



**Artículo de Grado Derivado de Diplomado  
en Conciliación con Enfoque Diferencial**

**El concepto de conciliación en la institución educativa puerto Bogotá para la  
resolución de conflictos.**

*The concept of conciliation in the Puerto Bogotá educational institution for conflict  
resolution.*

**Jackeline Ibet Arboleda Carmona**

**Alexander Quimbayo Santos**

**Corporación Universitaria Remington**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas**

**Programa de Derecho**

**2025**



**Artículo de Grado Derivado de Diplomado  
en Conciliación con Enfoque Diferencial**

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción .....	5
Referencias.....	14



## Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial

### Resumen

En el presente artículo abordamos la importancia de la gestión de los conflictos desde la conceptualización de conciliación como herramienta que contribuye a la mitigación de la violencia escolar y la promoción de un ambiente de respeto en toda una comunidad educativa. Para lograr esto, el papel de los maestros está destacando el concepto del dialogo por medio del respeto, ayudando a crear ambientes de mediación donde los estudiantes pueden comunicarse para aprender a resolver conflictos sin el uso de la agresión física, así mismo, presentaremos unas reflexiones que provienen de un estudio realizado en la sede principal de la Institución Educativa Departamental Puerto Bogotá del municipio de Guadua Cundinamarca, para dar solución a una cantidad de situaciones observadas, dentro y fuera del aula, en las cuales la conciliación y la mediación ayudaron a mejorar el ambiente escolar.

Por otra parte, este estudio no solo deja claro que la mediación además de ser una forma de resolución de conflictos también es una herramienta que permite reforzar en los estudiantes la comunicación asertiva, el manejo de emociones y el respeto a los demás para participar activamente en su comunidad, es así como en este proceso, los maestros juegan un papel clave: más que enseñar materias, acompañan a los estudiantes en el crecimiento personal y social. Gracias a ellos, puede crear un ambiente escolar más tranquilo donde todos se sientan escuchados y apreciados.

**Palabras clave:** Intervención, conciliación, resolución de conflictos, convivencia, respeto, tolerancia, práctica docente.



## Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial

### Abstract

The concept of conciliation in the puerto bogotá educational institution for conflict resolution.

In this article, we address the importance of conflict management from the perspective of conciliation as a tool that contributes to mitigating school violence and promoting an environment of respect throughout the educational community. For achieving this, teachers emphasize the concept of dialogue through respect, helping to create mediation environments where students can communicate and learn to resolve conflicts without physical aggression. We will also present some reflections from a study conducted at the main campus of the Puerto Bogotá Departmental Educational Institution in the municipality of Guaduas, Cundinamarca, to address a number of observed situations, both inside and outside the classroom, in which conciliation and mediation helped improve the school environment.

Furthermore, this study not only makes it clear that mediation, in addition to being a form of conflict resolution, is also a tool that strengthens students' assertive communication, emotional management, and respect for others, enabling them to actively participate in their community. Teachers play a key role in this process: more than just teaching subjects, they support students in their personal and social growth. Through this, teachers can create a more peaceful school environment where everyone feels heard and appreciated.

It is in the reinforcement of assertive communication, improvements can be observed in all members of the educational community, as the idea was for them to feel free to express their ideas, learn to listen to others, and get to know each other without fighting, always



## Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial

seeking a balance between what I want, what I am allowed to do, and what I should do. It is clear that these activities also helped them to develop their ability to discuss and think critically about problems, realizing that there are different ways to solve them. Something even more valuable, which was noted, was how students, with adequate support, began to deal with conflicts more maturely and responsibly. It is a commitment to better coexistence within the school and the outside world.

**Keywords:** Intervention, conciliation, conflict resolution, coexistence, respect, tolerance, teaching practice.

## Introducción



## Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial

Cuando hablamos de conflictos en el entorno escolar, es inevitable pensar en la figura del mediador: esa persona externa, neutral, que se encarga de escuchar a las partes involucradas y ayudarles a encontrar caminos de resolución de sus diferencias, según Requejo-Fraile (2019), esta intervención es clave para presentar alternativas de solución que beneficien a toda las partes involucradas y comunidad educativa.

Otro aspecto fundamental es la educación en valores. Hablar de mediación y conciliación es hablar de valores como el respeto, la responsabilidad, la justicia, la empatía y la solidaridad. Son estos valores los que permiten que el diálogo y la concertación funcionen. Como dice Quintana (1988), “la dimensión moral es inherente a todo comportamiento humano y, por consiguiente, una educación integral no puede descuidarlo” (p. 289). Esto quiere decir que, si queremos una educación de calidad, no basta con enfocarnos en el rendimiento académico; también es necesario formar personas íntegras, capaces de actuar con ética y compromiso social.

Por tanto, nuestra pregunta problema se encuentra planteada de la siguiente manera, ¿es posible lograr una cultura de resolución de conflictos de manera pacífica, a partir de la conceptualización e implementación de proyectos y actividades de conciliación y reparación en la IED Puerto Bogotá Guaduas?

A partir de este planteamiento se inició toda una revisión teórica y de los planes de estudio, principalmente los que abordan dentro de sus contenidos estas temáticas, como es el caso de la ética, filosofía y cátedra para la paz, para las demás áreas transversalizarán en sus saberes algunas temáticas.

Para el desarrollo de esta propuesta, se planteó como objetivo general, determinar la efectividad de la conciliación como herramienta para fomentar una cultura de resolución



## Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial

pacífica de conflictos en la IED Puerto Bogotá Guaduas, a través de la conceptualización e implementación de proyectos y actividades específicas, aunque podría sonar ambicioso, es algo que podemos lograr y podemos medir.

Como parte de los objetivos de ejecución de nuestro trabajo nos planteamos los siguientes, Analizar la viabilidad de implementar una cultura de resolución de conflictos pacífica, en donde se evaluará si la conceptualización e implementación de proyectos y actividades de conciliación y reparación pueden contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en la IED Puerto Bogotá Guaduas. Diseñar una ruta de conciliación escolar, desarrollar una ruta de conciliación que pueda ser implementado en la IED Puerto Bogotá y evaluar el impacto potencial de la conciliación en la comunidad educativa, esta evaluación será en dos vías, cualitativa desde la percepción de la comunidad educativa y cuantitativa, basados en estadísticas de casos atendidos desde orientación escolar, promoviendo una cultura de resolución pacífica de conflictos y mejorando el entorno escolar.

### ***Capítulo 1. Viabilidad de implementar una cultura de resolución de conflictos***

Podemos denotar que para el contexto colombiano, la importancia del rol del mediador se respalda en varios marcos legales; Uno de los más importantes es la Ley 115 de 1994, conocida como la Ley General de Educación, que nos establece las bases de la educación en el país, encontrando que esta ley reconoce la necesidad del fortalecimiento no solo académicos, sino también de valores que permiten una convivencia pacífica y respetuosa en los diferentes espacios que estos jóvenes se desenvolverán es así como encontramos que el conceptos de mediación, conciliación, diálogo, tolerancia, intervención escolar y hasta



## Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial

sanción, son mencionados como herramientas válidas para gestionar los conflictos dentro de las instituciones educativas y así mismo dar solución a los mismos.

Pero el docente como mediador no se queda solo en la Ley 115, encontrando que en el 2014, el Congreso aprobó la Ley 1732, que establece la creación de la Cátedra de Paz como obligatoria en todos los colegios públicos y privados del país, esta ley, junto con su decreto reglamentario 1038 de 2015, promueve que los estudiantes desarrollen una cultura del diálogo, la empatía y el respeto por las diferencias que existen entre ellos. Es, sin duda, una apuesta por formar ciudadanos que puedan convivir en sociedad de forma pacífica es así, como dentro de su plan de área propone la formación de mediadores escolares, conciliadores, siendo un logro ya que se puede obtener no solo el sustento teórico sino práctico e *in situ* de las situaciones que afectan a la comunidad educativa.

Este esfuerzo también está alineado con lo que señala el artículo 41 de la Constitución Política de Colombia (1991), que exige el estudio de la Constitución en todas las instituciones educativas. Así mismo, autores como Solís-Espallargas y Barreto-Tovar (2020) nos señalan que educar en convivencia y con dialogo no es solo un contenido adicional, sino una forma de vida de los estudiantes que aprenden a dialogar, a escuchar y a llegar a acuerdos en el aula, tienden a replicar estas actitudes en otros entornos sociales. Por eso, el papel del docente se vuelve fundamental: no solo enseña materias, también ayuda a modelar y guiar conductas que promueven la convivencia en el contexto en el que se desenvuelvan.

Por lo anteriormente dicho encontramos pertinente la implementación de una propuesta de conciliación y medicación escolar como parte de la dinámica escolar, la cual ha sido aceptada positivamente por los estudiantes y padres de familia de nuestra institución. Y



## **Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial**

algo que ha llamado la atención es que al final las familias se han involucrado activamente para lograr buenos resultados en la disminución de los conflictos escolares.

### ***Capítulo 2. Diseño e implementación de una ruta para la conciliación escolar***

El diseño de la ruta institucional para la conciliación escolar en la IED Puerto Bogotá, no se encuentra ajena a los protocolos propuestos desde el ministerio de educación nacional y la ley 1620 15 de marzo de 2013 y el decreto 1965 del 11 de septiembre de 2013, encontrando que uno de sus pilares es la prevención y mitigación de la violencia escolar, pero la ruta interna la encontramos definida de la siguiente manera: a) Para las situaciones tipo I y II, se inicia el protocolo de atención con el docente que primero conoció la situación, éste iniciará escuchando los descargos de las partes, los cuales serán también consignados en el anecdotario, con el fin de tener trazabilidad de las acciones realizadas, luego se remitirá el caso a orientación escolar, donde la orientadora en compañía del docente, serán los encargados de mediar con el fin de llegar a un acuerdo y/o reparación a que hubiere lugar, b) en caso de las situaciones que se presenten en aulas o espacios en los que no hubiese un docente presente, cada grupo tiene asignado un estudiante que cumplirá las funciones de mediador e informante de la situación ocurrida, elevándola al director de curso, quien en compañía de la orientadora y el estudiante mediador, iniciarán las actuaciones igual que el punto anterior, c) para las situaciones tipo III, se activarán las rutas pertinentes con las instituciones externas, además de dejar registrado en el anecdotario y realizar citación a acudientes con el fin de zanjar el conflicto y llegar a un acuerdo que contribuya a la sana convivencia escolar.



## Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial

Además, es importante tener en cuenta que el conflicto es parte natural de toda interacción humana lo explican Leyton-Leyton (2020) y Tuvilla (2005), quienes afirman que más que evitar el conflicto, lo que debemos hacer es aprender a manejarlo por esto los educadores, en este sentido, deben actuar como facilitadores: personas que no solo median en las disputas, sino que también enseñan a sus estudiantes a generar sus propias estrategias para resolver los problemas que surgen en la vida diaria el termino de conciliación también implica reconocer que los conflictos no afectan solo a quienes están directamente involucrados, sino a toda la comunidad.

Aunque hasta el momento ha dado resultado, desde el principio ha sido un constante devenir, puesto que cada persona es un mundo y cada situación es diferente, lo que nos hace estar en constante adaptación y revisión de actuaciones, podemos decir que en loa IED Puerto Bogotá, la conciliación es posible.

### ***Capítulo 3. Evaluación del impacto de la implementación de la conciliación y mediación escolar.***

Durante el desarrollo del proyecto, se evidenció que la conciliación es vista no solo como un proceso legal o institucional, sino como una estrategia pedagógica desde lo metodológico, didáctico y social, este enfoque permite identificar formas de promover el respeto mutuo, prevenir conflictos y actuar con rapidez cuando estos ocurren.

La evaluación del impacto de este proyecto de intervención en la comunidad educativa será en dos vías, una cualitativa desde la percepción de la comunidad educativa, en especial estudiantes y docentes, y otro cuantitativa, basados en estadísticas de casos atendidos desde orientación escolar, promoviendo una cultura de resolución pacífica de conflictos y



## Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial

mejorando el entorno escolar. Es así, como desde cada dirección de curso se implementó un taller con padres de familia para conocer su punto de vista acerca de la implementación del proyecto de conciliación y mediación del cual sus hijo hacían parte, además a los estudiantes se le realizaron preguntas acerca de cómo se sienten al hablar con sus compañeros acerca de los que les disgusta o lo que les generó el conflicto inicial, además de mostrar un indicador en forma de caritas de *emogi*, en donde ellos marcan con una x el que corresponde a su percepción sobre el manejo que se le dio a su conflicto.

En cuanto a la parte cuantitativa, se ha podido evidenciar que las agresiones han disminuido notablemente, puesto de tres quejas por agresión verbal, física o psicológica (que son las más frecuentes), que se presentaban diariamente, en la actualidad hay días en los que no se atiende ninguna, y se ha observado que los estudiantes son más proactivos y propositivos al momento de la mediación, saliendo en la mayoría de las ocasiones la propuesta de restauración de parte de los mismos agresores; es decir, no es requerida la intervención del mediador como el que propone la opción de arreglo.

Como señala Vargas (2021), la conciliación, al igual que la mediación, se convierte en una herramienta valiosa para alcanzar los fines de la educación establecidos en la ley y en la Constitución, esto se traduce en un mejor ambiente escolar dentro y fuera del aula, donde las relaciones entre estudiantes, docentes y familias se basan más en la confianza y el diálogo que en la imposición o la sanción. En esta línea, el rol del docente-mediador se vuelve esencial. Su labor no se limita a intervenir cuando hay un problema, sino a crear un entorno en el que los estudiantes se sientan seguros para expresar sus ideas, compartir sus emociones y construir acuerdos. Esto requiere formación, sensibilidad y compromiso. Además, exige reconocer que los conflictos no siempre tienen una única solución, y que muchas veces, lo



## Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial

más importante no es ganar una discusión, sino aprender a convivir con quienes piensan o actúan diferente.

Por eso, la conciliación no solo aporta beneficios en asuntos puntuales, sino que ayuda a fortalecer una cultura escolar más pacífica, participativa e incluyente, donde todos los miembros de la comunidad tienen un papel en la toma de decisiones. Esta cultura se fortalece cuando se fomenta el diálogo permanente, se respetan las diferencias y se promueve el trabajo en equipo y finalmente, vale la pena recordar que educar para la paz no depende de un gobierno, una ley o un plan de estudio específico. Es una tarea continua, que debe estar presente en todas las etapas de la vida escolar. La conciliación y la mediación son herramientas poderosas para lograrlo, pero requieren compromiso, coherencia y voluntad por parte de toda la comunidad educativa. Es así como la conciliación ha ganado terreno en esta sociedad moderna como un medio eficaz para solucionar conflictos de manera pacífica, participativa, dialogada y sin costos de agresión. Encontramos que en nuestro país, su papel se ha institucionalizado al punto de ser requisito previo de muchos procesos judiciales. Sin embargo, a pesar de su incorporación formal dentro del sistema jurídico, su utilización se ha centrado en lo legal, perdiendo así el potencial social que posee.

### Conclusiones

En Colombia, donde la violencia y el conflicto han sido una constante, la conciliación puede ser una herramienta valiosa para reconstruir el tejido social. Sin embargo, a pesar de su incorporación formal dentro del sistema jurídico, su utilización se ha centrado en lo legal, perdiendo así el potencial social que posee. Es hora de repensar la conciliación como una



**Artículo de Grado Derivado de Diplomado  
en Conciliación con Enfoque Diferencial**

herramienta no solo jurídica, sino también social y pedagógica, capaz de transformar imaginarios violentos y fomentar la convivencia pacífica desde la escuela.

Encontramos que, una vez se empiezan a desarrollar las temáticas y los ejercicios que involucran directamente al estudiantado y su familia, ellos lo apropian más fácilmente, y se sienten agentes de cambio, porque además exaltamos su labor como mediadores en las aulas y en los espacios de la institución. Asimismo, con el apoyo de la policía de infancia y adolescencia se han logrado algunos talleres de sensibilización que los acercan a una realidad que antes era un imaginario acerca de las consecuencias de las conductas violentas, difundándose así, las bases para una sociedad más pacífica, con voz y voto, respeto y tolerancia.

Si promovemos la conciliación desde las escuelas, podemos formar ciudadanos más empáticos, justos y capaces de convivir en la diferencia. Imaginemos un futuro donde los conflictos se resuelvan de manera pacífica y constructiva, donde los niños y jóvenes crezcan con valores de respeto y tolerancia.

El desafío es grande, pero vale la pena. Necesitamos cambiar la forma en que abordamos los conflictos, pasando de un enfoque jurídico a uno pedagógico y preventivo. La conciliación debe ser la primera opción, no el último recurso. Es hora de invertir en la educación y en la formación de ciudadanos que puedan construir un país más justo y armonioso.

Es urgente que las instituciones educativas tomen un papel activo en la formación para la paz, y la conciliación escolar puede ser una herramienta poderosa para lograrlo.



## Artículo de Grado Derivado de Diplomado en Conciliación con Enfoque Diferencial

### Referencias

- Bolívar, A. (2001). La investigación biográfico-narrativa en educación. Enfoque y metodología. Madrid: La Muralla. pp 10, 18
- García, E. (2003). Neuropsicología y género. Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría, (86), 7-18. Recuperado en 12 de julio de 2025, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S021157352003000200002&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S021157352003000200002&lng=es&tlng=es). (p, 7, 9).



**Artículo de Grado Derivado de Diplomado  
en Conciliación con Enfoque Diferencial**

González G, M. A. (2015). Lenguajes del poder ¿Lenguajes que nos piensan?

Manizales: Universidad de Manizales.

González G, M. A. (2015). Aprender a vivir juntos. Lenguajes para pensar diversidades e inclusiones. Buenos Aires: Noveduc. (p, 30, 36, 108)

Ibarrola S., y Iriarte C. (2013). Percepción de mejora personal y social en los alumnos mediadores y mediados y profesores mediadores. En Revista Campo Abierto, Vol. 32. No. 2. Universidad de Navarra. pp 139, 140, 141.

Nussbaum, M. (2007 – 2008) El enfoque de las capacidades de M. Nussbaum: un análisis comparado con nuestra teoría de las necesidades humanas elaborado por Ian Gough. Publicado en: Papeles de Relaciones Ecosociales y Cambio Global, nº 100, CIPEcosocial/Icaria. p.183

Quintar, E. (2015) Pedagogía de la potencia y didáctica no parametral. Entrevista. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal p. 122

Torrego, J. (2000). Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Editorial: Narcea, p. 11, 21.

Torrego, J., J. Aguado, J. Arribas, J. Escaño, I. Fernández, S. Funes, M. Gil, C. Palmeiro, G.

Romero, J. de Vicente, E. Villaoslada (2008) "Modelo Integrado de Mejora de la Convivencia". Horizontes Educativos, vol. 12, núm. 2. p 24, 83



**Artículo de Grado Derivado de Diplomado  
en Conciliación con Enfoque Diferencial**

Van Manen, M. (1994). Investigar la experiencia vivida: Ciencia humana para una pedagogía sensible activa. Albany, Nueva York: State University of New York Press. P.194

Congreso de la República. (1994, 8 de febrero). *Por la cual se expide La Ley General de Educación. [Ley 115 de 1994].*

Congreso de la República. (2013, 20 de marzo). Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. *[Ley 1620 de 2013]*