

Estrategias de Gestión Educativa basadas en las Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento para fortalecer la Convivencia Escolar

Educational Management Strategies Based on Learning and Knowledge Technologies to Strengthen School Coexistence

Jairo Rafael García Pérez¹

¹Universidad UMECIT Panamá, jairoperez.est@umecit.edu.pa, <https://orcid.org/0009-0009-2738-7675>, Panamá.

Información del Artículo

Trazabilidad:

Recibido 11-03-2025

Revisado 12-03-2025

Aceptado 06-04-2025

Palabras Clave:

Convivencia escolar

Violencia escolar

Estrategia de gestión

Mediación TACs

RESUMEN

La convivencia escolar como eje fundamental en el desarrollo socioemocional en la educación de un país, fomenta la transformación escolar por medio de técnicas que mejoren la transmisión del conocimiento a toda una comunidad educativa. Este artículo se fundamenta en la creación de estrategias que minimicen la problemática que se vive diariamente en los entornos educativos, como agresiones, apodos, bullying, entre otros. El propósito principal del trabajo investigativo fue el de analizar los cambios que se producen al aplicar una estrategia de gestión educativa basada en las Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento “TACs” para mejorar la convivencia escolar en los establecimientos educativos oficiales. La investigación se basa en un paradigma pragmático sociológico, implementando un enfoque cualitativo, alimentado mediante el método de investigación acción participativa y una investigación interactiva. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista, sesión en profundidad, el guion de entrevista. Dentro de los resultados obtenidos, se potencia la implementación de una estrategia educativa basada en las TACs para minimizar los índices de violencia escolar dentro de los establecimientos educativos. En las conclusiones se reafirma que el uso de las TACs no solo mejora las estrategias pedagógicas, sino que también mejora el clima escolar.

ABSTRACT

School coexistence, as a fundamental axis of socio-emotional development in a country's education, fosters school transformation through techniques that improve the transmission of knowledge to the entire educational community. This article focuses on the development of strategies to minimize problems experienced daily in educational settings, such as aggression, name-calling, bullying, and others. The main objective of this research was to analyze the changes that occur when implementing an educational management strategy based on Learning and Knowledge Technologies (TACs) to improve school coexistence in public educational establishments. The research is based on a pragmatic sociological paradigm, implementing a qualitative approach informed by participatory action research and interactive research. The techniques used were interviews, in-depth sessions, and interview scripts. Among the results obtained, the implementation of an educational strategy based on TACs is promoted to minimize rates of school violence within an educational establishment. The conclusions reaffirm that the use of TACs not only improves teaching strategies but also the school climate.

Keywords:

School Coexistence

School Violence

Management Strategy

TAC Mediation

INTRODUCCIÓN

Los conflictos que se generan hoy en día en los establecimientos educativos del país generan cierto traumatismo en los directivos, docentes y comunidad educativa en general, ya que pareciera interminable y poco controlable los aspectos negativos que ocasionan al sistema educativo. Es así como “desde hace más de una década la convivencia y disciplina escolar viene siendo un fenómeno que preocupa tanto al profesorado como a los responsables de la Administración Educativa” (Correa et al., 2005, p.23).

En todo el continente se ha observado el aumento de los casos de maltrato entre estudiantes y como estos afectan la calidad del aprendizaje e incluso la deserción escolar de alumnos que no toleran el maltrato psicológico. Investigadores mencionan que “El 30% del estudiantado de América Latina y el Caribe afirma haber sido víctima de violencia escolar en cualquiera de sus dimensiones (por ejemplo, físicas y psicológicas)” (Andrades-Moya, 2020).

En el municipio de Santa Cruz de Lorica, especialmente en su zona rural, la violencia por grupos al margen de la ley, el poco nivel de escolaridad de los padres de familia ha venido ocasionando la formación de estudiantes agresivos, reacios a solucionar sus problemas mediante el dialogo, lo que en cierta medida aumenta el número de casos de alteración de la sana convivencia. Dentro de esta investigación, se tuvieron en cuenta tres establecimientos educativos rurales de Lorica, donde se analizaron las principales causas de violencia escolar dentro y fuera del aula de clases, así como alternativas de solución para mitigar la problemática, todo esto con ayuda de las tecnologías de la investigación que arrojaron la forma más adecuada y pertinente para dar un manejo eficiente a la violencia.

En la actualidad en Colombia, existen numerosas leyes, normativas y decretos que regulan los procesos de violencia dentro de las instituciones educativas, sin embargo, resulta evidente que estas normas son específicas a ciertas partes del país y no alcanzan a cubrir todas las necesidades de otras regiones que poseen diferentes culturas. Esta estrategia debe definir parámetros y mecanismos que alivien la generación de violencia dentro del aula de clases, por lo cual resulta crucial que se conozco de primera mano cada uno de los factores que la afectan para así saber el procedimiento necesario para solucionar la dificultad. En la elaboración del proyecto, se tuvieron en cuenta factores como la edad, el grado de escolaridad, de los estudiantes y los participantes, para que de este modo se obtuvieran resultados más confiables y con mayor validez. En el estudio se identificaron muchas estrategias que de cierto modo mejoran la convivencia escolar y le brindan mayor grado de actuación a los docentes y promueven su quehacer diario mostrando mejores resultados en el proceso de enseñanza aprendizaje de los alumnos. Esta investigación se realizó a estudiantes de grado 5 de tres establecimientos educativos con los que se adquirió la información suficiente para generar estrategias y resultados idóneos para satisfacer las necesidades propias de este estudio. Con estos resultados se creó una aplicación de celular que posee diversas estrategias que ayudan a mitigar la violencia entre estudiantes y le brinda herramientas a los directivos y docentes sobre cómo tratar los distintos casos de agresión dentro de la escuela. La investigación tiene como propósito general Analizar los cambios que se producen al aplicar una estrategia de gestión educativa basada en las TACs para mejorar la convivencia escolar en los establecimientos educativos oficiales rurales del municipio de Santa Cruz de Lorica.

Dentro del trabajo surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los cambios que se generaría al aplicar una estrategia de gestión educativa basada en la TACs para mejorar la convivencia escolar en los establecimientos educativos oficiales rurales del municipio de santa cruz?

MATERIALES Y MÉTODOS

Este trabajo investigativo tiene como fundamento metodológico un enfoque cualitativo, ya que dentro de los propósitos que se quisieron alcanzar se generaban resultados más confiables y con mayor credibilidad. El enfoque cualitativo dentro de sus muchas características permite la participación social como actor fundamental y activo dentro de una investigación, por lo cual, esta investigación requiere la colaboración de toda una comunidad educativa ya que son quienes conocen de primera mano la problemática principal y por ende, las mejores soluciones para eliminar el inconveniente.

Durante la investigación se implementó el paradigma relacionado con el pragmatismo sociológico, ya que resultó fundamental para la recolección de la información y los resultados, el investigador utilizó la experiencia de los padres de familia, docentes y estudiantes para crear un ambiente más confiable y con un total de vivencias comprobables y que se encuentren documentadas. Según Hurtado (2010) este tipo de paradigma es aquel que está centrado en los trabajos sociales y humanos que buscan la solución de una problemática en común. Todo esto resultó pertinente cuando se implementó la Investigación Acción Participativa “IAP” como método para aprovechar la experiencia de todos los sujetos activos y con ellos darle un valor agregado a cada uno de los análisis presentados y en las conclusiones presentadas. La IAP permitió que las personas se sintieran a gusto y en confianza, ya que se encontraban familiarizadas con sujetos de su misma comunidad de los cuales ya habían tenido interacción previamente. Es por esto que según Zapata et al. La Investigación Acción Participativa es en realidad una amplia familia que incluye diferentes maneras de hacer investigación para el cambio social con la participación de la gente y que ha tenido diversos desarrollos en el mundo” (2016, p. 1). Siguiendo con la interacción social y en el enfoque metodológico, en el trabajo se implementó la investigación interactiva, puesto que el problema principal o de fondo, estaba encaminado con situaciones de convivencia escolar y se entendía que estos ocurrían dentro del aula de clases, lo que generó que el investigador se trasladara directamente y sin intermediaciones al

lugar de ocurrencia de los hechos. Así mismo, se utilizó un diseño de campo ya que la recolección de los datos se llevó a cabo directamente en el establecimiento educativo donde sucedió la problemática y de igual forma, directamente con la comunidad educativa y utilizando un diseño transaccional contemporáneo puesto que el proceso de recolección de los datos se dará en un mismo instante de tiempo, todo esto acompañado de una perspectiva univariante debido a que la variable principal y de mayor relevancia en este estudio será la convivencia escolar.

En el trabajo se utilizó como técnica de recolección de información la entrevista semiestructurada, la cual facilitó en gran medida la obtención de datos, por lo que, según Folgueiras (2016) permite al entrevistador determinar durante este si se agrega, elimina o edita cierta pregunta, lo cual va dando preguntas más completas e interrogantes más certeros a medida que avanza la interacción entre los sujetos. Así mismo, la sesión en profundidad fue otra técnica implementada en el estudio ya que permite al investigador interactuar de forma cómoda con los investigados, lo que permite que este último entre en confianza y genere respuestas más confiables. Por esto, según Caballero (2016) este tipo de entrevista nos brinda la experiencia y valores del entrevistado por lo que se extraen respuestas importantes. Todas estas técnicas se fortalecieron por medio del guion de entrevista, la cual permitió crear preguntas que facilitaron la recolección de información referente con los conflictos escolares. Esta investigación se realizó a 51 informantes claves de 3 establecimientos educativos distintos, como se observa a continuación.

Tabla 1: Datos de Informantes Claves

Establecimiento Educativo EE	Directivos Docentes	Docentes	Padres de Familia	Estudiantes	Total de Informantes Claves por EE		
Institución Eugenio Cárdenas	Educativa Sánchez	1	1	5	10	17	
Institución	Educativa el Carito		1	1	5	10	17
Centro Educativo Mata de Caña		1	1	5	10	17	

Todos estos informantes resultaron importantes para la obtención de los resultados definitivos, sin embargo, para su participación en el proyecto, firmaron y autorizaron su participación, así como los docentes, directivos y estudiantes. Durante la parte práctica de la investigación, se tuvieron limitaciones como el acceso a cierto tipo de información que los actores principales escondieron o les fue difícil de generar.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Cuando se habla de convivencia escolar, se busca garantizar espacios dentro del aula que estén libres de cualquier tipo de violencia que afecte la integridad física o psicológica de estudiantes, docentes y directivos docentes. Para alcanzar esto y poder analizar los datos recolectados con las técnicas e instrumentos, se utilizó una codificación abierta con el fin de organizar la información y segmentar las categorías de acuerdo con los relatos de los informantes claves, luego se implementó la codificación axial para asociar las categorías que guardan algún tipo de relación. Según San Martín, (2014) como se citó en (Luis et al. "la codificación axial es el proceso de identificación de relaciones entre las categorías obtenidas previamente, con sus subcategorías; esta relación está determinada por las propiedades y las dimensiones de las subcategorías y las categorías que se busca relacionar" (2016, p. 499). Todo lo anterior se respaldó por medio de un análisis narrativo que ayudó a interiorizar las experiencias de todos los informantes activos, percibiendo así, la riqueza, importancia y profundidad de sus relatos. Lo cual según (Dörr et al., (2016) en la interpretación del análisis narrativo, el entrevistador juega un papel fundamentalmente activo, ya que este podría incluir sus creencias en cada una de las respuestas dadas por el entrevistado. De igual forma, por medio de la triangulación de los datos se permite al autor tener una visión más clara y profunda sobre lo que desea estudiar, es así como Aguilar & Barroso (2015) mencionan que la triangulación metodológica es importante dentro de una investigación para recaudar información verificando los resultados. Todo esto, permitió obtener similitudes y diferencias entre los diferentes puntos de vista de los estudiantes, docentes, padres de familia y directivos, lo que garantizó una mejor comprensión de los datos. Todo lo anterior se realizó por medio de ayudas tecnológicas como es la aplicación Atlas ti. 23. Posteriormente se utilizó la nube de palabras para identificar los principales aspectos que según los informantes claves, guardan

relación directa con la convivencia escolar. De Lucia et al., (2016) comentan que una nube de palabras muestra la información por medio de cualidades y características de forma transitoria y dinámica. En la nube de palabras se resaltaron algunos conceptos y términos que resultan importantes para la investigación, como es “convivencia”, “normas” “conflictos” “violencia” “problemas”, todas estas palabras marcan el rumbo de este trabajo investigativo pues muestran su concurrencia a lo largo de este. La convivencia dentro de un plantel educativo es un concepto bastante complicado puesto que resulta de la interacción diaria entre estudiantes y docentes (Corrales Pérez et al., 2017). En este orden, en la investigación se procedió por medio del diagrama de Sankey a determinar las relaciones existentes entre las distintas categorías y los puntos de vista de los estudiantes, directivos y docentes, tal como se observa a continuación:



Fig. 1: Diagrama de Sankey de Entrevista a Estudiantes y Docentes.

En la figura es claro como los sujetos activos de la investigación consideran ciertos factores que van desde las estrategias pedagógicas, el uso de las tecnologías del aprendizaje y la agresión escolar, todos estos son factores fundamentales para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje de la comunidad educativa, por lo que resulta evidente e importante estudiar cada uno de estos. Dentro de la investigación se detectó que en gran forma el comportamiento que los estudiantes reflejaban en el establecimiento educativo eran patrones adquiridos en su entorno familiar. Así mismo, los estudiantes viven su proceso de relaciones diarias normalizando expresiones, apodos y malos tratos hacia sus demás compañeros, por lo que en ningún momento consideran que están actuando de mala manera. Todo este proceso de normalización por parte del día a día de los estudiantes es el que al final ocasiona discusiones, peleas, agresiones que terminan alterando la sana convivencia. Dentro de la investigación también se observó que los estudiantes y docentes poseen perspectivas diferentes sobre la convivencia y los conflictos, puesto que mientras que para los estudiantes estos términos presentan relación con sus emociones, los docentes lo ven desde la parte normativa que deben seguir a cabalidad ellos mismos y los estudiantes. Los docentes manifiestan que la normatividad plantea mecanismos para corregir al alumnado, sin embargo, esto no es del todo eficiente y en la gran mayoría de los casos el estudiante recae y vuelve a cometer los mismos errores, por lo que evidentemente se observa la inefficiencia de las estrategias que en su momento los colegios implementaban. El uso de las tecnologías en los establecimientos educativos objetos de estudio es muy limitada, ya que no cuentan con los equipos suficientes para satisfacer la demanda de los estudiantes, así como la poca capacitación por parte de los docentes no permite una correcta implementación. De igual forma, el poco aprovechamiento de la tecnología para superar casos de violencia demuestra la debilidad de los colegios para mejorar sus procesos. Como mecanismo de mejora en los procesos, el investigador presentó la aplicación “Conviven” como alternativa de superación de cada uno de los problemas anteriores. Es claro la necesidad y ganas que poseen los docentes objeto de estudio en recibir diferentes tipos de capacitación en mecanismos de mediación con estudiantes y padres de familia que en algunos casos resulta ser muy molesto y estresante para ellos. La implementación de las TACs ayudó a las instituciones a disminuir la violencia escolar y mejoró las interrelaciones personales de docentes estudiantes y ellos mismos.

El guion de entrevista arroja información relevante sobre como la organización educativa se encuentra relacionada con las tecnologías de la información y la planificación educativa. Si bien, todo centro educativo se encuentra gerenciado por un director quien debe buscar los mecanismos necesarios para que su institución cuente con aparatos tecnológicos suficientes para mejorar todos y cada uno de sus procesos, así mismo, se identificó docentes que no cuentan con las energías y ganas de transformar su proceso de enseñanza, ya que son reacios al cambio y a cambiar su metodología dentro de un aula de clases. La planificación educativa resulta importante dentro de las TACs y la organización de las escuelas ya que es evidente su importancia para que las estrategias de los docentes vayan en la misma ruta de los objetivos institucionales. Es así como Hernández, (2017) menciona que las TIC tiene dentro de sus funciones principales, eliminar las brechas de aceptación por parte de algunas personas que no quieren adaptarse al cambio. En las entrevistas realizadas se observó que las tecnologías audiovisuales resultan fundamentales para la planificación y dirección educativa. Es por esto que Jama-Zambrano & Cornejo-Zambrano (2016) mencionan que el uso de recursos tecnológicos cuenta con un porcentaje importante en el desempeño del docente en el aula de clase dando una experiencia positiva, significativa y de mucho interés para el estudiante.

La implementación de las técnicas de recolección de la información trajo consigo resultados evidentes en cuanto la planificación educativa, como la falta de continuidad en los planes educativos, el poco seguimiento por parte de los directivos y la poca gestión en la adquisición de recursos tecnológicos cohíbe en cierta medida a los docentes a implementar estrategias innovadoras y de cierto modo llamativas para los estudiantes. Se evidencia que la planificación educativa necesita un liderazgo donde todos hagan parte de él y se centren en lograr objetivos conjuntos. Así mismo, el uso de las TACs es un gran reto para los establecimientos educativos y la educación en general, ya que tienen como desafío cambiar el chip de algunos docentes mediante capacitaciones productivas que se enfoquen en la importancia de dictar clases con el uso tecnológico.

Los resultados mostraron que la convivencia escolar se encuentra estrictamente relacionada con la cultura social del estudiante, así como la práctica pedagógica que el docente implemente dentro del aula de clase y con las relaciones interpersonales del estudiante dentro y fuera del establecimiento educativo. Es así como Bonilla, (2017) establece que las interacciones que se dan internamente en los colegios son prueba de convivencia que se dan diariamente en los colegios. Los datos recolectados en la investigación reflejan que la falta de mediación y conocimientos socioemocionales entre los estudiantes y docentes fortalecen la agresión en la escuela. Según Mariño et al., (2023) para disminuir o eliminar la agresión escolar, se debe tener una participación activa de los directivos, docentes y padres de familia. Los docentes resaltaron la importancia de la mediación y la comunicación asertiva para contar con un buen manejo de conflictos. Es por esto por lo que Perlado & Trujillo, (2024) mencionan que el colegio y el entorno de un estudiante influye de manera determinante sobre el otro. Los docentes en las escuelas deben prepararse sobre cada acontecimiento que ocurra en el colegio, ya que esto les brindará mayores herramientas para enfrentar los problemas, es por esto, que mucho de estos no cuentan con la información suficiente para desenvolverse ante cualquier situación que altere la sana convivencia. Así como lo enfatizan Valente & Lourenço (2020) que los profesores que posean mayor habilidad social para el majo de emociones tendrán por si mayores recursos y mecanismos para solucionarlos. Los hallazgos plantearon que la importancia de las Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento radica en el fortalecimiento de la convivencia escolar y como por medio de estas podemos obtener un mejor aprendizaje socioemocional del alumnado. Es así como (Rodríguez-Villanueva & Medina, (2017) menciona en su estudio que, a partir de la implementación de las TIC en la escuela, los estudiantes empezaron a participar activamente en las actividades de la escuela y generó un ambiente más agradable y libre de violencia. La contrastación y teorías planteadas en la investigación ampliaron y fundamentaron todo lo aportado en el trabajo, de igual forma, abren mayores posibilidades al profesorado para generar distintas alternativas de solución frente a problemas que tengan relación con la convivencia escolar.

En este trabajo investigativo, se observó y transformó el concepto de convivencia escolar dándole así una mayor importancia y generándole mayores pilares para la implementación del proceso de enseñanza aprendizaje. Camilli, (2012) menciona la convivencia escolar como una perspectiva normativa que se centra en la eliminación de los conflictos. Una de las estrategias más fuerte de un docente resalta en mantener cierto grado de confianza con sus estudiantes de tal forma que estos vean en él una persona a la cual le puedan contar sus problemas y así buscar una solución armónica y eficaz. Ahora bien, este estudio fortalece la convivencia con las prácticas pedagógicas para que sean estas por medio del dialogo quienes mejores y fortalezcan las interrelaciones docentes estudiante. Otro enfoque de esta investigación es la implementación de la mediación como eje fundamental en la resolución de conflictos en el ámbito educativo dentro y fuera del aula ya que es evidente como la violencia se genera en los entornos familiares y se transmite a la escuela, es así como la UNESCO (2022) menciona que la convivencia escolar se ve afectada por factores externos

al aula como las desigualdades económicas, relaciones familiares y poca oportunidad para asistir a centrales médicas.

Este estudio comprobó de manera clara como el uso de las TACs mejoró de manera eficiente la convivencia escolar y el proceso de mediación de los estudiantes. De igual forma, se comprobó como el uso de plataformas digitales minimizó los conflictos, así mismo dio al docente mayores recursos didácticos para solucionar altercados de violencia.

Con todo esto se realizó una propuesta de un Modelo Conceptual para fortalecer la convivencia escolar dentro de los establecimientos educativos objeto de estudio, lo cual, ayudó a comprender la implementación de la convivencia en las aulas y se sugirió que esta no puede ser tratada de forma aislada, sino que debe ir en concordancia con los objetivos institucionales. Esta propuesta sugiere que la generación de conocimiento del docente en procesos de mediación y el fortalecimiento en el uso de tecnologías resulta importante en la mejora de aspectos de violencia escolar y el buen manejo de estos. Dentro de las principales limitaciones del estudio se encontró algunos docentes y padres de familia recios a dar información, el acceso limitado a la información y a lugares del establecimiento educativo generaron que el entrevistador tuviera un mayor desgaste y no se pudiera observar reuniones entre docentes ni tampoco se pudiera analizar un caso práctico de resolución de problemas.

CONCLUSIÓN

En la implementación de este trabajo investigativo se pudo observar que la inclusión de las tecnologías del aprendizaje y el conocimiento ayudó a los estudiantes, docentes y padres de familia a analizar y pensar sobre su comportamiento, los ayudó a considerar las consecuencias de sus actos antes de cometerlos y también les mejoró las relaciones dentro de su entorno escolar, dando con esto un impacto positivo en las clases tanto de carácter pedagógico como organizacional. De igual forma, las dinámicas que se plasman sobre la convivencia escolar están mediadas por el entorno rural de los estudiantes, los factores socioeconómicos, la escasa formación de estudiantes y padres de familia y la aplicación de normativas tradicionales y no actualizadas que sean de interés del estudiantado. Así mismo, los conflictos que se generan dentro de los establecimientos educativos estudiados son potencializados por las costumbres propias de la región donde viven los estudiantes, docentes y padres de familia, de igual forma los bajos recursos y de oportunidades de la comunidad educativa los limita al acceso de tecnología de la información. Las instituciones educativas no cuentan con estrategias consolidadas que incluyan el uso de tecnologías, ni institucionales propias del colegio que les ayude a mitigar el problema, ya que en todos los casos solo se siguen lineamientos dados por el Ministerio Nacional los cuales no están contextualizados a la región objeto de estudio.

La gestión educativa de las instituciones mostro una relación directa con la convivencia escolar, puesto que la forma en que las directivas planifiquen y organicen dicha gestión, será la manera en que los docentes soluciones y manejen las situaciones de violencia que se presenten en su entorno escolar. Así mismo, no se evidenció una estrategia preventiva que ayude a la no creación ni formación del problema. La aplicación de celular que se implementó mejoró y ayudó a docentes y directivos a minimizar los altos indicadores de maltrato que se venían presentando en los establecimientos educativos, todo esto mediante técnicas de gamificación y herramientas tecnológicas. Con el uso de la aplicación, se constató que la comunidad educativa cambiara la percepción y las prácticas del manejo de la convivencia escolar en los estudiantes de grado quinto de los 3 establecimientos educativos, lo anterior mediante el fortalecimiento de la comunicación y las alternativas de resolución de conflictos. En los colegios rurales que se encuentran apartados de la zona urbana de los municipios, se comprobó que el uso de tecnologías del aprendizaje y el conocimiento mejoran la forma y atención en que los estudiantes ven las cosas y por lo tanto se logren mejores resultados, los cuales unidos a una buena gestión directiva potencializan tanto las funciones del director como la forma de solucionar las cosas de los docentes.

REFERENCIAS

- Aguilar Gavira, S., & Barroso Osuna, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Píxel-Bit, Revista de Medios y Educación*, 47, 73-88. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2015.i47.05>
- Andrades-Moya, J. (2020). School coexistence in Latin America: A literature review. *Revista Electronica Educare*, 24(2), 1-23. <https://doi.org/10.15359/ree.24-2.17>
- Caballero, F. S. (2019). *La entrevista en profundidad. Función, sentido y técnica*42. (2019).
- Corrales Pérez, A., Quijano León, N. K., Alfonso, E., Coronado, G., & Autónoma De Yucatán, U. (2017). *EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SEGUIMIENTO DE EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SEGUIMIENTO DE NORMAS. UN PROGRAMA PARA DESARROLLAR*

- HABILIDADES PARA LA VIDA Empathy, assertive communication and follow-up of rules A program to develop skills for life.*
- Correa, G., De, A. U., & Ferreira Cristofolini, G. M. (2005). *LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LAS AULAS.*
- De, F., Castillo, L., & Santos, A. S. (2016). *Nubes de palabras animadas para la visualización de información textual de Publicaciones Académicas.* <https://tagul.com/>
- Camilli Trujillo, C. (2017) *Aprendizaje cooperativo en las aulas. Fundamentos y recursos para su implantación.* Madrid: Alianza Editorial. 289 páginas. ISBN: 978-84-206-6961-8. ([s.d.]).
- Dörr, A., Florenzano, R., Soto-Aguilar, F., Hammann, F., & Lira, T. (2016). *PSIQUIATRÍA UNIVERSITARIA / 257 METODOLOGÍA CUALITATIVA Y ANÁLISIS NARRATIVO EN PSICOTERAPIA E INVESTIGACIÓN: UNA REVISIÓN SELECTIVA DE LA LITERATURA MÉTODO NARRATIVO. ENTREVISTA CLÍNICA. PSICOTERAPIA NARRATIVE METHOD. CLINICAL INTERVIEW. PSYCHOTHERAPY INTRODUCCIÓN.*
- Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista.*
- Hernandez, R. M. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 325. <https://doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>
- Hurtado De Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación Guía para la comprensión holística de la ciencia Cuarta edición.*
- Jama-Zambrano, V. R., & Cornejo-Zambrano, J. K. (2016). *Los recursos tecnológicos y su influencia en el desempeño de los docentes The technological resources and their influence on the performance of teachers Recursos tecnológicos e sua influência sobre o desempenho dos professores* (Vol. 2). <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/indexCienciasdelaeducaciónArticulooriginal>
- Luis, G., Valdés, P., Normal, E., Moisés, S. P., & Garza, S. (2016). *La codificación Axial, innovación metodológica La codificación Axial, innovación metodológica Axial codification, methodological innovation.*
- Mariño, M., Karina, S., Pantoja, B., Miguel, V., Miranda, V., & Adriana, M. (2023). Mitigación de la violencia rural en Santander-Colombia: Una estrategia para menguar la agresión escolar *. *Revista De Ciencias Sociales*, XXIX(2), 340–355.
- Perlado Lomo de Espinosa, I., & Trujillo Vargas, J. J. (2024). Research analysis on social communicative skills as a tool to prevent violence in the educational context. *Revista Latina de Comunicacion Social*, 2024(82). <https://doi.org/10.4185/RLCS-2024-2302>
- Rodríguez-Villanueva, B. P., & Medina, C. (2017). *Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como recurso didáctico promotor de convivencia escolar.* <https://www.researchgate.net/publication/318172213>
- Bonilla. (2017). *Bonilla Barón, D. (2017). La interacción en la convivencia escolar.*
- UNESCO. (2022). *UNESCO, (2022) El rol de las y los docentes para prevenir y abordar la violencia escolar. Doi: https://www.unesco.org/es/articles/el-rol-de-las-y-los-docentes-para-prevenir-y-abordar-la-violencia-escolar. www.unesco.org/open-access/terms-use-ccbysa-sp*
- Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL MARCA LA DIFERENCIA: EL IMPACTO DE LAS HABILIDADES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL PROFESORADO EN LAS ESTRATEGIAS DE MANEJO DE CONFLICTOS EN EL AULA. KNOW AND SHARE PSYCHOLOGY*, 1(4). <https://doi.org/10.25115/kasp.v1i4.4249>
- Zapata Vidal Rondán Revisión aportes, F., Recharte, J., Zimmer, A., & Chávez Gabriela López, D. (2016). *LA INVESTIGACIÓN-ACCIÓN PARTICIPATIVA Guía conceptual y metodológica del Instituto de Montaña Serie Manuales y Herramientas para la Adaptación.*