importante fomentar la participación activa de las partes involucradas en el proceso de resolución del conflicto, para que puedan contribuir con sus perspectivas, ideas y soluciones. En el enfoque socio-afectivo de trabajo de información con la propia vivencia personal para lograr empatía.

Geuz, (2004) destacaba que:

- Se aprende más cuando el contenido tiene que ver con la vida cotidiana.
- Se aprende más cuando se participa activamente.
- El profesorado tiene un rol distinto, el de facilitador-mediador.
- Se aprende mejor en un ambiente de confianza, respeto y aprecio.

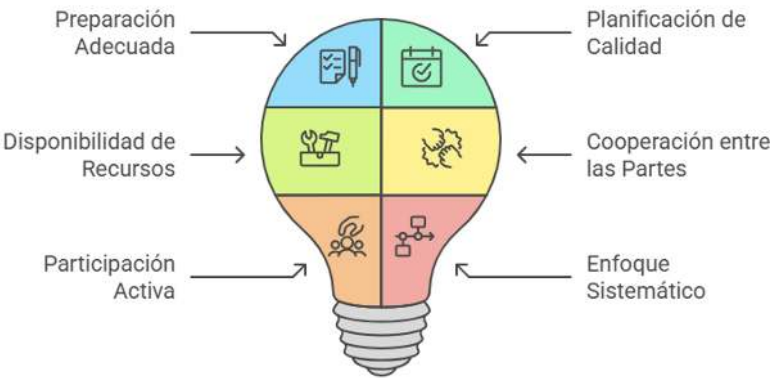
**Implementación de soluciones:** la implementación de soluciones objetivas, efectivas y sostenibles es fundamental para resolver el conflicto y prevenir su reaparición en el futuro.



**Monitoreo y evaluación:** es importante llevar a cabo un monitoreo y evaluación permanentes para asegurarse de que el proyecto esté progresando y cumpliendo con los objetivos previstos.

En la figura N.º 14 se pueden apreciar las claves para el éxito de un proyecto de intervención en conflictos.

**Figura 14**  
*Claves para la resolución efectiva de los conflictos*



*Nota.* Adaptado de *Guía didáctica de diseño de acciones formativas para la intervención en conflictos* [Ilustración], por Zabaleta, L., y Moreira, G., 2023, UTPL, CC BY 4.0.

Tal como se muestra en la figura N.º 14, la resolución efectiva de los conflictos requiere una preparación adecuada y una planificación de calidad. Según Fisher y Ury (2011), la preparación implica conocer a fondo el problema, identificar los intereses de las partes y definir objetivos claros. Asimismo, una planificación estructurada permite establecer estrategias y anticipar posibles obstáculos, lo que facilita un proceso ordenado y eficiente (Mayer, 2012).

La cooperación entre las partes y un enfoque sistémico son fundamentales para alcanzar acuerdos sostenibles. Deutsch (2006) sostiene que la cooperación fomenta la confianza y la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas. Por otro lado, el enfoque sistémico, según Senge (1990), permite analizar el conflicto dentro de un contexto más amplio, considerando factores interrelacionados que pueden influir en su desarrollo y resolución.

Finalmente, la participación activa de los involucrados y la disponibilidad de recursos adecuados potencian la efectividad del proceso. Moore (2003) destaca que la participación activa genera compromiso con los acuerdos alcanzados, mientras que la asignación de recursos, ya sean humanos, financieros o materiales, garantiza la implementación de soluciones viables. En conjunto, estos elementos configuran un marco integral para la gestión efectiva de conflictos.

Los conflictos suelen estar arraigados en dinámicas sociales y emocionales complejas. Fuquen (2003) destaca que "los conflictos son procesos interaccionales que pueden crecer y desarrollarse, a menudo involucrando emociones intensas y percepciones subjetivas que complican su resolución" Esta complejidad emocional puede hacer que las partes involucradas sean reacias a participar en el proceso de intervención, dificultando la comunicación y el entendimiento mutuo.

Otro elemento a considerar es la sensibilidad cultural que es un aspecto fundamental a considerar en la resolución de conflictos, ya que permite reconocer y valorar las diferencias culturales que influyen en las percepciones y comportamientos de las personas involucradas.

Según Erausquin, Denegri y Michele (2014), "la comprensión de la diversidad cultural es esencial para la intervención en resolución de conflictos, ya que cada contexto social y cultural presenta sus propias dinámicas y formas de entender los conflictos". Esto implica que los profesionales deben estar capacitados para adaptar sus estrategias de intervención a las particularidades culturales de los individuos y grupos con los que trabajan. Además, Fuquen (2003) señala que "los conflictos son procesos interaccionales que involucran emociones y percepciones subjetivas, lo que hace necesario un enfoque culturalmente sensible para facilitar el diálogo y la resolución efectiva".



La ejecución de un proyecto de intervención en conflictos, ya sea en contextos sociales, familiares o escolares, requiere considerar varios aspectos clave que son fundamentales para su éxito.



**Análisis exhaustivo del contexto** en el que se desarrollará la intervención. Esto incluye comprender las dinámicas sociales, culturales y emocionales que influyen en los conflictos. Según Erausquin, Denegri y Michele (2014), "la práctica profesional del psicólogo en educación debe tener en cuenta el contexto socioeconómico y cultural para diseñar intervenciones efectivas que respondan a las necesidades específicas de la comunidad educativa".

**Participación activa de todas las partes involucradas** en el conflicto. La inclusión de diferentes perspectivas permite una comprensión más profunda de las causas del conflicto y facilita la búsqueda de soluciones consensuadas. Fuquen (2003) destaca que "los conflictos son procesos interaccionales que requieren la colaboración de todos los actores implicados para alcanzar una resolución efectiva". Por lo tanto, al diseñar un proyecto de intervención, es fundamental establecer canales de comunicación abiertos y crear un ambiente propicio para el diálogo.

**Evaluación del contexto y las dinámicas relacionales** es fundamental. Comprender las particularidades del entorno donde se desarrollará la intervención permite adaptar las estrategias a las necesidades específicas de los involucrados. Según Erausquin, Denegri y Michele (2014), "la práctica profesional del psicólogo en educación debe tener en cuenta el contexto socioeconómico y cultural para diseñar intervenciones efectivas que respondan a las necesidades específicas de la comunidad educativa".

**La formación y capacitación de los facilitadores** del proceso de intervención. Estos profesionales deben estar equipados con habilidades en mediación y resolución de conflictos, así como ser sensibles a las diferencias culturales y emocionales de los participantes. Fuquen (2003) enfatiza que "los conflictos son procesos interaccionales que requieren la colaboración de todos los actores implicados para alcanzar una resolución efectiva". Esto implica que los facilitadores deben ser capaces de fomentar un ambiente de confianza y respeto, lo que facilita la comunicación abierta entre las partes.



**El compromiso de todos los actores involucrados** es esencial para el éxito del proyecto. La participación activa de las partes afectadas no solo promueve un sentido de pertenencia, sino que también aumenta la probabilidad de que se acepten y se implementen las soluciones propuestas. La inclusión de diferentes perspectivas permite una comprensión más profunda del conflicto y contribuye a soluciones más duraderas.

Paco Cascón, (2006) tomando conciencia de la dificultad que entraña ser coherentes entre lo que se aprende conceptualmente y lo que se vive modelado en actitudes, en el marco de la perspectiva socio afectiva nos propone los siguientes pasos:

- Crear un clima adecuado a través de ejercicios de creación de grupo, confianza y estimación.
- Vivenciar o experimentar una situación, a través de juegos de rol, simulaciones, lecturas vivenciales, etc.
- Realizar una evaluación personal tanto de lo que se ha sentido, como de lo que ha pasado. Se trata de generalizar la discusión, poner en común impresiones, ligarlo a experiencias de vida real.
- A partir de las vivencias personales, recoger y analizar la información pasando a tratar el tema a fondo.
- Buscar un compromiso transformador: qué podemos hacer desde nuestra propia realidad y con los recursos que tenemos para cambiar esa realidad.

¡Muy bien!, hemos terminado el análisis de la semana 9 que nos han mostrado claramente los lineamientos claves para intervenir en la resolución de conflictos.





## Actividades de aprendizaje recomendadas

Estimado estudiante, las siguientes actividades están diseñadas con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los temas abordados en el primer bimestre. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

1. Lleve a cabo una revisión bibliográfica en fuentes especializadas y confiables con respecto a experiencias de vida de resolución pacífica de los conflictos, en donde se reconozca la sensibilidad cultural. Luego de la revisión y análisis comprensivo de los recursos bibliográficos encontrados, proceda de la siguiente manera:

### Procedimiento

- Ubique la experiencia de vida que más le llamó la atención y que lo conmovió.
- Responda a las siguientes preguntas: ¿Por qué esta experiencia de vida le llamó más la atención? ¿Qué haría en el lugar de los actores de la experiencia de vida? ¿Cómo se puede identificar la sensibilidad cultural en la experiencia de vida que ha escogido?
- Una vez que haya respondido estas preguntas, proceda a compartirla con su tutor y compañeros a fin de sensibilizarlos en el tema.
- Archive su ficha de gestión, como parte de sus logros académicos.

Nota. Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.

2. Señor estudiante, llegó el momento en que usted se autoevaluó con respecto a los conocimientos y habilidades logradas en estas semanas de la unidad Nro. 3. Dicha autoevaluación consiste en escoger si es verdadero o falso los enunciados que se le presentan. ¡Muchos éxitos en esta autoevaluación!







### Autoevaluación 3

1. El modelo normativo o punitivo-sancionador busca resolver conflictos escolares mediante la mediación entre las partes involucradas.

Verdadero

Falso

2. El modelo relacional promueve el diálogo y la comunicación como métodos principales para resolver conflictos escolares.

Verdadero

Falso

3. Según Torrego (2001), el modelo integrador combina elementos del modelo punitivo-sancionador y del relacional para gestionar los conflictos escolares.

Verdadero

Falso

4. La cartilla del Ministerio de Educación del Ecuador (2022) incluye únicamente normas disciplinarias para resolver conflictos escolares.

Verdadero

Falso

5. La participación activa de las partes involucradas no es necesaria en un proyecto de intervención en conflictos, ya que el mediador toma todas las decisiones.

Verdadero

Falso



6. El monitoreo y la evaluación son pasos fundamentales para asegurar el éxito de un proyecto de intervención en conflictos.

Verdadero

Falso

7. La sensibilidad cultural no tiene un impacto significativo en la resolución de conflictos escolares.

Verdadero

Falso

8. El modelo punitivo-sancionador tiene evidencia científica sólida que respalda su efectividad para corregir comportamientos agresivos en las escuelas.

Verdadero

Falso

9. La comunicación efectiva es un elemento fundamental para que cualquier proyecto de intervención en conflictos funcione adecuadamente.

Verdadero

Falso

10. El enfoque sistémico permite analizar los conflictos dentro de un contexto más amplio, considerando factores interrelacionados que los afectan.

Verdadero

Falso



[Ir al solucionario](#)

Muy bien, ha terminado la autoevaluación, ahora es el momento de proseguir.

## Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



### Semana 10

#### Unidad 4. Evaluación, principios y características generales. Modelos de evaluación para proyectos de intervención



Lo felicito, avanza a paso firme en su aprendizaje de habilidades necesarias para intervenir en la resolución de conflictos.

Ahora es el momento de analizar los medios alternativos para la resolución de conflictos; así como generar procesos evaluativos de los mismos.

#### 4.1. Medios como modelos alternativos para la resolución de conflictos

Con respecto a los medios alternativos para la resolución de conflictos la constitución del Ecuador en su artículo 190 sostiene y dispone que: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir”.

En este contexto, los medios alternativos para la resolución de conflictos en las instituciones educativas son enfoques que buscan gestionar y resolver los conflictos sin recurrir a métodos punitivos o judiciales. Estos métodos incluyen la mediación, la conciliación y la negociación, y se centran en fomentar el diálogo y la cooperación entre las partes involucradas.



En el siguiente video se presenta una síntesis de los métodos para la resolución de conflictos, los cuales incluyen alternativas como vías efectivas para gestionar disputas de manera pacífica y colaborativa.

### [Métodos alternativos de resolución de conflictos](#)

En resumen, estos métodos alternativos ofrecen enfoques diversos para la resolución de conflictos, adaptándose a las particularidades de cada situación y promoviendo soluciones pacíficas y colaborativas.

#### **4.1.1. La negociación**

La negociación se presenta como un método alternativo eficaz para la resolución de conflictos en los centros educativos, ya que permite a las partes involucradas llegar a un acuerdo consensuado sin la necesidad de recurrir a sanciones o medidas punitivas. Según Amorós y del Campo (2000), "la negociación implica que las partes implicadas en el conflicto se pongan de acuerdo para buscar una solución de manera consensuada", lo que fomenta un contexto de colaboración y respeto mutuo.

Este enfoque no solo ayuda a resolver el conflicto inmediato, sino que también promueve el desarrollo de habilidades interpersonales, como la comunicación efectiva y la empatía, que son esenciales para la convivencia escolar. La capacidad de negociar permite a los estudiantes aprender a manejar sus diferencias de manera constructiva, lo que contribuye a crear un clima escolar más armonioso y propicio para el aprendizaje.



Además, la negociación en contextos educativos requiere una preparación adecuada y un marco claro que guíe el proceso. Es fundamental que los educadores faciliten un entorno donde todos los participantes se sientan seguros y escuchados.

Para Pérez y Guzmán (2011), "la identificación de intereses y necesidades de las partes es crucial para lograr un acuerdo satisfactorio". Esto implica que los educadores deben estar capacitados para identificar las dinámicas del



conflicto y guiar a los estudiantes en la expresión de sus preocupaciones y propuestas. Al fomentar **una cultura de negociación**, se empodera a los estudiantes para que asuman un papel activo en la resolución de sus conflictos, lo que no solo beneficia su desarrollo personal, sino que también fortalece la comunidad educativa en su conjunto.

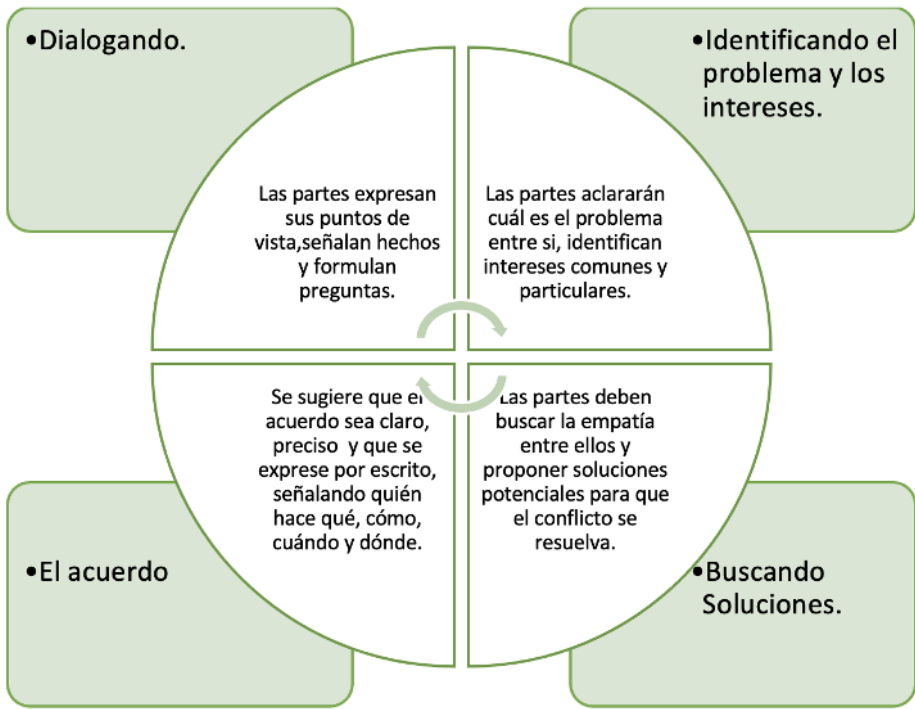
Para que el proceso de negociación se produzca, es necesario que las partes manifiesten su interés en ello. Luego se debe dar el siguiente proceso, según protocolo de actuación propuesto por el Ministerio de Educación del Perú (2013).

En la figura N.º 15 se puede apreciar los pasos de la negociación, que le invito a revisar.



**Figura 15**

*Pasos para la negociación.*



*Nota.* Adaptado de *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas* [Ilustración], por Ministerio de educación del Perú, 2013, [gob.pe](http://gob.pe), CC BY 4.0.

De acuerdo a la figura N.º 15, el proceso de negociación se compone de varias etapas clave que facilitan la consecución de acuerdos satisfactorios para las partes involucradas. Inicialmente, el diálogo establece una comunicación abierta y respetuosa, permitiendo a las partes comprender sus respectivas posiciones.

Posteriormente, se identifica el problema, analizando las causas subyacentes del conflicto y reconociendo los intereses y necesidades de cada parte. Una vez definido el problema, se buscan soluciones mediante la generación de opciones que beneficien a ambas partes, fomentando la creatividad y la colaboración.

Finalmente, se llega a un acuerdo al seleccionar la solución más adecuada y formalizar los compromisos asumidos, asegurando su implementación efectiva. Este enfoque estructurado promueve negociaciones exitosas y relaciones duraderas entre las partes (Conexión ESAN, 2022).

En la figura N.º 16, se consideran las condiciones para la resolución de problemas, los cuales les invito a revisar y entender.

**Figura 16**  
*Condiciones para la resolución de los conflictos exitosa*



*Nota.* Adaptado de *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas* [Ilustración], por Ministerio de educación del Perú, 2013, [gob.pe](http://gob.pe), CC BY 4.0.

Conforme a la figura N.º 16, para lograr una resolución de conflictos exitosa es fundamental que las partes involucradas demuestren una voluntad genuina de dialogar y se comprometan a una escucha respetuosa. La comunicación abierta y honesta permite expresar las preocupaciones y necesidades de cada parte, fomentando un entendimiento mutuo y evitando malentendidos que puedan intensificar el conflicto.

Sumado a ello tenemos el mantener la confianza en todo momento es esencial, ya que esta crea un ambiente propicio para la colaboración y la búsqueda conjunta de soluciones. La participación igualitaria asegura que todas las partes tengan la oportunidad de contribuir al proceso de resolución, lo que incrementa el compromiso con los acuerdos alcanzados.

Asimismo, es crucial garantizar la libertad de expresión, permitiendo que cada persona exprese sus ideas y sentimientos sin temor a represalias. Establecer condiciones adecuadas, como un entorno neutral y libre de distracciones, facilita el desarrollo del diálogo constructivo. Finalmente, aprovechar la oportunidad implica reconocer el momento adecuado para abordar el conflicto y estar dispuesto a comprometerse en la búsqueda de una solución mutuamente beneficiosa. Estas condiciones, cuando se cumplen, crean un marco efectivo para la resolución pacífica de conflictos.

Muy bien, hemos llegado al final, ahora es el momento de practicar lo que hemos aprendido.



### Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante, la siguiente actividad está diseñada con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los temas abordados en el segundo bimestre. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

Lleve a cabo una búsqueda bibliográfica del papel de los docentes y directivos de las instituciones educativas en la prevención y tratamiento para resolver los conflictos que se dan en el contexto educativo. Una vez que haya logrado revisar la información, proceda de la siguiente manera:

#### Procedimiento

- Organice la información, con respecto a las ideas principales y secundarias.
- Seleccione la información más importante y necesaria que usted va a dar a conocer.





- c. Realice una presentación en PowerPoint con respecto al papel de los directivos y docentes en la prevención y tratamiento de los conflictos que se dan en el medio escolar.
- d. Presente su trabajo en la tutoría con su docente y exponga los principales hallazgos que encontró en la materia.
- e. Archive su ficha de cuadro comparativo, como parte de sus logros académicos.



En la próxima semana continuaremos con otro método alternativo para la resolución de conflictos: la mediación. Lea anticipadamente el tema en su guía didáctica y demás recursos que encuentre en la biblioteca y en línea.

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



## Semana 11

### Unidad 4. Evaluación, principios y características generales. Modelos de evaluación para proyectos de intervención

#### 4.1. Medios como modelos alternativos para la resolución de conflictos

##### 4.1.2. La mediación

La mediación en el sistema educativo se define como un proceso a través del cual un tercero neutral facilita la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto, con el objetivo de alcanzar un acuerdo satisfactorio para todos los involucrados. Según Amorós y del Campo (2000), "la mediación permite que las partes en conflicto se expresen libremente y busquen soluciones consensuadas, promoviendo un ambiente de colaboración y respeto mutuo".



Este enfoque no solo se centra en la resolución del conflicto inmediato, sino que también fomenta habilidades interpersonales esenciales, como la empatía y la comunicación efectiva, que son fundamentales para la convivencia escolar.

Además, la mediación es considerada una herramienta clave para abordar conflictos de manera constructiva en el ámbito educativo. Erausquin, Denegri y Michele (2014) destacan que "la mediación escolar no solo resuelve disputas, sino que también contribuye al desarrollo de un clima escolar positivo, donde se valoran las diferencias y se promueve la inclusión".

Este enfoque permite a los estudiantes aprender a gestionar sus diferencias de manera pacífica y a desarrollar competencias que les serán útiles a lo largo de su vida. Al integrar la mediación en el currículo escolar, las instituciones educativas pueden transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal.

La mediación, también conocida como negociación asistida, es una estrategia que promueve respuestas no violentas a los conflictos en las instituciones educativas. Este proceso implica la intervención de un tercero neutral que ayuda a las partes en conflicto a comunicarse y encontrar una solución de manera colaborativa.

Según el Ministerio de Educación del Perú (2013), la mediación permite que estudiantes, docentes y otros miembros de la comunidad educativa expongan sus situaciones conflictivas a un mediador, quien utiliza diversas técnicas para facilitar el diálogo y ayudar a alcanzar un acuerdo, respetando la autonomía y voluntad de las partes involucradas.

En el contexto educativo, la mediación no solo se enfoca en resolver el conflicto, sino que también busca preservar las relaciones entre los implicados. El mediador, como puede ser un tutor o docente, tiene la responsabilidad de explorar tanto los hechos que originaron el conflicto como las emociones y sentimientos de cada parte. Esto es crucial para garantizar que se logre una solución efectiva y duradera.



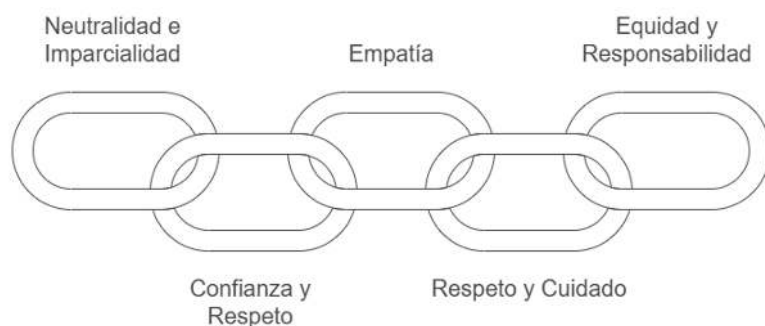
La mediación fomenta habilidades como la escucha activa, la empatía y la tolerancia entre los estudiantes, contribuyendo así a un ambiente escolar más positivo y colaborativo (Ministerio de Educación del Perú, 2013).

### 4.1.3. Perfil del mediador

Las cualidades esenciales que debe tener el mediador, son consideradas a través de la figura N.º 17, la cual le invito a considerar.

**Figura 17**

*Cualidades esenciales para un Mediador efectivo y justo*



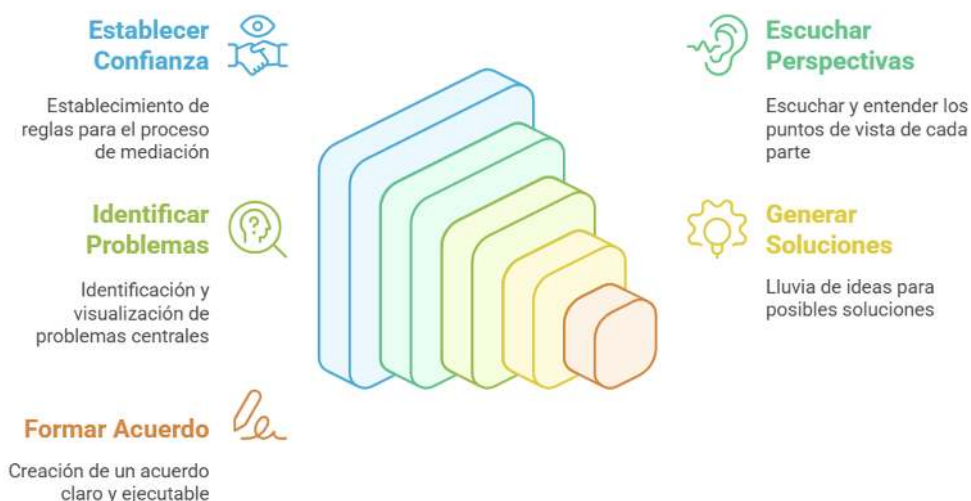
*Nota.* Adaptado de *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas* (p. 63) [Ilustración], por Ministerio de educación del Perú, 2013, [gob.pe](http://gob.pe), CC BY 4.0.

En la figura N.º 17 verificamos las cualidades esenciales que debe de tener una persona en su calidad de mediador con un perfil eficaz y justo. En efecto, la neutralidad lo caracteriza, no se hace para ninguna de las dos partes, sino que se ubica con equilibrio entre ellas. Se muestra empático, es decir es capaz de entender y comprender a los demás desde su esfera personal; juzga con equidad el caso y actúa con responsabilidad. Genera e inspira respeto, confianza y cuida de los procedimientos a aplicarse.

En la siguiente figura N.º 18 podemos visualizar el proceso de mediación, que se sigue para resolver los conflictos personales, en los diversos ámbitos.

**Figura 18**

*Pasos para la mediación de conflictos.*



*Nota.* Adaptado de *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas* [Ilustración], por Ministerio de educación del Perú, 2013, [gob.pe](http://gob.pe), CC BY 4.0.

Conforme a la figura N.º 18, el proceso de mediación se compone de varias etapas clave que facilitan la resolución de conflictos de manera efectiva. Inicialmente, el mediador escucha atentamente a las partes involucradas para comprender plenamente el problema y las perspectivas de cada una. Esta escucha activa es fundamental para generar confianza entre las partes y con el mediador, creando un ambiente propicio para el diálogo abierto.

Una vez establecida la confianza, se identifica claramente el problema central que ha llevado al conflicto, asegurando que todas las partes tengan una comprensión común de las cuestiones en disputa. Con una comprensión compartida, el mediador y las partes colaboran para generar soluciones potenciales que satisfagan los intereses de todos los involucrados. Finalmente, las partes formalizan el acuerdo alcanzado, detallando los compromisos y pasos a seguir para asegurar su implementación y cumplimiento. Este proceso estructurado promueve una resolución de conflictos que es tanto colaborativa como sostenible.



## Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante, la siguiente actividad está diseñada con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los temas abordados en el segundo bimestre. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

Elaborar de una Infografía sobre el Proceso de Mediación

### Objetivo

Que los estudiantes de séptimo ciclo de Psicopedagogía solidifiquen su conocimiento sobre la mediación a través de la creación de una infografía visualmente atractiva y bien estructurada.

### Orientaciones

#### Investigación y análisis:

1. Revisa tus apuntes, bibliografía y materiales que hablen del tema.
2. Identifica los cinco pasos clave:

- Escuchar el problema.
- Generar confianza.
- Identificar el problema.
- Generar soluciones.
- Formalizar el acuerdo.

#### Diseño de la infografía:

- Utiliza herramientas digitales gratuitas como Canva, PowerPoint para diseñar su infografía.
- Asegúrate de que el contenido sea claro, conciso y visualmente atractivo.
- Usa colores, iconos y esquemas que faciliten la comprensión del proceso de mediación.



### Elementos necesarios:

- Título: debe ser llamativo y reflejar el tema central.
- Breve descripción de cada paso: explica cada fase de la mediación de forma clara y estructurada.
- Gráficos o ilustraciones: incluye imágenes o íconos que refuercen el contenido.
- Fuentes de información: cita al menos una fuente confiable en formato APA 7.ª edición.

### Entrega y socialización:

- Guarda tu infografía en formato PDF o imagen (JPG/PNG).
- guárdala en tu computadora para que la compartas.
- Preséntala a tu tutor y compañeros el día de la tutoría planificada.
- Archive su infografía lograda, como parte de sus logros académicos.



¡Felicitaciones por su dedicación, esfuerzo y compromiso en sus estudios! La próxima semana abordaremos el último método de resolución de conflictos: el consenso. Repase el tema y traiga sus preguntas, inquietudes y conocimientos de la materia para enriquecer el contenido. ¡Avancemos!





## Unidad 4. Evaluación, principios y características generales. Modelos de evaluación para proyectos de intervención

### 4.1. Medios como modelos alternativos para la resolución de conflictos

#### 4.1.4. El consenso

La construcción de consenso en las instituciones educativas es un proceso fundamental para abordar conflictos que afectan a múltiples miembros de un grupo. Este método de resolución de conflictos, permite recoger las aportaciones de todos los integrantes y buscar la satisfacción de la mayor cantidad de intereses posibles, orientándose hacia un interés común. Según Koch y Deeker (1993), el consenso resulta en un acuerdo que, aunque no siempre es del agrado de todos, refleja un esfuerzo de buena fe para satisfacer los intereses de los actores involucrados.

Este proceso no implica unanimidad, sino que se basa en la colaboración y el diálogo, facilitado por un tercero, que ayuda a organizar la comunicación y a explorar diversas opciones.

El facilitador desempeña un papel crucial en la construcción del consenso, ya que debe articular los diferentes puntos de vista del grupo para identificar tanto los intereses comunes como las divergencias. Este mecanismo es especialmente útil en contextos educativos donde pueden surgir conflictos complejos, ya que permite una toma de decisiones más inclusiva y participativa. Al implementar técnicas similares a las utilizadas en mediación y negociación, el facilitador busca crear un ambiente propicio para la discusión abierta y el acuerdo, lo que contribuye a fortalecer las relaciones entre los miembros del grupo y a fomentar un clima escolar positivo.

Ejemplo de situación conflictiva para atender por método alternativo de resolución de conflicto: consenso.



## Problema Educativo en Ecuador: Conflictos entre Estudiantes por *Bullying*

En las instituciones educativas de Ecuador, uno de los problemas más significativos es el *bullying*, que afecta no solo a las víctimas, sino también al ambiente escolar en su conjunto. Este tipo de conflicto puede generar un clima de miedo y desconfianza, afectando el rendimiento escolar y el bienestar emocional de los estudiantes. Para abordar esta situación, se puede aplicar un proceso de construcción de consenso que permita a todos los actores involucrados participar en la búsqueda de soluciones efectivas.

### 4.1.5. Roles de los actores en la construcción del consenso

1. **Facilitador de consenso:** un docente o un profesional capacitado en facilitar un consenso que guíe el proceso, fomenta la comunicación abierta y ayude a identificar los intereses y necesidades de todas las partes. Su objetivo es crear un ambiente seguro donde los estudiantes se sientan cómodos para expresar sus preocupaciones y perspectivas.
2. **Estudiantes:** tanto las víctimas como los agresores deben participar activamente en el proceso. Los estudiantes deben estar dispuestos a compartir sus experiencias y sentimientos, así como a escuchar a los demás. La participación activa es crucial para que se sientan parte de la solución.
3. **Padres de familia:** los padres deben ser informados sobre el proceso y pueden participar en reuniones para discutir cómo apoyar a sus hijos y fomentar un ambiente positivo en casa. Su implicación es fundamental para reforzar el aprendizaje sobre el respeto y la empatía.
4. **Docentes:** además del facilitador, otros docentes deben estar involucrados para observar la dinámica en el aula y apoyar la implementación de estrategias acordadas durante el proceso de consenso. Su rol es crucial para asegurar que se mantenga un ambiente escolar positivo.
5. **Directivos de la institución:** los directivos deben respaldar el proceso y asegurarse de que se implementen las soluciones acordadas. También son responsables de crear políticas que promuevan un entorno seguro y respetuoso dentro de la institución.





Al aplicar un enfoque de construcción de consenso, se busca no solo resolver el conflicto inmediato del bullying, sino también fomentar **una cultura escolar** que valore la comunicación, el respeto y la colaboración entre todos los miembros de la comunidad educativa.

En la figura N.º 19, se puede apreciar los elementos del consenso que se trabajan en la resolución de conflictos.

**Figura 19**

*Elementos del consenso*



*Nota.* Adaptado de *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas* [Ilustración], por Ministerio de educación del Perú, 2013, [gob.pe](http://gob.pe), CC BY 4.0.

En la figura N.º 19, se pudo observar los elementos del consenso como son las partes involucradas con sus diversos intereses y necesidades; el facilitador, que es la persona experta que facilita el consenso. Este consenso es una situación compleja que precisa de estrategias de intervención y usar de enfoques diversos.

#### 4.1.6 Habilidades para responder a los conflictos sin violencia

- Ser creativos en buscar opciones o soluciones de conflictos.
- Desarrollar una buena comunicación asertiva.

- Desarrollar la habilidad de expresar emociones de manera apropiada y oportuna.



## Actividades de aprendizaje recomendadas

Estimado estudiante las siguientes actividades están diseñadas con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los temas abordados en el segundo bimestre. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

1. **Estudio de caso:** esta actividad consiste en estudiar el siguiente caso, con detenimiento e interés para luego poder responder a las preguntas que se plantean:

“En un sindicato de choferes de una ciudad, surge una fuerte división entre sus miembros debido a la propuesta de incrementar el valor del pasaje de transporte público. Actualmente, la tarifa base es de 30 centavos.

- **Grupo 1:** considerado moderado, propone que el incremento sea del 15%, argumentando que un aumento mayor podría ser contraproducente al generar rechazo entre los usuarios y autoridades reguladoras.
- **Grupo 2:** considerado más radical, insiste en un incremento del 40%, alegando que la situación económica de los choferes es crítica y que solo un aumento significativo garantizará cubrir los costos operativos.

Ambos grupos están representados por líderes influyentes y han conseguido dividir la membresía del sindicato. En una asamblea extraordinaria, los socios están presentes y demandan llegar a un consenso, cuya acta de acuerdo sea presentada a las autoridades locales”.

### Procedimiento



Como expertos en la resolución de conflictos y diseñadores de acciones formativas, planteen una estrategia para consensuar en este caso. Utilicen los siguientes lineamientos para guiar su análisis y acción:

- **Diagnóstico inicial**

- ¿Qué intereses subyacentes identifican en ambos grupos más allá de la propuesta económica concreta?
- ¿Cómo influye la división en el sindicato en la credibilidad ante las autoridades externas?

- **Diseño de estrategias**

- ¿Qué métodos utilizarían para lograr que ambos grupos escuchen y comprendan las preocupaciones y perspectivas del otro?
- ¿Qué elementos incluirían en un plan de consenso para buscar puntos en común?
- ¿Cómo podrían abordar la desconfianza o resistencia de uno o ambos grupos hacia las propuestas del otro?

- **Acción y consenso**

- Si fuera necesario, ¿cómo plantearían un tercer escenario que combine elementos de ambas propuestas?
- ¿Qué criterios deberían regir para que el consenso sea aceptado por la mayoría del sindicato?
- ¿Cómo comunicarían los acuerdos de manera clara a las autoridades locales para mostrar unidad?

- **Obstáculos y resolución**

- ¿Qué harían si alguno de los grupos decide abandonar la mesa de diálogo o rechaza cualquier propuesta intermedia?
- ¿Cómo manejaría la presión externa, como la de los usuarios del transporte o las autoridades?



- Comparta con su docente y compañeros sus respuestas a este conflicto, usando estrategias de consenso. Responda en un documento Word sus respuestas.
- Archive su documento de respuestas, como parte de sus logros académicos.

¡Muy bien! Ha terminado de revisar los tres métodos alternativos de resolución de conflictos. Ahora puede aplicarlos en su familia, como un ejercicio práctico de preparación ante la vida profesional que se avecina.

2. Señor estudiante, llegó el momento en que usted se autoevalúe con respecto a los conocimientos y habilidades logradas en estas tres semanas de la unidad Nro. 4. Con base en lo aprendido, realice dicha autoevaluación que consiste en seleccionar la respuesta correcta de entre las otras tres.



### **Autoevaluación 4**

1. Cuáles son los métodos alternativos para la resolución de conflictos reconocidos en la Constitución del Ecuador.
  - a. Litigio.
  - b. Arbitraje.
  - c. Mediación.
  - d. Negociación.
2. Cuáles de las siguientes son características de la negociación como método alternativo para la resolución de conflictos.
  - a. Requiere la intervención de un tercero neutral.
  - b. Permite a las partes mantener el control sobre el resultado.
  - c. Fomenta soluciones creativas.
  - d. Se basa en la imposición de sanciones.



3. En el contexto de la mediación, qué rol desempeña el mediador.
- a. Imponer una solución al conflicto.
  - b. Facilitar la comunicación entre las partes.
  - c. Asegurar que todas las voces sean escuchadas.
  - d. Dirimir el conflicto con base en su propio criterio.
4. Qué habilidades interpersonales se fomentan a través de la negociación en los centros educativos.
- a. Competitividad.
  - b. Comunicación efectiva.
  - c. Empatía.
  - d. Aislamiento.
5. Cuáles son los pasos clave en el proceso de negociación, según el protocolo de actuación propuesto por el Ministerio de Educación del Perú (2013)
- a. Imposición de la propia voluntad.
  - b. Diálogo.
  - c. Identificación del problema.
  - d. Búsqueda de soluciones.
6. Qué condiciones son fundamentales para una resolución de conflictos exitosa.
- a. Voluntad de dialogar.
  - b. Imparcialidad del mediador.
  - c. Confianza mutua.
  - d. Libertad de expresión.
7. Qué cualidades esenciales debe poseer un mediador, según la Cartilla del Ministerio de Educación del Perú (2013).
- a. Neutralidad.
  - b. Autoritarismo.



- c. Empatía.
- d. Juicio con equidad.

8. Qué elementos incluye el proceso de mediación para resolver conflictos personales en diversos ámbitos.

- a. Imponer sanciones.
- b. Escuchar el problema.
- c. Generar confianza.
- d. Formalizar el acuerdo.

9.Cuál es el objetivo principal de la mediación en el sistema educativo.

- a. Imponer disciplina a los estudiantes.
- b. Facilitar la comunicación y el entendimiento entre las partes.
- c. Alcanzar un acuerdo satisfactorio para todos los involucrados.
- d. Evitar cualquier tipo de conflicto.

10. Cómo contribuye la mediación escolar al desarrollo de un clima escolar positivo.

- a. Ignorando las diferencias.
- b. Resolviendo disputas.
- c. Valorando las diferencias.
- d. Promoviendo la inclusión.

[Ir al solucionario](#)



¡Muy bien! Ha concluido su cuarta autoevaluación, seguro que le fue muy bien, lo felicito; ahora continuemos el desarrollo de la quinta y última unidad.





## Unidad 5. Elaboración de un proyecto de intervención en conflictos

### 5.1. Diferentes modelos de proyectos para resolver conflictos

Los modelos de intervención en la resolución de conflictos son enfoques estructurados que buscan manejar y solucionar disputas de manera efectiva, promoviendo relaciones armoniosas y una convivencia pacífica. Estos modelos se han desarrollado y refinado en los últimos años para adaptarse a las diversas dinámicas sociales y culturales presentes en distintos contextos.

Uno de los enfoques más destacados es el modelo dialógico de prevención y resolución de conflictos, que se basa en el diálogo igualitario y la participación activa de toda la comunidad involucrada. Este modelo enfatiza el consenso entre las partes implicadas, promoviendo una ética procedimental donde todas las voces son escuchadas y valoradas. La implementación de actuaciones educativas de éxito, como los grupos interactivos y las tertulias dialógicas, fomenta la colaboración y la solidaridad, creando un ambiente libre de violencia y basado en la amistad (Comunidad de Aprendizaje, 2025).

Otro modelo relevante es el modelo de intercambio, que se centra en resolver problemas de comunicación entre las personas y restablecer la colaboración. Este modelo es especialmente efectivo cuando dos individuos buscan resolver un conflicto directamente, fomentando una comunicación abierta y el uso de preguntas abiertas en lugar de declaraciones. Además, destaca la importancia de asumir la responsabilidad de las propias acciones y reconocer que existen múltiples perspectivas válidas en una situación conflictiva (Asana, 2025).

En el ámbito educativo, se han desarrollado proyectos de intervención que buscan enseñar a niños y niñas en edad escolar a resolver sus conflictos de manera pacífica. Estos proyectos brindan estrategias a docentes, padres y



estudiantes para fomentar una convivencia sana, enfatizando el desarrollo de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva desde una edad temprana (Educrea, 2023).

Además, están los enfoques terapéuticos, que han ganado relevancia en la resolución de conflictos. La integración de técnicas como la terapia cognitivo-conductual ayuda a las partes involucradas a manejar sus emociones y comportamientos durante el proceso de resolución, siendo particularmente útil en conflictos personales y familiares. El desarrollo de la inteligencia emocional facilita la comunicación y la colaboración, elementos esenciales para una resolución efectiva de disputas (INEFSO, 2024).

Darino M., y Olivera M. (2000) presentan el modelo de proyecto “Aprendizaje de la mediación escolar a través de ejercicios y talleres de técnicas de convivencia”. Y particularmente nos presentan el proyecto “Taller de convivencia” que se fundamenta en las cosas que se pueden cambiar dentro del sistema educativo, para crear un ambiente más abierto, democrático, participativo e integrador, como una estrategia para la prevención de los problemas.

En la figura N.º 20 se ilustra los elementos generales que contempla este proyecto.





**Figura 20**

*Elementos de los proyectos de convivencia.*



*Nota.* Adaptado de *Resolución de conflictos en las escuelas: Proyectos y ejercitación* (1ª ed., p. 40), por M. Darino y M. Gómez, 2000, Espacio Editorial.

Tal como ha podido verificar en el gráfico N.º 20 los elementos que Darino M., y Olivera M.(2000) refieren que son la fundamentación teórica que sustenta el proyecto, plantea un objetivo general, expectativas de logro, expresar los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales. Finalmente, como todo proyecto, debe tener actividades previstas y evaluar el mismo al comienzo, transcurso y final del proyecto.

### **El modelo de comunicación y conflictos en la adolescencia**

Sánchez M, et al (2013) refiere el modelo de comunicación y conflictos en la adolescencia, presentándolos como elementos vitales de dotación a los adolescentes en habilidades de comunicación y gestión de conflictos. El énfasis de este modelo es formar a las personas en habilidades de comunicación y resolución de conflictos, entre las que señalaré a las siguientes:

- Comprender el conflicto.
- Entender el ciclo del conflicto.
- La importancia de la comunicación.
- ¿Cuál es mi estilo de comunicación?

- Cambio de respuestas para cambiar los resultados.
- Estilos de afrontamiento de los conflictos
- Mejora de estilos personales de afrontar conflictos.
- Las emociones y los conflictos.

En la figura N.º 21 se pueden apreciar los resultados del programa de intervención educativa Los beneficios evidenciados de la aplicación de este programa “comunicación y conflicto en la adolescencia” son:

**Figura 21**

*Resultados de la aplicación del programa:*



*Nota.* Adaptado de *Gestión positiva del conflicto y mediación en contextos educativos* (1ª ed., pp. 140-145), por M. Sánchez et al., 2013, Editorial Reus, S.A.

La figura N.º 21 nos muestra claramente los resultados de la aplicación del modelo de comunicación y conflictos en la adolescencia. Los adolescentes se empoderaron, desarrollaron la responsabilidad, seguridad en sí mismo, Aprendieron a manejar nuevos estilos de conflictos, mejora el clima en el aula y se reduce la intolerancia.

**El modelo del marco teórico**

Por otro lado, Zabaleta L., Moreira D.(2023) refieren que existen otros modelos de estructuración de proyectos, como por ejemplo el marco lógico que es una herramienta que se utiliza para planificar y diseñar proyectos de intervención en conflictos. Este modelo ofrece una estructura sistemática para identificar y analizar los problemas, definir objetivos y metas claras, centrado en la orientación hacia los grupos beneficiarios y desarrollar un plan de acción efectivo.

En la figura N.º 22 se puede apreciar los elementos del marco lógico, los que invito a revisar y analizar.

**Figura 22**  
*Elementos del marco lógico*



*Nota.* Adaptado de *Guía didáctica de diseño de acciones formativas para la intervención en conflictos* [Ilustración], por Zabaleta, L., y Moreira, G., 2023, UTPL, CC BY 4.0.

En la figura N.º 22 se pueden distinguir las cuatro fases clave del marco lógico: identificación del problema, donde se analizan las causas y la situación; definición de objetivos y metas, que implica establecer metas claras y precisas; desarrollo de estrategias y actividades, enfocándose en estrategias específicas y actividades planificadas; y evaluación y monitoreo, que permite supervisar el progreso y realizar ajustes necesarios. Este enfoque sistemático facilita la gestión efectiva de conflictos en distintos ámbitos, promoviendo soluciones estructuradas y sostenibles (Torrego, 2020).

A continuación, le invito a revisar una **síntesis** de los modelos de intervención en conflictos que se han trabajado a lo largo de la semana. Estos enfoques han sido organizados y representados en la infografía siguiente, con el objetivo de facilitar su comprensión y análisis.

### [Modelos de intervención en conflictos](#)

De todos los modelos estudiados el marco lógico registra una mayor sostenibilidad teórica, ya que está basado en evidencia y generalmente tiene un impacto duradero en la resolución del conflicto. Veamos los detalles de cada elemento.

## 5.2. Identificación del problema

Para abordar una situación de conflicto es necesario entenderlo y comprenderlo en su dinámica. Una manera de hacerlo es a través del análisis y reflexión. Para ello presentamos una matriz, mediante la cual podemos identificar los elementos del conflicto de manera conjunta, lo que nos ayudará al análisis del mismo.

En la tabla N.º 2 se plantea un formato o matriz para analizar y reflexionar con respecto al conflicto, su análisis le permitirá comprender de mejor manera el uso de esta herramienta.



**Tabla 2**  
*Matriz para realizar un análisis y reflexión del conflicto*

Elementos del conflicto.	Cómo desarrollar.
¿Quiénes intervienen en el conflicto?	Se especifican aquí cuáles son los protagonistas del conflicto que pueden ser dos o más partes.
¿Cuál es el problema?	Hay que definir claramente cuál es el problema que ha generado el conflicto.
¿Cómo son las relaciones de poder?	Hay que verificar relaciones de poder, quien tiene poder sobre el otro. Los previos de la relación que había entre las partes.
¿Qué posiciones adoptan los actores del conflicto?	Hay que indagar qué quieren, qué exigen qué buscan o demandan cada una de las partes en conflicto.
¿Cuáles son las necesidades e intereses que los identifican a los actores?	Hay que responder a la pregunta: ¿Por qué demandan o exigen las cosas? ¿Qué es lo que quieren satisfacer?
¿Qué actitudes asumen ante el conflicto?	¿Qué percepciones, sentimientos o emociones manifiestan ante la otra parte o ante el conflicto por el que están atravesando?
¿Cuáles son los comportamientos que adoptan ante el conflicto las partes?	¿Cómo están manejando este conflicto? ¿Qué estilo de afrontar el conflicto están utilizando? Evasivo, comprometido, competitivo, complaciente o colaborativo.

*Nota.* Adaptado de *Guía didáctica de diseño de acciones formativas para la intervención en conflictos*, por Zabaleta, L., y Moreira, G., 2023, UTPL.

Según la tabla N.º 2, este formato sirve para analizar el conflicto en su primera instancia; o como dicen otros autores tener un diagnóstico claro y eficaz de la situación problemática. Al tener claro el conflicto será fácil tomar decisiones informadas sobre cómo abordarlo. (Liderach J.P.(1997)



### 5.3. La definición de objetivos

Definir los objetivos es clave para poder intervenir con eficacia en la resolución de conflictos. Luego de haber analizado e identificado en profundidad el conflicto y/o el problema, es ahora el momento de definir los objetivos. Es conveniente poder definir qué tipo de objetivo vamos a utilizar según la taxonomía de Bloom; para este caso serían del conjunto de aplicación; en donde encontramos verbos en infinitivo, como: aplicar, cambiar, construir, delinear, determinar, etc.

Le invito a mirar la figura N.º 23 en donde se aclaran las características de los objetivos de investigación.

**Figura 23**

*Características de los objetivos*



*Nota.* Adaptado de ¿Qué son los objetivos SMART? (p. 1). [asana.com](https://asana.com)

Mediante la figura N.º 23 recordamos que los objetivos, según Gómez M. (2024) deben ser: explícitos, precisos, relevantes, temporales, alcanzables, observables y evaluables. El cumplimiento de los objetivos tanto general como específicos serán objeto de intervención de la evaluación, la que nos permite verificar si los resultados se han logrado o no.

La tabla de semejanzas y diferencias, que la encuentra más abajo entre los objetivos, general y específicos establece criterios técnicos clave para su diferenciación y correcta formulación en el diseño de acciones formativas.

El objetivo general se caracteriza por su enfoque amplio y global, describiendo el propósito central de la intervención o proyecto. Su formulación es abstracta, englobando la meta final que se pretende alcanzar.

Por su parte, los objetivos específicos desglosan y operativizan al objetivo general en acciones concretas y medibles, permitiendo su implementación y evaluación progresiva.

Entre sus semejanzas tenemos que ambos tipos de objetivos son claros, coherentes y alcanzables, alineándose con la problemática a abordar. Sin embargo, su diferencia radica en el nivel de precisión: mientras el objetivo general define el resultado esperado a largo plazo, los objetivos específicos detallan los pasos intermedios necesarios para su cumplimiento, facilitando el seguimiento y la evaluación del proceso formativo.

Le invito a reflexionar con respecto al contenido de la tabla N.º 3, en donde se encuentran las diferencias y semejanzas entre ambos tipos de objetivos.



**Tabla 3**  
*Diferencias y semejanzas entre objetivos generales y específicos*

Generales	Específicos
<p><b>Amplios y Globales:</b> Los objetivos generales son formulaciones amplias que describen el propósito general del proyecto o programa, estableciendo la dirección y el enfoque a largo plazo.</p> <p><b>Orientados a Resultados:</b> Se centran en los resultados finales que se desean alcanzar, proporcionando una visión clara de lo que se espera lograr al finalizar el proyecto.</p> <p><b>No Medibles Directamente:</b> Aunque son importantes, los objetivos generales no se pueden medir directamente; su logro se evalúa a través de los objetivos específicos y los indicadores asociados.</p> <p><b>Guía para la Planificación:</b> Sirven como base para el desarrollo de objetivos específicos, estrategias y actividades, orientando todas las fases del proceso de planificación.</p> <p><b>Duraderos en el Tiempo:</b> Los objetivos generales suelen tener un horizonte temporal más amplio y pueden permanecer relevantes más allá de la duración del proyecto específico.</p>	<p><b>Concretos y Detallados:</b> Los objetivos específicos son formulaciones precisas que desglosan el objetivo general en metas más manejables y alcanzables.</p> <p><b>Medibles:</b> Deben ser cuantificables, lo que permite evaluar su cumplimiento a través de indicadores claros y específicos.</p> <p><b>Corto a Mediano Plazo:</b> Se enfocan en resultados que se pueden lograr en un período más corto dentro del marco del proyecto, facilitando la planificación y ejecución.</p> <p><b>Directamente Relacionados con el General:</b> Cada objetivo específico debe contribuir directamente al logro del objetivo general, asegurando coherencia en la planificación.</p> <p><b>Facilitan la Evaluación:</b> Al ser medibles y concretos, permiten una evaluación más sencilla y efectiva del progreso del proyecto, facilitando ajustes en caso necesario.</p>

*Nota.* Adaptado de *Fundamentos de la Planificación Estratégica*, por González, M., 2010, Ediciones Pirámide.

En la tabla N°3, se puede verificar que mientras los objetivos generales son amplios y globales, orientados a resultados, y medidos directamente, los objetivos específicos son concretos y detallados, medibles y cortos en el tiempo.







## Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante, la siguiente actividad está diseñada con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los temas abordados en el segundo bimestre. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

Realice una revisión bibliográfica con respecto al marco lógico y sus beneficios para la planificación de proyectos de resolución de conflictos en las esferas familiares, comunitarias y familiares y luego realice el ejercicio de análisis de un conflicto.

### Procedimiento

a. Lea, analice el siguiente conflicto ocasionado en una escuela:

“En una escuela primaria, surgió un conflicto significativo entre los maestros y los padres de familia debido a la implementación de un nuevo programa educativo que buscaba cambiar la metodología de enseñanza. Los padres se mostraron preocupados porque consideraban que el enfoque era demasiado innovador y que no se alineaba con los métodos tradicionales que ellos habían experimentado en su propia educación. Los maestros, por su parte, defendían el nuevo programa, argumentando que estaba diseñado para mejorar el aprendizaje de los estudiantes y fomentar habilidades críticas necesarias para el futuro. La tensión aumentó cuando algunos padres comenzaron a expresar sus quejas en reuniones escolares, lo que llevó a un ambiente hostil y a la desconfianza entre ambas partes”.

- b. Luego de repasar el problema planteado, analice las preguntas de la tabla que contiene a la izquierda los elementos del conflicto y a la derecha los detalles encontrados en el problema.
- c. Responda cada una de las preguntas de la *Tabla N.º 2. Matriz para realizar un análisis y reflexión del conflicto*. Este ejercicio le ayudará a identificar los elementos del conflicto, lo que le permitirá obtener una



visión más clara y proceder con la elaboración de actividades y estrategias de intervención.

- d. Luego de realizado el ejercicio, comparta con su docente y compañeros las respuestas que realizó de las preguntas de la matriz de análisis del problema.
- e. Archive su formato lleno, como parte de sus logros académicos.

Nota. Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.

Excelente, lo ha hecho muy bien. Le recuerdo que el desarrollo de este ejercicio contribuirá en su preparación para su vida profesional a fin de que pueda realizar un análisis prolijo de un conflicto y plantearse objetivos para resolverlos.

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



## Semana 14

### Unidad 5. Elaboración de un proyecto de intervención en conflictos

#### 5.4. Implementación de estrategias y actividades

Después de haber delineado claramente los objetivos continuamos en la construcción de las actividades y acciones concretas para abordar creativamente la resolución de conflictos, para ello destacaremos algunos elementos de la planificación de estrategias y actividades:

**Identificación de necesidades:** un marco lógico permite realizar un diagnóstico preciso de la situación conflictiva, identificando las necesidades y expectativas de los actores involucrados. Según Erausquin, Denegri y Michele (2014), "la identificación de intereses y necesidades es crucial para lograr un acuerdo satisfactorio". Esto asegura que las estrategias diseñadas sean pertinentes y efectivas.



**Diseño de intervenciones efectivas:** al establecer objetivos claros y medibles, se pueden desarrollar actividades específicas que aborden las causas del conflicto. Amorós y del Campo (2000) destacan que "los procesos mediados permiten a las partes llegar a un acuerdo con la ayuda de un tercero neutral", lo que sugiere que la mediación puede ser una estrategia clave en la resolución de conflictos.

**Fomento del diálogo y la colaboración:** las estrategias deben incluir actividades que promuevan el diálogo abierto entre las partes. Esto no solo ayuda a resolver el conflicto inmediato, sino que también contribuye a construir relaciones más fuertes y duraderas. La mediación, como proceso facilitador, es esencial para crear un ambiente propicio para la discusión y el entendimiento mutuo.

**Evaluación y ajuste continuo:** un marco lógico permite implementar mecanismos de evaluación que faciliten el seguimiento del progreso en la resolución del conflicto. Esto es vital para realizar ajustes necesarios en las estrategias adoptadas, asegurando que se mantenga el enfoque en los objetivos establecidos.

**Empoderamiento de los actores involucrados:** al involucrar a todos los actores en el proceso de planificación e implementación, se fomenta un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida. Esto es especialmente importante en contextos educativos y familiares, donde el empoderamiento puede llevar a una mayor participación activa en la resolución de conflictos.

Desarrollar estrategias, y actividades dentro de un marco lógico de planificación es esencial para abordar conflictos en diferentes ámbitos. Este enfoque no solo facilita la identificación y análisis del conflicto, sino que también promueve soluciones colaborativas y sostenibles que benefician a todas las partes involucradas.

Según la metodología del marco lógico de los objetivos generales se desprenden los específicos y de ellos, los resultados esperados. Los resultados esperados finalmente producen actividades del componente.



La tabla N.º 4 plantea una matriz de actividades en el contexto del marco lógico.



**Tabla 4**  
*Matriz para desarrollar actividades con ejemplo práctico*

Nro.	Actividades del componente	Fecha inicio	Fecha final	Medios de verificación.	de Presupuesto	Responsable
1	Reunión con los directivos de la escuela para iniciar la implementación del proyecto de resolución de conflictos.	2024/11/26	2024/11/26	Acta de reunión, registro de firmas.	\$100,00	Lcda. Flor López
2	Revisión de expedientes de los casos reportados por violencia en el medio escolar.	2024/11/28	2024/12/10	Informe de revisión Registro fotográfico	\$120,00	Equipo de Intervención.
3	Preparación de los recursos e insumos para las intervenciones.	2024/12/11	2024/12/20	Registro fotográfico de los recursos. Revisión de recursos elaborados.	\$500,00	Equipo de intervención.
4	Socialización de los contenidos de planificación a la comunidad educativa.	2024/12/22	2024/12/31	Acta de socialización. Registro fotográfico	\$200.00	Equipo interventor.

Nota. Pardo, P., 2025.



Los elementos de la tabla N.º 4 está integrada por actividades del componente, fecha de inicio, fecha de fin, medios de verificación, un presupuesto y el responsable del cumplimiento del proyecto. La participación activa y proactiva de las personas en el desarrollo de los proyectos de intervención en la resolución de conflictos es fundamental; la misma también debe ser sistemática, es decir, ordenada y rigurosa en su aplicación, siendo en ocasiones flexible.

Los elementos claves para el éxito del proyecto son presentados en la figura N.º 24, a lo que les invito ver

**Figura 24**  
*Factores claves en la estrategia del proyecto*



*Nota.* Adaptado de *Metodología de la investigación social: Con énfasis en la gestión de proyectos sociales* [Ilustración], por Ruiz Olabuenaga, J. I., 2007, Alianza Editorial, CC BY 4.0.

La figura N.º 24 presenta los siguientes elementos: conocimiento del contexto, recursos financieros, infraestructura y logística, planificación y organización, liderazgo y cultura organizacional. La gestión eficaz de estos elementos garantiza el éxito del marco lógico.

También se debe considerar los factores internos como externos de la institución en donde actuamos. Dichos factores internos son: clima escolar, reglamentación, políticas internas, misión, visión, identidad institucional.

Entre los factores externos se debe considerar: Contexto sociocultural, Contexto económico, Contexto político y legal, Contexto ambiental, Contexto tecnológico, Opinión pública y medios de comunicación, Aliados y competencia, factores demográficos, Emergencias e imprevistos y Tendencias globales. Ruiz. Olabuenaga, J. I. (2007)

Para desarrollar estrategias y actividades efectivas en proyectos de intervención, es necesario considerar un enfoque participativo y sistemático, así como factores externos como internos. En este caso, se elabora un plan detallado de acción que incluya los recursos necesarios, el equipo responsable, los plazos y las estrategias específicas para lograr los objetivos y metas definidos.

Por su parte, Zabaleta L., & Moreira G. (2023) sostienen que los elementos a considerar para el éxito de los proyectos obedecen a; claridad y precisión, comunicación eficiente, evidencias concretas y transparencia y responsabilidad, en el contexto del uso del marco lógico.



### Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante, la siguiente actividad está diseñada con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los temas abordados en el segundo bimestre. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

Basándonos en el problema planteado la semana pasada, realice una planificación de actividades; con fechas, medios de verificación y el presupuesto previsto para el desarrollo de su proyecto.



## Procedimiento

- a. Usando la tabla que se le enseñó en esta semana, complete la siguiente información:
  - Objetivo general.
  - Objetivo específico componente 1.
  - Resultado objetivo específico 1.
  - Actividades componente 1.
  - Fecha inicio.
  - Fecha fin.
  - Nombre evidencia (Medio de verificación).
  - Presupuesto.
  - Nombre responsable de la actividad.
- b. Comparta con su docente y compañeros el formato lleno con los datos que se le pidió que llenara.
- c. Archive su formato de ejercicio de actividades y acciones concretas, como parte de sus logros académicos.



Muy bien ha completado las actividades de la semana 14, ahora ya conoce cómo realizar un planteamiento de actividades y acciones concretas para cumplir con un marco lógico de intervención en resolución de conflictos.

## Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



### Semana 15

## Unidad 5. Elaboración de un proyecto de intervención en conflictos

### 5.5. Evaluación y difusión

¿Qué tan necesaria es la evaluación? La evaluación desempeña un papel fundamental en el marco lógico, permitiendo identificar fortalezas y debilidades en los programas y proyectos sociales. A continuación, se





presentan algunos conceptos de evaluación para que verifique la trascendencia de la misma en el marco lógico. En este sentido, se destacan dos perspectivas relevantes sobre la importancia de la evaluación:

- **Tejada Fernández (1998):** la evaluación es esencial para identificar las fortalezas y debilidades de un programa, estructurando el proceso en dimensiones claras y fases específicas. Esto permite una visión integral y sistemática de los resultados, facilitando decisiones fundamentadas que optimicen la relación entre los objetivos establecidos y los logros obtenidos
- **Comas Arnau (2008):** la evaluación analiza las fases y momentos fundamentales de programas sociales, destacando su relevancia para comprender el contexto y las necesidades antes de intervenir, ajustar procesos durante la ejecución y medir impactos después de la implementación. Resalta la evaluación como herramienta crítica para asegurar la adecuación y efectividad de las intervenciones sociales, identificando beneficios y áreas de mejora en tiempo real y a largo plazo.

En síntesis, la evaluación es esencial para identificar fortalezas y debilidades de un programa; así como el análisis de las fases y momentos fundamentales de los programas y proyectos sociales. La evaluación permite una mirada integral y sistemática de los resultados aplicados a este marco lógico.

## 5.6. Características de la evaluación en los proyectos de intervención en resolución de conflictos

### Orientación a resultados

- *Medición de objetivos alcanzados:* evaluar si los resultados planificados (como reducción de conflictos o mejora en la comunicación) han sido logrados.
- *Impacto a corto, mediano y largo plazo:* Analiza no solo los efectos inmediatos, sino también la sostenibilidad de las soluciones implementadas.



## Participación activa

- *Inclusión de las partes interesadas*: Involucra a las personas que participaron en el proyecto para recoger perspectivas diversas.
- *Evaluación colaborativa*: Fomenta la participación de actores clave en el diseño y ejecución de la evaluación.

## Adaptabilidad

- *Enfoque flexible*: Los métodos de evaluación se ajustan según las características del proyecto y el contexto.
- *Evaluación continua*: Permite ajustes en el transcurso del proyecto a través del monitoreo.

## Criterios éticos

- *Transparencia*: la evaluación se lleva a cabo de manera abierta y accesible para las partes involucradas.
- *Imparcialidad*: garantiza que la evaluación sea justa, sin sesgos que favorezcan a una de las partes.

## Uso de indicadores claros

- *Criterios específicos y medibles*: Define indicadores concretos para evaluar el avance (por ejemplo, número de conflictos resueltos).
- *Relación con los objetivos del proyecto*: Asegura que los indicadores reflejen los objetivos originales.

## Multidimensionalidad

- *Análisis integral*: evalúa aspectos como procesos, relaciones, contextos y resultados.
- *Perspectiva cualitativa y cuantitativa*: combina datos numéricos (cuantitativos) con interpretaciones más profundas (cualitativas).



## Aprendizaje continuo

- *Lecciones aprendidas*: documenta las experiencias para mejorar futuros proyectos.
- *Generación de conocimiento*: proporciona insumos teóricos y prácticos para la gestión de conflictos.

Ahora veremos qué tipo de evaluación, usted puede aplicar en un proyecto de intervención en conflictos:

### Evaluación diagnóstica (Ex Ante)

- *Propósito*: realizar un análisis previo al inicio del proyecto para identificar las características del conflicto, las necesidades de los actores involucrados y el contexto en el que se desarrollará la intervención.
- *Ejemplo de aplicación*: identificar las causas estructurales del conflicto, los actores clave y las dinámicas de poder antes de planificar las acciones.
- *Métodos utilizados*: Entrevistas, encuestas y análisis documental.

### Evaluación de proceso (Formativa)

- *Propósito*: supervisar y analizar cómo se implementa el proyecto, asegurando que las actividades planeadas se realicen de manera adecuada y ajustándose según sea necesario.
- *Ejemplo de aplicación*: monitorear la participación de las partes en sesiones de mediación y talleres.
- *Métodos utilizados*: observación directa, reportes de actividades y reuniones de retroalimentación.

### Evaluación de resultados (Ex Post)

- *Propósito*: medir los efectos directos del proyecto sobre los actores y las dinámicas del conflicto.



- *Ejemplo de aplicación:* analizar si se han reducido las tensiones entre las partes involucradas.
- *Métodos utilizados:* encuestas de satisfacción, análisis de resolución de conflictos alcanzados y comparación con los objetivos iniciales.

## Evaluación de impacto

- *Propósito:* analizar los cambios a largo plazo generados por el proyecto en el contexto del conflicto y en la vida de los actores involucrados.
- *Ejemplo de aplicación:* examinar si las relaciones mejoradas entre las partes se han mantenido después de un año.
- *Métodos utilizados:* estudios longitudinales, análisis de indicadores y entrevistas profundas.

## Evaluación participativa

- *Propósito:* involucrar a los beneficiarios y actores clave en la evaluación para garantizar que sus perspectivas sean incluidas.
- *Ejemplo de aplicación:* incorporar las opiniones de los actores en la valoración de los resultados.
- *Métodos utilizados:* grupos focales, talleres de evaluación y metodologías participativas.

## 5.7. La difusión de resultados de un proyecto de intervención en resolución de conflictos

Ahora es momento de plantearle la siguiente pregunta:

¿Por qué es importante difundir los resultados de un proyecto de intervención?  
Es crucial por varias razones:



**Replicabilidad y escalabilidad:** compartir los resultados permite que otros contextos similares adopten estrategias comprobadas, optimizando recursos y tiempo en el diseño de nuevas intervenciones. Este aspecto es clave para fomentar la implementación en diversos escenarios educativos, laborales, familiares o comunitarios.

**Fortalecimiento de la confianza y credibilidad:** difundir los éxitos genera confianza en las instituciones o equipos responsables, lo que facilita la obtención de apoyo para futuros proyectos. Además, refuerza la idea de que los problemas relacionados con conflictos pueden ser abordados con metodologías efectivas.

**Generación de aprendizajes y conocimientos colectivos:** al publicar los resultados, se contribuye al desarrollo del conocimiento en el área, permitiendo que otros investigadores o profesionales ajusten y perfeccionen las prácticas.

Según Fierro-Evans y Carbajal-Padilla (2019), la difusión adecuada de resultados fomenta un intercambio académico que mejora la calidad de las intervenciones futuras, ya que aporta evidencia práctica a las teorías de mediación y resolución de conflictos. Por su parte, Montaña (2020) señala que compartir resultados exitosos promueve una cultura de convivencia que puede transformarse en un cambio estructural a largo plazo en las comunidades afectadas.

Finalmente, concluimos diciendo que la difusión de los resultados de los proyectos de intervención en resolución de conflictos es fundamental. La misma debe ser viable, clara y participativa para generar un impacto constructivo en esta materia.

Muy bien, este ha sido el último tema para revisarlo y estudiarlo. Espero que le haya sacado el máximo provecho posible.





## Actividades de aprendizaje recomendadas

Estimado estudiante, las siguientes actividades están diseñadas con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los temas abordados en el segundo bimestre. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

1. Lleve a cabo una revisión bibliográfica y ubique literatura científica con respecto a la evaluación, monitoreo y difusión de proyectos de intervención para la resolución de conflictos.

### Procedimiento

- Una vez que encontró la información, lea, estudie y analice la información.
- Una vez que realizó lo anteriormente indicado, anote en una hoja de Word 5 ideas principales y de cada una de ellas derive 5 ideas secundarias.
- A continuación, realice un mapa mental sobre el tema, a fin de que lo pueda presentar ante su docente y compañeros. En dicho mapa mental debe constar la información clara y precisa de lo que es la evaluación, monitoreo y difusión de resultados de un proyecto de intervención
- Archive su mapa mental sobre el tema, como parte de sus logros académicos.

2. Señor estudiante ahora ha llegado el momento de evaluar sus conocimientos y habilidades logradas en estas tres semanas de la unidad Nro. 5; por ello lo invito a realizar la siguiente autoevaluación.



### Autoevaluación 5

- 1.Cuál es el principal enfoque del modelo dialógico de prevención y resolución de conflictos.
  - a. La imposición de normas estrictas para evitar conflictos.



- b. El diálogo igualitario y la participación activa de la comunidad.
  - c. La implementación de sanciones como método preventivo.
  - d. La mediación exclusiva por parte de expertos externos.
2. Qué elemento es clave en el modelo de intercambio para resolver conflictos.
- a. La negociación basada en intereses económicos.
  - b. El uso de preguntas abiertas y comunicación directa.
  - c. La imposición de soluciones por un mediador.
  - d. El análisis exclusivo del contexto cultural.
3. Qué beneficio se evidenció en adolescentes tras aplicar el programa "Comunicación y conflicto en la adolescencia".
- a. Incremento en la intolerancia escolar.
  - b. Desarrollo de responsabilidad y seguridad en sí mismos.
  - c. Reducción del rendimiento académico.
  - d. Aumento del aislamiento social.
4. Según el modelo del marco lógico, cuál es la primera fase clave para estructurar un proyecto.
- a. Evaluación y monitoreo.
  - b. Desarrollo de estrategias y actividades.
  - c. Identificación del problema.
  - d. Definición de objetivos generales.
- 5.Cuál es una característica esencial de los objetivos específicos según Gómez M. (2024).
- a. Ser amplios y abstractos.
  - b. Ser concretos, medibles y detallados.
  - c. No estar alineados con los objetivos generales.
  - d. Ser inalcanzables a corto plazo.



6. Qué estrategia destaca Amorós y del Campo (2000) para resolver conflictos.
- a. Imposición unilateral de soluciones.
  - b. Procesos mediados con ayuda de un tercero neutral.
  - c. Exclusión de las partes involucradas en el proceso.
  - d. Uso exclusivo de sanciones disciplinarias.
7. Qué aspecto enfatiza el modelo educativo para resolver conflictos en niños según Educrea (2023).
- a. Uso exclusivo del castigo como medida preventiva.
  - b. Desarrollo temprano de inteligencia emocional y comunicación asertiva.
  - c. Evitar que los niños participen activamente en la resolución de conflictos.
  - d. Implementar métodos tradicionales sin innovación.
8. Qué elemento NO pertenece a las fases clave del marco lógico.
- a. Identificación del problema.
  - b. Definición de objetivos claros.
  - c. Evaluación continua del conflicto.
  - d. Resolución inmediata sin análisis previo.
9. ¿En el análisis inicial del conflicto, qué herramienta se utiliza, según Zabaleta L. y Moreira D.?
- a. Una matriz para identificar elementos clave del conflicto.
  - b. Un cuestionario cerrado sobre emociones personales.
  - c. Un manual rígido con soluciones predefinidas.
  - d. Un listado generalizado sin diagnóstico específico.
- 10.Cuál es una diferencia clave entre los objetivos generales y específicos, según González M. (2010).
- a. Los objetivos generales son más detallados que los específicos.





- b. Los objetivos específicos no son medibles ni observables.
- c. Los objetivos generales son amplios, mientras que los específicos son concretos.
- d. Ambos tipos no están alineados con la problemática.

[Ir al solucionario](#)



Muy bien, lo felicito por el éxito, ahora nos queda culminar el segundo bimestre realizando las actividades finales.

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



## Semana 16

### Actividades finales del segundo bimestre

Estimado/a estudiante, en esta semana Usted deberá revisar, repasar y estudiar las unidades 3, 4 y 5:

- **Unidad 3.** Detección de necesidades y destinatarios de un proyecto de intervención en conflictos.
- **Unidad 4.** Bases y fundamentos de la planificación de un proyecto de intervención en conflictos.
- **Unidad 5.** Elaboración de un proyecto de intervención en conflictos.

**Las estrategias recomendadas para su estudio que le recomiendo son las siguientes:**

- Separe un día, lugar y hora para realizar su estudio.
- Tenga una lectura comprensiva del material bibliográfico.
- Realice fichas nemotécnicas con resúmenes de su estudio, para que luego los repase.
- Recuerde llevar a la práctica los contenidos aprendidos en esta materia.



- Preséntese a su evaluación bimestral con seguridad, tranquilidad y confianza.
- Recuerde si estudió, obtendrá una excelente calificación.



## Actividad de aprendizaje recomendada

Estimado estudiante, la siguiente actividad está diseñada con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los temas abordados en el segundo bimestre. A continuación, se presenta lo que debe realizar:

Realice una revisión bibliográfica con respecto a la trascendencia de vivir una cultura de paz. ¿Qué deberían hacer las sociedades y el estado para que vivamos en una cultura de paz? Además, ¿qué papel debería cumplir el psicopedagogo en la construcción de esa cultura de paz?

### Procedimiento

- Busque la bibliografía indicada.
- Realice un estudio en profundidad del tema.
- Responda en una hoja de Word cada una de las preguntas.
- Con las respuestas obtenidas y anotadas construya un discurso, como si fuera a hacerlo ante un público imaginario.
- Realice la técnica del espejo y de su discurso ante el espejo.
- Analice las fortalezas que logró y las dificultades que evidenció y trabaje en ello.
- Comparta con su docente y compañeros la experiencia lograda con su discurso y qué experimentó haciéndolo ante el espejo.
- Archive sus fotos, como parte de sus logros académicos.



¡Felicidades por completar el estudio de los contenidos de la asignatura Diseño de Acciones Formativas para la Intervención en Conflictos! Le deseo mucho éxito en su camino profesional.  
¡Sigue adelante con confianza y determinación!





## 4. Autoevaluaciones

### Autoevaluación 1

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	F	El diseño de acciones formativas busca planificar estrategias concretas para abordar conflictos en ámbitos educativos, comunitarios y familiares.
2	F	La intervención psicopedagógica debe ser interdisciplinaria y contextualizada, considerando tanto el aprendizaje como el entorno en el que se desarrolla.
3	F	El modelo clínico es individualizado y tiene una relación asimétrica entre el especialista y el usuario, por lo que no está diseñado para trabajo grupal.
4	V	Estos ejes permiten clasificar los diferentes tipos de intervención según su aplicación y alcance en el contexto educativo.
5	V	En este modelo, el consultante es quien plantea la consulta, el consultado es el especialista que brinda orientación, y el destinatario es quien recibe la intervención.
6	b	El modelo de programas tiene un enfoque sistémico, contextualizado y preventivo, orientado al trabajo en grupo.
7	b	Según Fuquen M. (2003), el conflicto se origina por contradicciones de intereses y pugnas entre personas o grupos.
8	a	Este principio coloca las necesidades humanas por encima de cualquier otro factor, destacando la importancia del ser humano en la intervención psicopedagógica.
9	c	El modelo clínico tiene como desventaja la posibilidad de dependencia del usuario y la necesidad de mucho tiempo para obtener resultados.
10	b	Este modelo se centra en la atención de grupos específicos con necesidades especiales dentro de la comunidad educativa.

[Ir a la autoevaluación](#)



## Autoevaluación 2

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	C	El modelo de servicios amplía el modelo clínico, ya que ambos comparten el enfoque terapéutico, pero el modelo de servicios suele ser de carácter más social y aplicado a poblaciones en riesgo.
2	B	En este modelo, el consultante puede ser un docente, familiar o mediador que busca ayuda para otra persona, es decir, el destinatario de la intervención.
3	C	No existe un "principio de intervención individualizada" como tal. Los principios clave son el antropológico, el de prevención, el del contexto natural y cultural, y el de desarrollo y potenciación.
4	B	Este modelo tradicional basa la resolución de conflictos en sanciones y medidas disciplinarias, aunque se ha cuestionado su efectividad para transformar el comportamiento.
5	C	El modelo integrador busca equilibrar el cumplimiento de normas con el diálogo y la mediación, promoviendo una convivencia más saludable en las instituciones educativas.
6	B	Los conflictos son dinámicos y dependen de las percepciones, emociones y relaciones entre las personas involucradas.
7	C	La exclusión de una parte del proceso de resolución de conflictos puede generar mayor resistencia y agravar la situación. La comunicación efectiva y la inclusión son esenciales.
8	C	Un proyecto de intervención debe incluir estrategias claras y medibles que permitan prevenir y resolver conflictos de manera efectiva.
9	B	Un proyecto de intervención exitoso debe involucrar a todas las partes en el proceso de resolución, fomentando la cooperación y el compromiso.
10	C	Cascón propone un enfoque basado en la vivencia y la reflexión para generar cambios en la manera de afrontar los conflictos.

[Ir a la autoevaluación](#)



### Autoevaluación 3

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	F	Este modelo se basa en la aplicación de sanciones para corregir conductas disruptivas, no en la mediación. Su enfoque es más tradicional y jerárquico.
2	V	Este modelo prioriza las relaciones interpersonales y fomenta un clima de respeto y entendimiento mutuo, aunque enfrenta desafíos como la resistencia cultural al diálogo.
3	V	Este modelo busca equilibrar las normas disciplinarias con el diálogo, promoviendo una convivencia sana y constructiva.
4	F	La cartilla también aborda protocolos de actuación, recursos como fichas de reporte de violencia, y un enfoque integral basado en derechos humanos.
5	F	La participación activa es esencial para garantizar compromiso y efectividad en la resolución del conflicto, según Geuz (2004).
6	V	Estos procesos permiten verificar si los objetivos se están cumpliendo y ajustar estrategias cuando sea necesario.
7	F	La sensibilidad cultural es clave para reconocer y valorar las diferencias culturales que influyen en las percepciones y comportamientos durante la resolución de conflictos.
8	F	Este modelo carece de evidencia científica que demuestre su efectividad a largo plazo, según lo señalado en el documento.
9	V	Sin una comunicación clara y asertiva, los demás elementos del proyecto no pueden implementarse eficazmente.
10	F	Este enfoque ayuda a identificar dinámicas sociales y emocionales complejas, facilitando soluciones sostenibles y efectivas.

[Ir a la autoevaluación](#)



## Autoevaluación 4

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	BC	El artículo 190 de la Constitución del Ecuador reconoce el arbitraje y la mediación como métodos alternativos para la solución de conflictos.
2	BC	La negociación permite a las partes mantener el control sobre el resultado y fomenta soluciones creativas y mutuamente beneficiosas. No requiere un tercero y no se basa en sanciones.
3	BC	El mediador facilita la comunicación y asegura que todas las voces sean escuchadas, pero no impone soluciones ni dirime el conflicto basado en su criterio.
4	BC	La negociación fomenta la comunicación efectiva y la empatía, habilidades esenciales para la convivencia escolar.
5	BCD	Los pasos clave incluyen el diálogo, la identificación del problema y la búsqueda de soluciones. La imposición de la propia voluntad no es parte de un proceso de negociación constructivo.
6	ACD	La voluntad de dialogar, la confianza mutua y la libertad de expresión son fundamentales. La imparcialidad del mediador es importante en la mediación, pero no es una condición general para la resolución de conflictos.
7	ACD	Un mediador debe ser neutral, empático y juzgar con equidad. El autoritarismo no es una cualidad deseable.
8	BCD	El proceso de mediación incluye escuchar el problema, generar confianza y formalizar el acuerdo. Imponer sanciones no forma parte de este proceso.
9	BC	La mediación busca facilitar la comunicación, el entendimiento y alcanzar acuerdos satisfactorios. Evitar cualquier conflicto no es realista ni deseable, ya que los conflictos pueden ser oportunidades de aprendizaje.
10	BCD	La mediación resuelve disputas, valora las diferencias y promueve la inclusión, contribuyendo a un clima escolar positivo.

[Ir a la autoevaluación](#)



## Autoevaluación 5

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	B	Este modelo se basa en el consenso entre las partes implicadas, promoviendo una ética procedimental donde todas las voces son escuchadas y valoradas.
2	B	Este modelo fomenta la comunicación abierta y asume la responsabilidad personal, reconociendo múltiples perspectivas válidas.
3	B	Este programa ayudó a los adolescentes a manejar nuevos estilos de conflicto, mejorando el clima escolar y reduciendo la intolerancia.
4	C	La identificación del problema implica analizar sus causas y contexto, siendo fundamental para planificar intervenciones efectivas.
5	B	Los objetivos específicos desglosan al objetivo general en acciones concretas, facilitando su implementación y evaluación.
6	B	La mediación facilita acuerdos entre las partes mediante un tercero imparcial, promoviendo soluciones colaborativas.
7	B	Este enfoque busca enseñar desde una edad temprana habilidades que fomenten una convivencia pacífica.
8	D	El marco lógico enfatiza un análisis estructurado antes de implementar soluciones, asegurando su efectividad.
9	A	Esta herramienta permite analizar conjuntamente los elementos del conflicto para tomar decisiones informadas.
10	C	Mientras los objetivos generales describen metas globales, los específicos detallan pasos medibles hacia su cumplimiento.

[Ir a la autoevaluación](#)





## 5. Glosario

**Aprendizaje Basado en Problemas (ABP).** Metodología educativa donde los estudiantes resuelven situaciones reales para adquirir conocimientos y habilidades.

**Aprendizaje cooperativo.** Estrategia educativa donde los estudiantes trabajan juntos para alcanzar metas comunes.

**Bullying escolar.** Forma de acoso entre estudiantes que puede incluir agresiones físicas, verbales o psicológicas.

**Conflicto.** Situación de tensión entre dos o más partes debido a intereses, valores o necesidades opuestas.

**Consenso.** Acuerdo colectivo alcanzado mediante la colaboración y el diálogo entre las partes involucradas.

**Constructivismo.** Enfoque pedagógico que enfatiza el aprendizaje activo mediante la construcción del conocimiento por parte del estudiante.

**Contexto socioeducativo.** Entorno social y cultural en el que se desarrollan los procesos educativos.

**Crisis sistémica.** Problema generalizado que afecta múltiples aspectos del sistema educativo, social o político.

**Derechos humanos en educación.** Principios básicos que garantizan el acceso universal a una educación equitativa y libre de violencia.

**Difusión de resultados.** Proceso mediante el cual se comunican los logros obtenidos en un proyecto educativo o psicoeducativo al público interesado.

**Diversidad cultural.** Reconocimiento y respeto por las diferencias culturales dentro de un grupo o sociedad.



**Diversidad-calidad educativa.** Relación entre la atención a las diferencias individuales y la mejora continua en los procesos educativos.

**Educación inclusiva.** Modelo educativo que busca integrar a todos los estudiantes, respetando sus diferencias individuales.

**Ejes de intervención psicopedagógica.** Áreas principales en las que se enfoca la intervención, como lo educativo, social o familiar.

**Enfoque interdisciplinario.** Método que combina conocimientos de diferentes disciplinas para abordar problemas complejos.

**Estrategias didácticas.** Métodos utilizados por los docentes para facilitar el aprendizaje en los estudiantes.

**Evaluación formativa.** Proceso continuo para medir el progreso durante el aprendizaje e identificar áreas de mejora.

**Evaluación sumativa.** Análisis final del aprendizaje al concluir una actividad o proyecto educativo.

**Habilidades sociales.** Capacidades interpersonales que permiten interactuar eficazmente con otros, como la empatía y la comunicación asertiva.

**Inclusión educativa.** Proceso que garantiza el acceso a una educación equitativa para todos, independientemente de sus diferencias o necesidades.

**Inclusión/exclusión educativa.** Procesos relacionados con la integración o marginación de estudiantes dentro del sistema educativo según sus características individuales.

**Intervención psicoeducativa.** Conjunto de acciones planificadas para resolver problemas educativos o sociales mediante estrategias psicológicas y pedagógicas.

**Mediación.** Método de resolución de conflictos donde una persona imparcial ayuda a las partes a llegar a un acuerdo.



**Método de casos.** Técnica educativa que utiliza ejemplos reales o simulados para analizar y proponer soluciones a problemas específicos.

**Modelo clínico.** Enfoque de intervención centrado en el diagnóstico y tratamiento individualizado de problemas educativos o psicológicos.

**Modelo de consulta.** Estrategia donde un profesional asesora a otros (como docentes) para abordar problemas educativos o psicológicos.

**Modelo de programas.** Estrategia basada en la implementación de actividades estructuradas para resolver problemas específicos en un grupo o comunidad.

**Modelo de servicios.** Enfoque que ofrece apoyo especializado a través de instituciones o profesionales externos.

**Modelo integrador-relacional.** Enfoque centrado en fortalecer las relaciones interpersonales y promover la cooperación como base para resolver conflictos escolares.

**Modelo normativo-punitivo-sancionador.** Estrategia basada en reglas estrictas y sanciones como forma principal de gestionar conflictos escolares.

**Negociación.** Proceso en el que dos o más partes dialogan para llegar a un acuerdo mutuamente aceptable.

**Objetivos educativos.** Metas específicas que se buscan alcanzar en un proceso educativo.

**Perfil del mediador.** Conjunto de habilidades, actitudes y conocimientos necesarios para facilitar la resolución pacífica de conflictos.

**Planificación.** Proceso de diseño y organización de acciones para alcanzar objetivos específicos.

**Prevención educativa.** Acciones destinadas a evitar problemas antes de que ocurran dentro del contexto escolar o social.



**Proyectos psicoeducativos.** Planes diseñados para abordar necesidades educativas específicas mediante estrategias psicológicas y pedagógicas.

**Psicología educativa.** Rama de la psicología que estudia los procesos de aprendizaje y enseñanza en contextos educativos.

**Psicopedagogía.** Disciplina que combina la psicología y la pedagogía para estudiar y mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en diferentes contextos.

**Resolución de conflictos.** Conjunto de técnicas y estrategias utilizadas para solucionar desacuerdos entre personas o grupos.

**Técnicas psicoeducativas.** Herramientas prácticas utilizadas para mejorar el aprendizaje y resolver conflictos educativos.





## 6. Referencias bibliográficas

- Arboleda, Herrera, Prada, (2017). Educación para la paz: libertad de expresión de opiniones en el aula de clases. Revista de Investigación Proyección Científica. DOI - 10.56785/ripc.v1i1.34
- Bauselas E.(2006). Áreas, contextos y modelos de orientación en intervención psicopedagógicas. Revista Electrónica Diálogos Educativos N°. 12, 2006
- Bisquerra y Alvarez. (1998) Clasificación de los modelos psicopedagógicos. (1998). EduPsykhé. Revista de psicología.
- Cascón, F. (2006): "Apuntes sobre educar en y para el conflicto y la convivencia", Andalucía Educativa, 53 (febrero), 24-27.
- De Souza Barcelar, L. (2009). Una mirada genérica de los conflictos, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, mayo 2009. [www.eumed.net/rev/cccss/04/lbs.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lbs.htm)
- Entelman (2002: 173). Educación para la paz: estado del arte de cultura de paz, discusión de las teorías y producción científica. Vol. 12 No. 1, Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional, abril, 2024.
- Erausquin C., Denegri A., y Michele J. (2014). Estrategias y modalidades de intervención psicoeducativa: historia y perspectivas en el análisis y construcción de prácticas y discursos 1-26 <https://www.aacademica.org/cristina.erausquin/195>
- Fierro-Evans, C., & Carbajal-Padilla, P. (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. Psicoperspectivas, 18(1), 9–27.

Fisher R., Ury W.,(2017) Obtenga el sí, el arte de negociar sin perder.  
Edición: Effective Management, S.L.Impresión: Gráficas Rey.Fuente:  
<https://concepto.de/disenio/#ixzz90FJiFMT0>

Fuquen Alvarado, M. E., (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Tabula Rasa, (1), 265-278.

González, M. (2010). *Fundamentos de la Planificación Estratégica*. Madrid: Ediciones Pirámide.

Grupo Aspacia /s/f).La formación de tu futuro.

Hernández, M. (2018). Acciones formativas en el lugar de trabajo. Revista de Psicología del Trabajo, 15(1), 1-15.

Jones, D.(2020).La sensibilidad cultural.

Ministerio de Educación de Perú (2013) Tutoría y Orientación. Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas. Quad graphics Perú s.a

Ministerio de educación del Ecuador (ME).2012. Acuerdo ministerial 0434-12 del 28 de septiembre del 2012.

Moreira, G (2018) Texto Guía Métodos Alternativos Mediación y Resolución de Conflictos. Universidad Técnica Particular de Loja. Loja.

Moreira, G (2022) Proyecto línea base diagnóstica para analizar la violencia contra las mujeres.

Pérez & Guzmán, (2011). Aprender a convivir. Narcea.s.a.ediciones.

Pérez, Gloria & Pérez María (2011). Aoprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento.Madrid:Narcea,128 págsins ISBN 978-84-277-1732-9



Pirela Sojo, Fanny (24 de octubre de 2024). Diseño. Enciclopedia Concepto. Recuperado el 14 de febrero de 2025 de <https://concepto.de/disenio/>.

Ruiz Olabuenaga, J. I. (2007). *Metodología de la investigación social: Con énfasis en la gestión de proyectos sociales*. Madrid: Alianza Editorial.

Sánchez M.et al. (2013) Gestión positiva del conflicto y mediación en contextos educativos. (1ra ed.). Editorial Reus,S.A. Pág.51.

Según Vinyamata D. (2001: 129). Estrategias didácticas para la resolución de conflictos de los estudiantes del grado primero de la Institución Educativa los Quindos de la ciudad de Armenia, (página 52-60)

Torrego J.( 2001). El modelo integrado: un marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro.

UTPL. Moreira, G (2020) Guía Virtualizada Mediación y Resolución de Conflictos. Universidad Técnica Particular de Loja.

Zabaleta L.,Moreira G. (2023). Guía didáctica de diseño de acciones formativas para la intervención en conflictos. UTPL.

