

La resolución de conflictos en la escuela: una revisión sistemática

Conflict resolution at school: a systematic review

A resolução de conflitos na escola: uma revisão sistemática

Joselin Carolina Villa Mendez 
joss.c31@gmail.com
Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
Lima, Perú

Jakelin Solina Miraval Marquez 
jakelin.miraval@unmsm.edu.pe
Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
Lima, Perú

Jorge Leoncio Rivera Muñoz 
jriveram@unmsm.edu.pe
Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
Lima, Perú

<http://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i12.215>

Artículo recibido 4 de marzo 2025 | Aceptado 28 de abril 2025 | Publicado 1 de julio 2025

Resumen

Palabras clave:

Conflictos; Estrategias;
Estudiantes; Resolución;
Violencia

La gestión de conflictos es vital para mantener la paz, fortalecer relaciones y promover un ambiente de cooperación y respeto mutuo. El objetivo de esta investigación fue determinar los conflictos escolares, su clasificación y estrategias de resolución mediante modelos de intervención que transformen el conflicto en una oportunidad de aprendizaje y crecimiento. La metodología utilizada fue una revisión sistemática cualitativa, se seleccionaron 35 artículos comprendidos entre 2019 y 2024, usando el método PRISMA. Los hallazgos evidencian que se identificaron términos frecuentes como "desacuerdos" y "violencia" (17.1% cada uno), evidenciando tensiones interpersonales y manifestaciones graves. Los conflictos predominantes son interpersonales, derivados de diferencias individuales y desigualdades institucionales, siendo estos últimos más difíciles de manejar. Las estrategias más usadas son persuasión (22.8%) y mediación (20%), mientras que teorías de juegos (5.7%) son menos comunes. Se resalta la importancia de habilidades socioemocionales y formación docente para una gestión eficaz. Se concluye que los conflictos pueden transformarse en oportunidades pedagógicas con políticas integrales adaptadas a contextos

Abstract

Keywords:

Conflicts; Strategies;
Students; Resolution;
Violence

Conflict management is vital to maintaining peace, strengthening relationships, and promoting an environment of cooperation and mutual respect. The objective of this research was to determine school conflicts, their classification, and resolution strategies through intervention models that transform conflict into an opportunity for learning and growth. The methodology used was a qualitative systematic review, selecting 35 articles from 2019 to 2024 using the PRISMA method. The findings show that frequently used terms such as "disagreements" and "violence" were identified (17.1% each), evidencing interpersonal tensions and serious manifestations. The predominant conflicts are interpersonal, derived from individual differences and institutional inequalities, the latter being more difficult to manage. The most commonly used strategies are persuasion (22.8%) and mediation (20%), while game theories (5.7%) are less common. The importance of socioemotional skills and teacher training for effective management is highlighted. It is concluded that conflicts can be transformed into educational opportunities with comprehensive policies tailored to specific contexts.

Resumo

Palavras-chave:

Conflitos; Estratégias;
Alunos; Resolução;
Violência

A gestão de conflitos é vital para manter a paz, fortalecer relacionamentos e promover um ambiente de cooperação e respeito mútuo. O objetivo desta pesquisa foi determinar os conflitos escolares, sua classificação e estratégias de resolução por meio de modelos de intervenção que transformem o conflito em uma oportunidade de aprendizagem e crescimento. A metodologia utilizada foi uma revisão sistemática qualitativa, selecionando 35 artigos de 2019 a 2024, utilizando o método PRISMA. Os achados mostram que termos frequentemente utilizados como "desentendimentos" e "violência" foram identificados (17,1% cada), evidenciando tensões interpessoais e manifestações graves. Os conflitos predominantes são interpessoais, derivados de diferenças individuais e desigualdades institucionais, sendo estas últimas mais difíceis de administrar. As estratégias mais utilizadas são a persuasão (22,8%) e a mediação (20%), enquanto as teorias dos jogos (5,7%) são menos comuns. Ressalta-se a importância das habilidades socioemocionais e da formação de professores para uma gestão eficaz. Conclui-se que os conflitos podem ser transformados em oportunidades educacionais com políticas abrangentes e adaptadas a contextos específicos.

INTRODUCCIÓN

La vida cotidiana de las personas, en un mundo en constante cambio, exige la adaptación a nuevas formas de actuar y la imposición de reglas que permitan afrontar los desafíos de la globalización. Estos cambios generan conflictos en distintos escenarios, donde convergen diversas posturas y percepciones. La interacción entre estas diferencias impulsa la toma de decisiones, algunas de las cuales pueden resultar perjudiciales para la convivencia social. Comprender estos procesos es clave para fomentar un entorno armonioso, basado en el respeto y el diálogo. Solo a través de una reflexión crítica y una disposición a la convivencia se puede mitigar los efectos negativos de las decisiones individuales y colectivas, promoviendo así una sociedad más equilibrada y justa (Flores, 2016).

Según la investigación de Camps Bansell et al. (2019), el conflicto es una interacción interpersonal caracterizada por la oposición entre individuos o grupos en relación con valores, conductas o perspectivas. No es intrínsecamente negativo, sino una manifestación de diferencias que pueden generar debate, transformación o aprendizaje. Su desarrollo puede ser abierto o sutil, reflejando la diversidad de posturas dentro de una comunidad. Es importante diferenciarlo de la agresión, ya que esta implica un componente disfuncional que afecta tanto al agresor como a la víctima, mientras que el conflicto puede ser un motor de cambio y evolución. En este sentido, el conflicto no debe interpretarse exclusivamente como una confrontación hostil, sino como un espacio de negociación y ajuste social donde se intercambian ideas y se redefinen posiciones en la interacción humana (Cano et al., 2020).

Los conflictos pueden clasificarse en distintos tipos según su origen y manifestación. Cabrera-Santos y Hernández-Velásquez (2022) destacan los conflictos interpersonales, que surgen de discrepancias entre individuos debido a diferencias en valores o intereses. En el caso de la investigación de Camps Bansell et al. (2019) señalan los conflictos estructurales, derivados de desigualdades sociales o institucionales, que afectan la convivencia escolar. Por otra parte Cano et al. (2020) analizan los conflictos ideológicos,

relacionados con creencias y posturas opuestas en el aula. En el caso de Cañas Jaimes y Mosquera Téllez (2024) abordan los conflictos afectivos, donde emociones intensas dificultan el diálogo. Otros autores como Cardozo-Rusinque et al. (2019) exploran los conflictos funcionales, que pueden generar cambios positivos si se gestionan adecuadamente.

Dentro del contexto escolar, los estudiantes reconocen que los conflictos pueden perturbar la armonía necesaria para una convivencia saludable. Sin embargo, también los consideran una parte natural del desarrollo, ya que les permite adquirir habilidades socioemocionales y mejorar sus estrategias de afrontamiento. Según Moreno y Molero Jurado (2022), los adolescentes utilizan diversos mecanismos para gestionar los conflictos, destacando la búsqueda de apoyo social y la evitación del problema. Estas estrategias pueden influir en el desenlace de los enfrentamientos, determinando si tendrán un impacto positivo o negativo en la dinámica grupal. Factores como la edad y el género también juegan un papel clave, afectando la forma en que cada estudiante percibe y enfrenta las dificultades. Por ello, el desarrollo de estrategias adaptativas es fundamental para fortalecer la convivencia escolar.

Durante la etapa escolar, los alumnos experimentan un aumento en su independencia y al mismo tiempo en sus interacciones sociales, desarrollando una identificación más contundente con sus compañeros. Este período marca el inicio y deseo de llegar a pertenecer a un grupo, a la vez, puede dar lugar a las competencias y conflictos que pueden manifestarse en formas continuas de maltrato dentro del entorno educativo (Perales Franco, 2021). Del mismo modo, estos conflictos en las escuelas vienen creciendo y son motivo de inquietud tanto para los maestros como para los directivos y orientadores escolares, quienes se ven obligados a encontrar soluciones rápidas y efectivas como parte de su rol profesional (Rojo Guillamón y Ferrando Prieto, 2022).

Dado el impacto significativo que tienen los conflictos en la dinámica escolar y el desarrollo socioemocional de los estudiantes, resulta esencial cuestionarse ¿qué vías abordar para su tratamiento con la aplicación de metodologías fundamentadas?, ¿cómo diferenciar sus orígenes y manifestaciones, para así identificar estrategias de gestión efectivas? Es por ello que el objetivo de esta investigación fue determinar los conflictos escolares, su clasificación y estrategias de resolución mediante modelos de intervención que transformen el conflicto en una oportunidad de aprendizaje y crecimiento.

MÉTODO

Para abordar la resolución de conflictos en el ámbito escolar, se realizó una revisión sistemática exhaustiva. Este enfoque metodológico permitió analizar estudios previos que han examinado la naturaleza, el impacto y las estrategias de gestión de conflictos en contextos educativos. La recopilación y análisis de fuentes se llevó a cabo bajo criterios de relevancia y calidad, garantizando la solidez de los resultados. La sistematización de esta información no solo contribuye al desarrollo de estrategias fundamentadas para la

convivencia escolar, sino que también proporciona una base teórica y metodológica para futuras investigaciones. Así, este estudio busca ofrecer un marco de referencia que oriente nuevas investigaciones sobre el papel del conflicto en el aprendizaje y la socialización.

En la confección de esta investigación se aplicó el Método PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), el cual proporciona una estructura transparente y replicable para la revisión sistemática de la literatura. Este proceso se desarrolló en cuatro etapas principales: identificación de fuentes relevantes, selección de estudios según criterios de inclusión y exclusión, evaluación de la calidad metodológica y síntesis de los hallazgos. La implementación de PRISMA permitió minimizar sesgos, asegurar la exhaustividad del análisis y mejorar la reproducibilidad de los resultados. Gracias a esta metodología, el presente estudio ofrece una base sólida para la comprensión de la resolución de conflictos en el ámbito escolar y facilita el desarrollo de futuras investigaciones en este campo.

La selección de la información es fundamental para una investigación de este tipo, por lo cual se llevó a cabo una revisión de tipo descriptiva, utilizando estrategias de búsqueda avanzadas con palabras clave y conectores booleanos. Se emplearon términos como conflictos, escuelas, estrategias, mediación y convivencia escolar, combinados con operadores lógicos para refinar la selección de fuentes relevantes. Además, se aplicaron filtros temporales y se dio prioridad a estudios de acceso abierto en revistas indexadas en bases de datos reconocidas como SciElo, Redalyc, EBSCO y Dialnet.

En cuanto a los criterios de selección de la bibliografía de la bibliografía, se establecieron criterios específicos de inclusión y exclusión. Se incluyeron artículos publicados entre 2019 y 2024, con acceso abierto e indexados en bases de datos como Google Académico, SciElo, Redalyc, Ebsco y Dialnet. Se priorizaron investigaciones que abordaran la resolución de conflictos escolares desde una perspectiva metodológica y con aplicación práctica en entornos educativos. Por otro lado, se excluyeron trabajos que no estuvieran en revistas arbitradas, que carecieran de fundamentación teórica sólida o que no presentaran evidencia relevante. También se descartaron estudios con enfoques exclusivamente anecdóticos, asegurando así la validez y aplicabilidad de los resultados obtenidos en esta investigación.

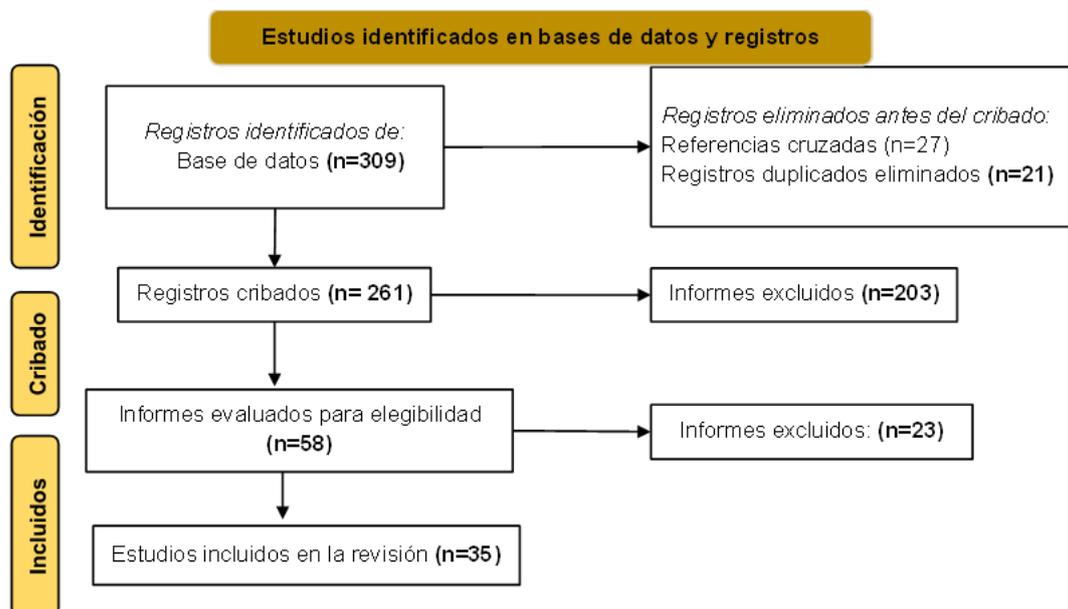


Figura 1. Flujograma correspondiente al método PRISMA

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

Los resultados de búsqueda en las bases de datos SciElo, Redalyc, Ebsco y Dialnet permitieron identificar un total de 309 artículos relacionados con la resolución de conflictos en escuelas. Por conceptos de referencias cruzadas y artículos duplicados antes del cribado se eliminaron 48 artículos, sometiéndose al cribado 261 artículos. Posteriormente, durante el cribado se descartaron 203 investigaciones por estar fuera del rango de tiempo definido encontrarse fuera del contexto de la investigación. Por último, considerando el título y el resumen, se seleccionaron 58 trabajos. De estos, se excluyeron 23 artículos por presentar un enfoque anecdótico. Como resultado se seleccionaron 35 artículos para la revisión, estos se relacionan en la Tabla 1.

Tabla 1. Informe de estudios incluidos

No. Artículo	Autores (Año)	Título	Revista	Bases de Datos	Métodos
1	Cabrera-Santos y Hernández-Velásquez (2022)	La Mediación de conflictos y su influencia en la convivencia escolar de los niños/as de la Unidad Educativa Pinceladas	Polo del Conocimiento	Google Académico	Diseño de investigación-acción participativa (IAP)
2	Camps Bansell et al. (2019)	Resolución de conflictos en la adolescencia: aplicación de un cuestionario en centros escolares coeducativos y diferenciados por sexos en España	Páginas de Educación	Google Académico	Cuestionario aplicado en centros escolares
3	Cano et al. (2020)	Relación entre la resolución de conflictos en aula y las TIC: Una revisión de literatura	Revista Espacios	SciELO	Revisión de literatura
4	Cañas Jaimés y Mosquera Téllez (2024)	Percepción del conflicto en estudiantes del Colegio Francisco José Caldas de Cúcuta desde la teoría de Galtung	Praxis educativa	Latindex, ERIH Plus, REDALyC, DOA	Enfoque teórico (Galtung)
5	Cardozo-Rusique et al. (2019)	Factores psicosociales asociados al conflicto entre menores en el contexto escolar	Educação & Sociedade,	SciELO	Análisis de factores
6	Ceballos Vacas y Roríguez-Ruiz (2023)	How do teachers and students deal with conflict? An analysis of conflict resolution strategies and goals	Revista de Investigación Educativa	Web of Science Scopus Dialnet Latindex,	Análisis de estrategias y metas
7	Ceballos-Vacas et al. (2020)	Fundamentación, descripción y análisis del cuestionario situacional de estrategias y metas de resolución de conflictos escolares.	Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria	Scopus REDALyC DOAJ Dialnet	Cuestionario situacional
8	Cruz-Barba y Rojo-Zárate (2023)	El rol del profesorado en la adolescencia: Un enfoque interdisciplinar del conflicto escolar con teoría de juegos.	Revista Electrónica Educare	SciELO Dialnet	Enfoque interdisciplinar (teoría de juegos)
9	Cuevas Solís et al. (2021)	¿Cómo se construye la convivencia escolar en la educación Montessori?	Estudios pedagógicos (Valdivia),	SciELO	Estudio de caso

No. Artículo	Autores (Año)	Título	Revista	Bases de Datos	Métodos
		Estudio de caso de una escuela Montessori de Valparaíso, Chile.			
10	De la Rosa Vazquez y Sánchez (2021)	Comparativo de tipo de mensaje ante el conflicto en estudiantes de telesecundaria y colegio católico.	Praxis	Google Académico	Estudio comparativo
11	Di Napoli (2020)	Sociodinámica de los conflictos juveniles en el espacio escolar. <i>Aletheia</i> .	Revista de Desarrollo Humano, Educativo y Social Contemporáneo	SciELO	Enfoque sociodinámico
12	Fernández-Rojas (2021)	Estilos de comunicación para abordar los conflictos en el aula de clase.	Revista Criterios	Google Académico	Análisis de estilos de comunicación
13	Fuenmayor y Hidalgo (2020)	Comunicación organizacional y la solución de conflictos en educación básica primaria. Venezuela.	Negotium: revista de ciencias gerenciales	EBSCO	Enfoque en comunicación organizacional
14	Grillet y Reyes (2023)	Los medios alternos de resolución de conflictos en el contexto escolar: algunas estrategias.	Investigación y postgrado,	Google Académico	Análisis de estrategias alternativas
15	Gutiérrez-Torres and Buitrago-Velandia (2019)	Las habilidades socioemocionales en los docentes: herramientas de paz en la escuela	Praxis & Saber	Google Académico	Enfoque en habilidades socioemocionales
16	Loyola Alvarado (2023)	Educación para la paz: estado del arte de cultura de paz, discusión de las teorías y producción científica.	Prohominum	SciELO	Revisión teórica (estado del arte)
17	Martínez Seijas (2020)	La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar.	EDUCARE	Dialnet	Enfoque en mediación
18	Medranda et al. (2024)	Conflicto escolar frente al desempeño académico	ALTERIDAD	Google Académico	Relación entre conflicto y desempeño académico
19	Merchán Gavilánez et al. (2019)	La mediación de conflictos escolares. Incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional.	Conrado	Google Académico	Enfoque en mediación e inteligencia emocional

No. Artículo	Autores (Año)	Título	Revista	Bases de Datos	Métodos
20	Moreno y Molero Jurado (2022)	Coping Strategies in Conflicts among Adolescents: a Systematic Review.	REMIE-Multidisciplinary Journal of Educational Research	Latindex	Enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) basado en el modelo ecológico de Bronfenbrenner
21	Ochoa Cervantes et al. (2021)	Conductas conflictivas y convivencia escolar: análisis desde el modelo ecológico	Sinéctica	Google Académico	Modelo ecológico
22	Padilla Hidalgo y López Mejías (2021)	Formación de la competencia solución de conflictos escolares en estudiantes de la carrera Licenciatura en Educación Primaria.	Transformación	Latindex	Enfoque en formación docente
23	Pastene (2021)	Caracterización de las prácticas y estrategias de resolución de conflictos en relación a la convivencia escolar y clima en el aula	Revista Educación Las Américas,	Latindex REDIB DOAJ	Análisis de prácticas y estrategias
24	Perales Franco (2021)	Diálogo, separación y suspensión: prácticas de manejo de conflictos en escuelas primarias mexicanas.	Sinéctica	Google Académico	Análisis de prácticas de manejo de conflictos
25	Pure Chaupis y Sánchez Trujillo (2022)	La interacción entre docente-alumno y alumno-alumno ante los conflictos en un aula de una institución educativa de nivel inicial de Pueblo Libre.	Educación,	Google Académico	Estudio de interacciones en aula
26	Ramón y Olalde (2020)	Conflictos escolares en la ciudad de Machala	Revista de ciencias sociales,	Google Académico	Estudio descriptivo
27	Ramón Pineda et al. (2019)	Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares	Conrado		Análisis teórico
28	Rocha y Quito (2023)	Mediación escolar y práctica restaurativa para la conciliación y prevención de los conflictos de aula.	CIENCIAMATRIA	Google Académico	Enfoque en mediación y prácticas restaurativas

No. Artículo	Autores (Año)	Título	Revista	Bases de Datos	Métodos
29	Rojo Guillamón y Ferrando Prieto (2022)	Convivencia, conflictos y mediación escolar en educación secundaria: estudio de caso	AZARBE	Google Académico	Estudio de caso
30	Salazar Mastache (2022)	El conflicto en la escuela secundaria en México. Una mirada desde la paz imperfecta	Investigación y Desarrollo	Google Académico	Enfoque en paz imperfecta
31	Serrano y Muslera (2021)	La resolumentación de conflictos en el ámbito educativo de manera participada	Revista Latinoamericana Estudios de la Paz y el Conflicto	DOAJ Latindex REDIB ERIH PLUS	Enfoque participativo
32	Soto (2020)	Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar	Educere	Google Académico	Enfoque en competencias docentes
33	Villalón y Zamorano (2023)	Curricularizar el conflicto para la construcción de la democracia en la escuela. El conflicto como eje de la enseñanza	Sophia Austral	Scopus, SciELO, Latindex, DOAJ,	Enfoque curricular
34	Zamora García (2020)	Estrategias de aprendizaje colaborativo y los estilos de solución de conflictos escolares	Revista San Gregorio	Google Académico	Enfoque en aprendizaje colaborativo
35	Zepeda (2020)	Conflictos escolares como factor de riesgo en el rendimiento académico y deserción escolar	Revista RedCA	Google Académico	Análisis de factores de riesgo

Teniendo en cuenta el orden numérico de los artículos de la tabla 1, en la Tabla 2 se muestran los resultados para los términos más empleados para referirse a los conflictos, la cantidad de artículos que lo mencionan y el porcentaje que representa del total de artículos revisados.

Tabla 2. Palabras utilizadas en definiciones de conflictos

Términos	Artículos seleccionados	Cantidad de artículos	Porcentaje
Desacuerdos	(6, 7, 8, 12,15,24)	6	17.1
Confrontación	(6, 7,12, 20)	4	11.4
Discrepancias	(2,3,12,20)	4	11.4
Discusiones	(2,5,21)	3	8.5
Violencia	(5,11,15,16,21,30)	6	17.1
Diferencia de pensamiento	(2,12,10,33)	4	11.4
Situación de tensión	(11,5,7)	3	8.5
Pugna	-	-	-
Disputa	-	-	-

El análisis de los artículos revisados revela que los términos más frecuentes para describir conflictos escolares fueron "desacuerdos" y "violencia", presentes cada uno en 6 artículos (17.1% del total). Le siguen en frecuencia "confrontación" y "discrepancias", mencionados en 4 artículos cada uno (11.4%), mientras que "discusiones" (3 artículos, 8.5%) y "diferencia de pensamiento" (4 artículos, 11.4%) aparecieron con menor recurrencia. El término "situación de tensión" fue utilizado en 3 estudios (8.5%). Es notable que conceptos como "pugna" y "disputa" no fueron empleados en ninguno de los trabajos analizados, lo que sugiere que estas expresiones no forman parte del vocabulario académico predominante en las investigaciones sobre conflictos en el ámbito escolar.

En la Tabla 3, se observan términos que definen la resolución de conflictos, de igual modo el nombre los artículos corresponden con número dado en la tabla 1. Los resultados de la tabla muestran la frecuencia y el porcentaje de artículos que citan diversas estrategias para la resolución de conflictos. La persuasión y la prevención son las estrategias más mencionadas, presentes en 8 artículos cada una, lo que representa un 22.8% de la selección total. Le siguen en relevancia la mediación, la conciliación, la confianza y la empatía, cada una citada en 7 artículos (20%).

En el caso de la negociación aparece en 6 artículos (17.1%), mientras que el diálogo y la escucha reflexiva se mencionan en 5 artículos (14.2% y 14.3%, respectivamente). Otras estrategias como el juego de roles (11.4%), el arbitraje y el círculo de paz (8.5% cada una), y las teorías de juegos (5.7%) tienen una presencia menor. Estos datos reflejan un énfasis en estrategias comunicativas y relacionales, como la persuasión, la mediación y la empatía, en contraste con enfoques más estructurados o teóricos, que aparecen con menor frecuencia.

Tabla 3. Estrategias de resolución de conflictos en artículos seleccionados

Estrategias	Artículos seleccionados	Cantidad de artículos citados	Porcentaje
Mediación	(1, 14,17,19,28,29,31)	7	20
Negociación	(2,3,8,14,20,32)	6	17.1
Diálogo	(2,8,14,20,32)	5	14.2
Conciliación	(1,8,14,19,24,29,31)	7	20
Persuasión	(2,3,6,8,12,15,17,32)	8	22.8
Teorías de juegos	(2,8)	2	5.7
Arbitraje	(14,17,31)	3	8.5
Prevención	(1,2,15,17,21,28,31,34)	8	22.8
Juego de roles	(6,15,19,22)	4	11.4
Círculo de paz	(14,16,21,)	3	8.5
Escucha reflexiva	(1,15,12,8,19)	5	14.3
Confianza	(1,6,12,15,17,19,21)	7	20
Empatía	(1,12,15,17,19,21,31)	7	20

Discusión

Los resultados de esta revisión sistemática, realizada bajo los criterios PRISMA, revelan una notable diversidad terminológica para conceptualizar los conflictos escolares. Los términos "desacuerdos" y "violencia" resultaron los más frecuentes (17.1% cada uno), resultado que coincide con investigaciones como las de Cardozo-Rusinque et al. (2019) y Di Napoli (2020), quienes destacan la naturaleza multifacética de los conflictos educativos. Esta dualidad conceptual entre diferencias relacionales y manifestaciones violentas refleja la complejidad del fenómeno en contextos escolares. Sin embargo, la ausencia de términos como "pugna" o "disputa" en la literatura analizada sugiere un enfoque académico que da mayor peso a categorías más específicas, lo que podría limitar comparaciones interculturales, tal como advierten estudios transculturales recientes.

Al examinar los tipos de conflictos predominantes, se observa que los interpersonales y estructurales fueron los más documentados. Este resultado concuerda con los planteamientos de Camps Bansell et al. (2019) y Perales Franco (2021), quienes identifican estas categorías como las más disruptivas para la convivencia escolar. En lo particularmente resulta relevante la investigación sobre los conflictos estructurales, que según Ochoa Cervantes et al. (2021) tienen su origen en desigualdades institucionales profundas. Los datos revelan que estos conflictos suelen ser más persistentes y requieren intervenciones sistémicas, a diferencia de los interpersonales que pueden abordarse con estrategias focalizadas. Esta distinción resulta crucial para diseñar políticas educativas efectivas.

En cuanto a las estrategias de resolución, el análisis muestra un predominio de enfoques comunicativos y relacionales. La persuasión (22.8%) y la mediación (20%) emergieron como las más utilizadas, lo que se contrasta con los resultados de Cabrera-Santos y Hernández-Velásquez (2022) en contextos de educación básica. Sin embargo, llama la atención el escaso desarrollo de métodos innovadores

como las teorías de juegos (5.7%), a pesar de su demostrada eficacia en estudios como el de Cruz-Barba y Rojo-Zárate (2023). Esta brecha podría explicarse por la mayor complejidad de implementación de estos enfoques, que requieren formación especializada del profesorado, según advierte Soto (2020) en su análisis de competencias docentes.

Los resultados sobre estrategias socioemocionales (20%) requieren de una atención especial. Investigaciones como las de Gutiérrez-Torres y Buitrago-Velandia (2019) y Merchán Gavilán et al. (2019) demuestran que estas aproximaciones no solo resuelven conflictos puntuales, sino que desarrollan habilidades permanentes en los estudiantes. No obstante, el análisis revela que su implementación suele ser irregular y dependiente de la voluntad individual de docentes, más que de políticas institucionales sistemáticas. Los resultados coinciden con las observaciones de Padilla Hidalgo y López Mejías (2021) sobre la necesidad de incorporar estas competencias en la formación inicial docente, aspecto que actualmente presenta importantes carencias según los estudios revisados.

Entre las limitaciones del estudio, cabe destacar el sesgo geográfico hacia investigaciones iberoamericanas, debido a los criterios de selección lingüísticos. Esta circunstancia, aunque permite profundizar en contextos específicos, dificulta la generalización de conclusiones a otras realidades educativas. Como señala Moreno y Molero Jurado (2022) en su revisión sistemática, los patrones de conflicto y su resolución varían significativamente según factores culturales e institucionales. Otra limitación importante fue la exclusión de literatura gris, que según Zepeda (2020) puede contener valiosas experiencias de intervención en contextos escolares reales. Estas restricciones metodológicas sugieren la necesidad de ampliar futuras revisiones hacia enfoques más inclusivos.

Esta revisión sistemática evidencia que los conflictos escolares requieren abordajes diferenciados según su naturaleza y contexto. Los hallazgos respaldan las propuestas de Villalón y Zamorano (2023) sobre la necesidad de "curricularizar" el conflicto como oportunidad pedagógica. Se constata que, mientras las estrategias tradicionales (mediación, diálogo) siguen siendo predominantes, existe un creciente interés por enfoques innovadores que merecerían mayor desarrollo investigativo. Los resultados enfatizan la importancia de formar docentes en competencias específicas para la gestión de conflictos, tal como plantea la literatura reciente. Futuras investigaciones deberían explorar el impacto diferencial de estas estrategias a largo plazo, así como su adaptabilidad a diversos contextos educativos y culturales.

CONCLUSIONES

Esta revisión sistemática mediante el método PRISMA permitió identificar los patrones fundamentales de los conflictos escolares, destacando su naturaleza compleja y multidimensional. Los resultados revelan que los términos "desacuerdos" y "violencia" son las conceptualizaciones más recurrentes, representando cada una el 17.1% de las referencias analizadas. Esta dualidad refleja tanto las tensiones

cotidianas en las relaciones interpersonales como las manifestaciones más graves que afectan la convivencia escolar. La diversidad terminológica encontrada subraya la necesidad de establecer definiciones operativas más precisas que faciliten el desarrollo de intervenciones adaptadas a contextos educativos específicos.

El estudio identificó cinco tipos principales de conflictos, siendo los interpersonales y estructurales los más frecuentes y desafiantes para las instituciones educativas. Los primeros surgen principalmente de relaciones problemáticas entre estudiantes, mientras que los segundos se originan en desigualdades institucionales y normas poco inclusivas. Resulta particularmente relevante el reconocimiento de los conflictos funcionales, que bajo un enfoque pedagógico adecuado pueden convertirse en oportunidades para el aprendizaje y el crecimiento grupal. Esta perspectiva transformadora del conflicto representa un avance significativo respecto a visiones tradicionales que lo consideraban únicamente como factor disruptivo.

En cuanto a las estrategias de resolución, el análisis demostró el predominio de enfoques basados en el diálogo y las habilidades socioemocionales. La mediación y la persuasión aparecen como las herramientas más utilizadas, representando el 20% y 22.8% respectivamente. Sin embargo, se observa una marcada diferencia con estrategias innovadoras como los círculos de paz o las teorías de juegos, que a pesar de su potencial demostrado aparecen en menos del 10% de los estudios. Esta brecha señala la necesidad de fortalecer la formación docente en metodologías alternativas y promover su implementación sistemática en las instituciones educativas.

Los principales factores generadores de conflictos identificados incluyen dinámicas de poder no resueltas, deficiencias en la comunicación y estructuras escolares poco inclusivas. Estos elementos interactúan creando escenarios donde los desacuerdos cotidianos pueden escalar hacia manifestaciones más graves como la violencia escolar. Los resultados enfatizan la importancia de abordar tanto las causas inmediatas como los factores estructurales, implementando sistemas de prevención temprana y protocolos de actuación diferenciados según la naturaleza de cada conflicto.

Como contribución final, esta investigación propone un enfoque integral para la gestión de conflictos escolares que combine prevención, intervención especializada y evaluación continua. Los hallazgos respaldan la visión del conflicto como fenómeno inherente a los sistemas educativos que, cuando se aborda adecuadamente, puede convertirse en una poderosa herramienta pedagógica. Este planteamiento refuerza la importancia de desarrollar políticas institucionales que fomenten la convivencia pacífica y transformen los desafíos relacionales en oportunidades para el desarrollo de competencias ciudadanas y socioemocionales en toda la comunidad educativa.

- Cabrera-Santos, R. G., y Hernández-Velásquez, B. I. (2022). La Mediación de conflictos y su influencia en la convivencia escolar de los niños/as de la Unidad Educativa Pinceladas. *Polo del Conocimiento*, 7(4). <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3916>
- Camps Bansell, J., Selvam, R. M., y Sheymardanov, S. (2019). Resolución de conflictos en la adolescencia: aplicación de un cuestionario en centros escolares coeducativos y diferenciados por sexos en España. *Páginas de Educación*, 12(2), 1-22. <https://doi.org/10.22235/pe.v12i2.1833>
- Cano, J. A., Vargas, A. D., y Becerra, D. F. (2020). Relación entre la resolución de conflictos en aula y las TIC: Una revisión de literatura. *Revista Espacios*, 41(18). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n18/20411820.html>
- Cañas Jaimés, J. A., y Mosquera Téllez, J. (2024). Percepción del conflicto en estudiantes del Colegio Francisco José Caldas de Cúcuta desde la teoría de Galtung. *Praxis educativa*, 28(1), 75-90. <http://dx.doi.org/10.19137/praxiseducativa-2024-280106>
- Cardozo-Rusinque, A. A., Martínez-González, M. B., Peña-Leiva, A. A. D. L., Avedaño-Villa, I., y Crissien-Borrero, T. J. (2019). Factores psicosociales asociados al conflicto entre menores en el contexto escolar. *Educação & Sociedade*, 40, e0189140. <https://doi.org/10.1590/ES0101-73302019189140>
- Ceballos-Vacas, E., Rodríguez-Ruiz, B., y Rodríguez Hernández, J. (2020). Fundamentación, descripción y análisis del cuestionario situacional de estrategias y metas de resolución de conflictos escolares. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 37, 83-97. https://doi.org/10.7179/PSRI_2020.05
- Ceballos Vacas, E., y Roríguez-Ruiz, B. (2023). How do teachers and students deal with conflict? An analysis of conflict resolution strategies and goals. *Revista de Investigación Educativa*, 41(2), 551-572. <https://doi.org/10.6018/rie.547241>
- Cruz-Barba, E., y Rojo-Zárate, M. F. (2023). El rol del profesorado en la adolescencia: Un enfoque interdisciplinar del conflicto escolar con teoría de juegos. *Revista Electrónica Educare*, 27(2), 220-237. <https://doi.org/10.15359/ree.27-2.16186>
- Cuevas Solís, K., Álvarez Palta, B., Cortés Bernal, E., Passi Rojas, F., y Apablaza Campos, F. (2021). ¿Cómo se construye la convivencia escolar en la educación Montessori? Estudio de caso de una escuela Montessori de Valparaíso, Chile. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 47(2), 299-317. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052021000200299>
- De la Rosa Vazquez, C. S., y Sánchez, R. I. G. (2021). Comparativo de tipo de mensaje ante el conflicto en estudiantes de telesecundaria y colegio católico. *Praxis*, 17(1), 27-37. <https://doi.org/10.21676/23897856.3462>
- Di Napoli, P. N. (2020). Sociodinámica de los conflictos juveniles en el espacio escolar. *Aletheia. Revista de Desarrollo Humano, Educativo y Social Contemporáneo*, 12(1), 15-40. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2145-03662020000100015&script=sci_arttext
- Fernández-Rojas, M. A. (2021). Estilos de comunicación para abordar los conflictos en el aula de clase. *Revista Criterios*, 28(2), 28-47. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.2-art2>
- Flores, M. V. (2016). La globalización como fenómeno político, económico y social. *ORBIS*, 34(12), 26-41. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70946593002.pdf>
- Fuenmayor, R., y Hidalgo, C. (2020). Comunicación Organizacional y la Solución de Conflictos en Educación Básica Primaria. Venezuela. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 16(47), 23-34. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4766413>

- Grillet, M. A. V., y Reyes, V. M. (2023). Los medios alternos de resolución de conflictos en el contexto escolar: algunas estrategias. *Investigación y postgrado*, 38(2), 137-163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9196092>
- Gutiérrez-Torres, A. M., y Buitrago-Velandia, S. J. (2019). Las habilidades socioemocionales en los docentes: herramientas de paz en la escuela. *Praxis & Saber*, 10(24), 167-192. <https://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.9819>
- Loyola Alvarado, O. J. (2023). Educación para la paz: estado del arte de cultura de paz, discusión de las teorías y producción científica. *Prohominum. Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 5(4), 123-133. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0212>
- Martínez Seijas, D. M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 222-244. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1276>
- Medranda, J., Contreras, M., y Obaco, E. (2024). Conflicto escolar frente al desempeño académico. *ALTERIDAD. Revista de Educación*, 19(1), 127-136. <https://doi.org/10.17163/alt.v19n1.2024.10>
- Merchán Gavilánez, M. L., Cadena Alvarado, R., y Napa Yance, C. (2019). La mediación de conflictos escolares. Incidencia en el desarrollo de la inteligencia emocional. *Conrado*, 15(69), 399-404. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrad>
- Moreno, A. G., y Molero Jurado, M. d. M. (2022). Coping Strategies in Conflicts among Adolescents: a Systematic Review. *REMIE-Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 12(2). https://doi.org/10.7179/PSRI_2020.37.05
- Ochoa Cervantes, A. C., Garbus, P., y Morales Osornio, A. (2021). Conductas conflictivas y convivencia escolar: análisis desde el modelo ecológico. *Sinéctica*(57). [https://doi.org/10.31391/S2007-7033\(2021\)0057-012](https://doi.org/10.31391/S2007-7033(2021)0057-012)
- Padilla Hidalgo, Y., y López Mejías, M. (2021). Formación de la competencia solución de conflictos escolares en estudiantes de la carrera Licenciatura en Educación Primaria. *Transformación*, 17(2), 326-340. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2077-29552021000200326&script=sci_arttext
- Pastene, P. G. (2021). Caracterización de las prácticas y estrategias de resolución de conflictos en relación a la convivencia escolar y clima en el aula. *Revista Educación Las Américas*, 11(1), 44. <https://doi.org/10.35811/rea.v11i1.141>
- Perales Franco, C. (2021). Diálogo, separación y suspensión: prácticas de manejo de conflictos en escuelas primarias mexicanas. *Sinéctica* (57). [https://doi.org/10.31391/S2007-7033\(2021\)0057-008](https://doi.org/10.31391/S2007-7033(2021)0057-008)
- Pure Chaupis, M. F., y Sánchez Trujillo, M. (2022). La interacción entre docente-alumno y alumno-alumno ante los conflictos en un aula de una institución educativa de nivel inicial de Pueblo Libre. *Educación*, 31(61), 149-168. <http://dx.doi.org/10.18800/educacion.202202.008>
- Ramón, M., Longoria, M., y Olalde, A. (2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 26(2), 243-259. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>
- Ramón Pineda, M. Á., García Longoria Serrano, M. P., y Olalde Altarejos, A. J. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Conrado*, 15(67), 135-142. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

- Rocha, G., y Quito, V. (2023). Mediación escolar y práctica restaurativa para la conciliación y prevención de los conflictos de aula. *CIENCIAMATRIA*, 9(1), 592-604. <https://doi.org/10.35381/cm.v9i1.1086>
- Rojo Guillamón, M. I., y Ferrando Prieto, M. M. (2022). Convivencia, conflictos y mediación escolar en educación secundaria: estudio de caso. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*(11), 57-66. <https://revistas.um.es/azarbe/article/view/505931/334081>
- Salazar Mastache, I. I. (2022). El conflicto en la escuela secundaria en México. Una mirada desde la paz imperfecta. *Investigación y Desarrollo*, 30(1), 283-312. <https://doi.org/10.14482/indes.30.1.371.782>
- Serrano, M. M., y Muslera, E. A. R. (2021). La resolumentación de conflictos en el ámbito educativo de manera participada. *Revista Latinoamericana Estudios de la Paz y el Conflicto*, 2(3), 85-97. <https://doi.org/10.5377/rlpc.v2i3.10339>
- Soto, E. E. O. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46. <https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/35663240004.pdf>
- Villalón, G., y Zamorano, A. (2023). Curricularizar el conflicto para la construcción de la democracia en la escuela. El conflicto como eje de la enseñanza. *Sophia Austral*, 29. <https://doi.org/10.22352/SAUSTRAL20232910>
- Zamora García, N. A. (2020). Estrategias de aprendizaje colaborativo y los estilos de solución de conflictos escolares. *Revista San Gregorio*(40), 90-100. <https://doi.org/0.36097/rsan.v1i40.1382>
- Zepeda, M. d. I. Á. C. (2020). Conflictos escolares como factor de riesgo en el rendimiento académico y deserción escolar. *Revista RedCA*, 3(7), 7. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9106828>