

**Diseño de una estrategia pedagógica
basada en el diálogo y la inteligencia
emocional para fortalecer la resolución
pacífica de conflictos en la Institución
Educativa San Miguel**

Trabajo fin de estudio presentado por:	Silvana Duque Betancourth – Anghye Tatiana Montoya Angulo
Especialización:	Desarrollo Integral de la Infancia y la Adolescencia
Director/a:	Lira Isis Valencia Quecano
Fecha:	07 Agosto 2026

Índice de contenidos

Resumen	4
Abstract	5
1. Introducción	6
1.1. Objetivo General.....	8
1.2. Objetivos Específicos	8
1.3. Metodología	9
1.3.1. Identificación y Análisis del Problema	10
1.3.2. Planificación de la Solución	11
2. Identificación y descripción un problema al interior de la organización	14
2.1. Descripción de la empresa a intervenir	14
2.1.1. Misión	16
2.1.2. Visión	17
2.1.3. Mapa de procesos	17
2.1.4. Descripción del proceso a intervenir	19
2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso.....	20
3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	24
3.1. Establecimiento de objetivos	24
3.2. Descripción de la solución	25
3.3. Secuencia de actividades para ejecución de la solución	26
3.4. Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución.....	28
4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos. 30	
4.1. Alcance final de la solución	31
4.2. Identificación de responsables de las actividades para ejecución.....	32

4.3.	Cronograma de ejecución.....	34
4.4.	Presupuesto.....	35
5.	Referencias bibliográficas	37

RESUMEN

El presente trabajo de grado tiene como propósito diseñar una estrategia pedagógica basada en el diálogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos y la convivencia escolar en el Colegio San Miguel Chinchiná. La propuesta surge a partir de la identificación de formas inadecuadas de comunicación e interacción entre algunos estudiantes y en determinadas relaciones entre estudiantes y docentes, manifestadas principalmente mediante el uso de palabras soeces, apodos, burlas y dificultades para expresar desacuerdos de manera respetuosa. Esta situación se analiza desde una perspectiva formativa, reconociendo la importancia de fortalecer habilidades socioemocionales como la autorregulación, la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva.

El proyecto se desarrolla bajo un enfoque de investigación-acción de carácter aplicado, mediante las fases de identificación y análisis de la problemática, planificación y diseño de una alternativa de solución. El análisis se articula con los principios y valores establecidos en el Proyecto Educativo Institucional, especialmente aquellos relacionados con la formación integral, el respeto, la tolerancia, la solidaridad, la responsabilidad social y el desarrollo emocional. Como resultado del proceso se estructura la propuesta pedagógica “El diálogo y la inteligencia emocional: un camino para la resolución de conflictos en el aula”, organizada en cuatro fases: Reconozco mis emociones, Comprendo al otro, Hablo y escucho con respeto y Construimos acuerdos. La estrategia contempla ocho actividades pedagógicas orientadas al reconocimiento y regulación emocional, el desarrollo de la empatía, la escucha activa, la comunicación asertiva y la construcción colectiva de acuerdos. La propuesta incluye, además, la proyección de responsables, recursos, cronograma, presupuesto y mecanismos de seguimiento para una eventual implementación institucional. Se concluye que el fortalecimiento de las competencias socioemocionales y del diálogo constituye una alternativa pedagógica pertinente para complementar las acciones de convivencia escolar y favorecer relaciones interpersonales fundamentadas en el respeto y la resolución pacífica de las diferencias. Debido al alcance del proyecto, estos constituyen resultados esperados y no resultados derivados de una implementación efectiva.

Palabras clave: convivencia escolar; inteligencia emocional; diálogo; resolución de conflictos; habilidades socioemocionales; comunicación asertiva.

ABSTRACT

This undergraduate project aims to design a pedagogical strategy based on dialogue and emotional intelligence to strengthen peaceful conflict resolution and school coexistence at Colegio San Miguel Chinchiná. The proposal arises from the identification of inappropriate forms of communication and interaction among some students and in certain interactions between students and teachers, mainly manifested through the use of offensive language, nicknames, teasing, and difficulties in expressing disagreements respectfully. This situation is addressed from an educational and formative perspective, recognizing the importance of strengthening socio-emotional skills such as self-regulation, empathy, active listening, and assertive communication.

The project follows an applied action-research approach through the stages of problem identification and analysis, planning, and design of a proposed solution. The analysis is aligned with the principles and values established in the institution's Educational Project, particularly those related to comprehensive education, respect, tolerance, solidarity, social responsibility, and emotional development. As a result, the pedagogical proposal "Dialogue and Emotional Intelligence: A Path to Conflict Resolution in the Classroom" is structured into four phases: I Recognize My Emotions, I Understand Others, I Speak and Listen Respectfully, and We Build Agreements. The strategy includes eight pedagogical activities focused on emotional recognition and regulation, empathy development, active listening, assertive communication, and the collective construction of coexistence agreements. The proposal also includes the projected assignment of responsibilities, resources, schedule, budget, and monitoring mechanisms for possible institutional implementation. It is concluded that strengthening socio-emotional competencies and dialogue represents a relevant pedagogical alternative for complementing school coexistence actions and promoting interpersonal relationships based on respect and peaceful conflict resolution. Due to the scope of the project, these findings represent expected outcomes rather than results obtained from an actual implementation.

Keywords: school coexistence; emotional intelligence; dialogue; conflict resolution; socio-emotional skills; assertive communication.

1. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de aplicación en investigación-acción surge a partir de una situación relacionada con la convivencia escolar en el Colegio San Miguel Chinchiná, específicamente con las formas de comunicación e interacción que se presentan entre algunos estudiantes y en la relación que establecen con los docentes. En el contexto educativo, la manera en que las personas se comunican y se relacionan tiene una influencia importante en el ambiente escolar, en el bienestar de quienes hacen parte de la comunidad educativa y en la posibilidad de construir espacios adecuados para el aprendizaje. Por esta razón, promover relaciones basadas en el respeto, la empatía y el diálogo es un aspecto fundamental dentro de la formación integral.

En el Colegio San Miguel Chinchiná se han identificado algunas formas inadecuadas de comunicación en las relaciones cotidianas. Entre ellas se encuentran el uso de palabras soeces, apodos y burlas entre estudiantes, así como expresiones y comportamientos similares en la interacción con algunos docentes. Aunque estas situaciones pueden presentarse como parte de la convivencia diaria, es importante reconocer que afectan la manera en que se construyen las relaciones dentro de la institución y pueden dificultar la comunicación respetuosa y el manejo adecuado de las diferencias. Por esta razón, surge la necesidad de fortalecer habilidades como la gestión de las emociones, la empatía, la comunicación asertiva y el diálogo.

Esta situación cobra mayor importancia al relacionarla con los principios y propósitos formativos del Colegio San Miguel. De acuerdo con su Proyecto Educativo Institucional (PEI), la institución orienta su labor hacia la formación integral de niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta las dimensiones cognitiva, ambiental, emocional y espiritual. Asimismo, dentro de sus principios formativos se plantea que los estudiantes deben desarrollar capacidades relacionadas con la autorregulación, la autodeterminación y la responsabilidad sobre sus propias acciones. Entre los valores que promueve la institución se encuentran la perseverancia, la amistad, la tolerancia, la solidaridad, el respeto y la responsabilidad social. En este sentido, la problemática identificada se relaciona directamente con varios de los aspectos que el colegio busca fortalecer en sus estudiantes.

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel

A partir de esta situación, el proyecto propone trabajar el diálogo y la inteligencia emocional como elementos importantes para fortalecer la convivencia escolar. El diálogo puede favorecer la escucha, la expresión adecuada de ideas y sentimientos, el reconocimiento de diferentes puntos de vista y la búsqueda de acuerdos cuando se presentan desacuerdos. Por su parte, la inteligencia emocional brinda herramientas para reconocer y comprender las propias emociones, aprender a regularlas y desarrollar mayor empatía hacia los demás. Trabajar estos dos aspectos de manera conjunta puede ayudar a que los estudiantes cuenten con mejores recursos para relacionarse con sus compañeros y docentes y para afrontar las situaciones de conflicto de una manera más respetuosa.

El proyecto se desarrolla desde el enfoque de investigación-acción, entendido como un proceso que permite analizar una situación concreta dentro de un contexto determinado y, a partir de esta comprensión, plantear alternativas de transformación. En este caso, el proceso parte de la identificación de la problemática, continúa con el análisis del contexto institucional y de los factores relacionados con la situación y posteriormente orienta el diseño de una propuesta de intervención. Es importante aclarar que, de acuerdo con el alcance académico de este proyecto, la propuesta será diseñada y planificada, pero no será implementada en el Colegio San Miguel durante el desarrollo del presente trabajo.

De esta manera, el proyecto busca relacionar los fundamentos teóricos sobre inteligencia emocional, diálogo y convivencia escolar con una situación concreta identificada en el contexto institucional. La intención es diseñar una estrategia pedagógica que contribuya a mejorar las formas de comunicación y a fortalecer habilidades socioemocionales relacionadas con el respeto, la empatía, la autorregulación y la resolución pacífica de las diferencias. Al mismo tiempo, se busca que la propuesta mantenga coherencia con la filosofía educativa del Colegio San Miguel y con su propósito de contribuir a la formación de estudiantes integrales, con conciencia social y emocional.

Finalmente, el proyecto se organiza en diferentes etapas que permiten avanzar desde la comprensión de la institución y de la problemática hasta la formulación de una propuesta de mejoramiento. En una primera parte se presentan los elementos generales del proyecto, los objetivos y la metodología. Posteriormente, se realiza la descripción del Colegio San Miguel Chinchiná, teniendo en cuenta aspectos relacionados con su misión, visión y procesos

Silvana Duque Betancourth – Anghye Tatiana Montoya

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel institucionales, así como la descripción y el análisis de la problemática identificada. A partir de este diagnóstico, se establecen los elementos necesarios para diseñar una estrategia pedagógica basada en el diálogo y la inteligencia emocional, orientada a fortalecer las relaciones interpersonales y contribuir a una convivencia escolar más respetuosa.

1.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo principal del proyecto es diseñar una estrategia pedagógica basada en el diálogo y la inteligencia emocional para abordar las formas inadecuadas de comunicación que se presentan entre estudiantes y docentes del Colegio San Miguel Chinchiná, particularmente aquellas relacionadas con el uso de palabras soeces, apodos y burlas. La propuesta busca no solo atender la problemática identificada, sino también establecer una alternativa sostenible que pueda integrarse a las dinámicas formativas de la institución, fortaleciendo habilidades como la autorregulación emocional, la empatía, la comunicación asertiva y el respeto, con el propósito de favorecer relaciones interpersonales más adecuadas y contribuir al mejoramiento de la convivencia escolar.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para cumplir con el objetivo general, se establecieron cuatro objetivos específicos:

1. Identificar las principales manifestaciones de comunicación inadecuada presentes en las relaciones entre estudiantes y docentes del Colegio San Miguel Chinchiná, considerando situaciones como el uso de palabras soeces, apodos y burlas.
2. Analizar la relación entre las habilidades socioemocionales, el diálogo y las formas de interacción que se presentan en el contexto escolar, con el propósito de reconocer aspectos susceptibles de fortalecimiento.
3. Establecer estrategias pedagógicas orientadas al desarrollo de habilidades como la autorregulación emocional, la empatía, la escucha y la comunicación asertiva, en coherencia con los principios y valores formativos del Colegio San Miguel Chinchiná.
4. Estructurar una propuesta pedagógica basada en el diálogo y la inteligencia emocional que contribuya al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la convivencia escolar en el Colegio San Miguel Chinchiná.

1.3. METODOLOGÍA

El proyecto se desarrolla bajo el enfoque de investigación-acción, debido a que parte de una problemática identificada en un contexto educativo específico y busca plantear una alternativa de mejoramiento a partir del análisis de dicha realidad. Este enfoque permite establecer una relación entre la comprensión de una situación y la formulación de acciones orientadas a su transformación, articulando los conocimientos teóricos con las necesidades que se presentan en el contexto organizacional.

En este proyecto, la investigación-acción se aborda desde una perspectiva aplicada, ya que el interés principal no se centra únicamente en la generación de conocimiento teórico, sino en la comprensión de una problemática concreta del Colegio San Miguel Chinchiná y en el diseño de una propuesta que pueda responder a dicha necesidad. En este sentido, el proceso contempla la revisión del contexto institucional, la identificación de la problemática relacionada con las formas inadecuadas de comunicación y el análisis de los elementos que pueden estar asociados con ella.

La metodología se organiza inicialmente a partir de la contextualización de la organización y la revisión de la información institucional disponible. Para ello, se tendrán en cuenta elementos como la misión, la visión, los principios y propósitos formativos, los valores institucionales y las dimensiones de formación establecidas por el Colegio San Miguel Chinchiná. Esta información permitirá comprender las características de la organización y establecer la relación entre la problemática identificada y los propósitos institucionales.

Posteriormente, se realizará la identificación y análisis del problema, teniendo como referencia las manifestaciones observadas en las relaciones escolares, particularmente el uso de palabras soeces, apodos y burlas entre estudiantes y en la interacción con docentes. Este análisis permitirá delimitar la situación, reconocer sus posibles factores relacionados y establecer las necesidades de fortalecimiento en aspectos como la autorregulación emocional, la empatía, la comunicación asertiva y el diálogo.

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel

Para el análisis de la problemática se tendrá en cuenta la información disponible sobre el contexto institucional y los fundamentos teóricos relacionados con la inteligencia emocional, la convivencia escolar, el diálogo y la resolución pacífica de conflictos. De esta manera, se buscará establecer una relación entre la situación identificada, los referentes conceptuales y los propósitos formativos de la institución.

Finalmente, a partir del diagnóstico y análisis realizados, se estructurará una propuesta pedagógica orientada a responder a la problemática identificada. Esta propuesta contemplará estrategias y acciones relacionadas con el desarrollo de habilidades socioemocionales y el fortalecimiento del diálogo como herramienta para mejorar las formas de interacción dentro de la comunidad educativa

Es importante señalar que, debido al alcance académico del proyecto, la metodología contempla las fases de identificación, análisis y planificación de la propuesta, pero no incluye su implementación ni la medición de resultados en el Colegio San Miguel Chinchiná. Por esta razón, los resultados esperados se expresan en términos del diseño de una alternativa de intervención coherente, pertinente y potencialmente aplicable al contexto institucional.

1.3.1. Identificación y Análisis del Problema

La problemática objeto de estudio se encuentra relacionada con las formas de comunicación e interacción que se presentan dentro del Colegio San Miguel Chinchiná. En el contexto escolar se evidencia el uso de expresiones inadecuadas entre estudiantes, como palabras soeces, apodos y burlas, así como formas similares de comunicación en la relación entre estudiantes y algunos docentes. Estas prácticas pueden afectar la calidad de las relaciones interpersonales y dificultar la construcción de un ambiente escolar fundamentado en el respeto y la comunicación adecuada.

El problema no se limita al uso de determinadas palabras o expresiones, sino que se relaciona con las formas en que los integrantes de la comunidad educativa establecen vínculos, expresan desacuerdos y responden frente a las diferencias. Cuando este tipo de comunicación se normaliza dentro de las relaciones cotidianas, puede generar dificultades para reconocer los límites del respeto hacia los demás y para utilizar mecanismos de comunicación que permitan resolver las diferencias de manera constructiva.

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel

Desde una perspectiva formativa, esta situación puede analizarse en relación con el desarrollo de habilidades socioemocionales. La capacidad para reconocer y regular las propias emociones, comprender las emociones de otras personas, escuchar diferentes puntos de vista y expresar pensamientos y sentimientos de manera adecuada constituye un elemento importante para la convivencia. Por esta razón, el fortalecimiento de estas habilidades representa una oportunidad para abordar la problemática desde una perspectiva pedagógica y preventiva.

La situación identificada también presenta una relación directa con los propósitos establecidos por el Colegio San Miguel Chinchiná. La institución contempla dentro de su formación integral una dimensión emocional y establece como propósito que sus estudiantes sean autorregulados y tengan autodeterminación. De igual manera, promueve valores como la amistad, la tolerancia, la solidaridad, el respeto y la responsabilidad social. En consecuencia, abordar las formas inadecuadas de comunicación mediante una propuesta centrada en la inteligencia emocional y el diálogo resulta coherente con los principios que orientan la formación institucional.

A partir de este análisis, se considera pertinente plantear una alternativa que no se limite a corregir las expresiones o comportamientos inadecuados cuando estos ocurren, sino que contribuya al desarrollo de herramientas personales y sociales que permitan prevenirlos y transformarlos. En este sentido, el diálogo y la inteligencia emocional se constituyen en los ejes principales para la construcción de la propuesta pedagógica.

1.3.2. Planificación de la Solución

A partir de la problemática identificada y de su relación con los propósitos formativos del Colegio San Miguel Chinchiná, se plantea como alternativa de solución el diseño de una estrategia pedagógica basada en el diálogo y la inteligencia emocional. La propuesta estará orientada al fortalecimiento de habilidades socioemocionales que permitan mejorar las formas de comunicación e interacción entre los miembros de la comunidad educativa.

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel

La planificación de la solución parte de la necesidad de abordar la problemática desde una perspectiva formativa, evitando centrar la intervención únicamente en la sanción de las conductas inadecuadas. En su lugar, se busca generar herramientas pedagógicas que permitan trabajar aspectos como el reconocimiento y la regulación de las emociones, la empatía, la escucha activa, el respeto por las diferencias y la comunicación asertiva.

La propuesta estará organizada de manera que las acciones planteadas respondan directamente a las necesidades identificadas en el análisis del problema. Para ello, se contemplarán actividades pedagógicas y estrategias de participación que permitan trabajar el diálogo y las habilidades socioemocionales de acuerdo con las características del contexto escolar. Asimismo, se buscará que las acciones propuestas puedan integrarse a las dinámicas formativas de la institución y mantener coherencia con sus principios, valores y dimensiones de formación.

La planificación también tendrá en cuenta los recursos humanos, materiales y organizacionales necesarios para una eventual implementación. De igual manera, se establecerán criterios que permitan valorar posteriormente el cumplimiento de los propósitos planteados, en caso de que la institución decidiera llevar a cabo la propuesta.

En esta etapa del proyecto, la planificación se limita al diseño de la alternativa de solución y a la organización de sus componentes. Por tanto, no se presentan resultados de implementación ni se realizan afirmaciones sobre cambios producidos en la población estudiantil, dado que la propuesta no será aplicada dentro del desarrollo de este trabajo.

1.3.2.1. Definición de Alcance y Recursos

El alcance del proyecto comprende la identificación y análisis de la problemática relacionada con las formas inadecuadas de comunicación en el Colegio San Miguel Chinchiná y el diseño de una estrategia pedagógica basada en el diálogo y la inteligencia emocional como alternativa de mejoramiento. La propuesta estará dirigida principalmente al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y las habilidades socioemocionales necesarias para favorecer una comunicación más respetuosa dentro de la comunidad educativa.

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel

El proyecto contempla la revisión del contexto institucional, la descripción del proceso relacionado con la problemática, el análisis de sus principales características y la formulación de una propuesta pedagógica coherente con las necesidades identificadas. Asimismo, se establecerán los elementos necesarios para orientar una posible implementación posterior, incluyendo las actividades, recursos, responsables y criterios de seguimiento que correspondan al desarrollo de la propuesta.

En cuanto a los recursos, se contemplan recursos humanos relacionados con los estudiantes, docentes y demás integrantes de la comunidad educativa que podrían participar en una eventual implementación de la estrategia. También se consideran recursos físicos y materiales para el desarrollo de actividades pedagógicas, así como recursos tecnológicos que puedan facilitar la elaboración y aplicación de materiales educativos.

El alcance del presente proyecto no incluye la implementación de la estrategia ni la evaluación de sus resultados, debido a que su propósito académico se concentra en la identificación de la problemática, el análisis de la situación y el diseño de una alternativa de solución. En consecuencia, cualquier resultado asociado con la efectividad de la propuesta deberá ser determinado mediante una futura aplicación y evaluación en el contexto institucional.

De esta manera, el proyecto busca entregar una propuesta estructurada, pertinente y viable que pueda constituirse en una alternativa para el fortalecimiento de la convivencia escolar en el Colegio San Miguel Chinchiná, manteniendo coherencia con su Proyecto Educativo Institucional y con los principios de formación integral que orientan su labor educativa.

2. IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN UN PROBLEMA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

En este capítulo se presenta la identificación y descripción de una problemática relacionada con las formas de comunicación e interacción que se desarrollan en el Colegio San Miguel Chinchiná. Para ello, inicialmente se realiza una contextualización de la institución como organización educativa, teniendo en cuenta los elementos establecidos en su Proyecto Educativo Institucional. Posteriormente, se presentan su visión, misión y los principales elementos que orientan su funcionamiento, para continuar con la identificación del proceso relacionado con la problemática y la descripción de la situación que constituye el objeto de análisis del presente proyecto.

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA A INTERVENIR

El Colegio San Miguel Chinchiná es una institución educativa ubicada en el municipio de Chinchiná, cuya labor se encuentra orientada a la formación integral de niños, niñas y adolescentes de la región. De acuerdo con la información establecida en su Proyecto Educativo Institucional (PEI), la institución desarrolla un modelo pedagógico contemporáneo desde la neuropsicopedagogía, mediante el cual busca favorecer el desarrollo cognitivo, afectivo y expresivo de sus estudiantes.

La propuesta educativa del Colegio San Miguel contempla cuatro dimensiones formativas: cognitiva, ambiental, emocional y espiritual. Esta perspectiva permite comprender la educación como un proceso que no se limita al desarrollo académico, sino que también considera aspectos relacionados con las emociones, las relaciones interpersonales, los valores y la construcción integral del ser humano. En este sentido, la formación emocional adquiere especial importancia, debido a que las emociones influyen en la manera en que las personas comprenden las situaciones, toman decisiones y establecen relaciones con los demás.

Desde el campo de la inteligencia emocional, Mayer y Salovey (1997) plantean que esta comprende habilidades relacionadas con la percepción, valoración y expresión de las emociones, así como con su comprensión y regulación. Esta perspectiva resulta pertinente para el contexto educativo, puesto que permite reconocer que el desarrollo de habilidades

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel emocionales puede relacionarse con la manera en que los estudiantes afrontan diferentes situaciones de interacción y responden ante ellas.

De manera complementaria, la UNESCO (2020) señala que la construcción de ambientes escolares seguros requiere acciones que involucren el desarrollo de competencias sociales y emocionales, además de estrategias que promuevan ambientes positivos y relaciones respetuosas dentro de la comunidad educativa. Por tanto, la formación emocional y la convivencia no deben entenderse como aspectos separados del proceso educativo, sino como componentes relacionados con el bienestar y el desarrollo integral de los estudiantes.

En coherencia con esta perspectiva, el Colegio San Miguel establece dentro de sus principios formativos que el estudiante debe ser emocionalmente autoexigente, autorregulado y con autodeterminación. Asimismo, la institución promueve valores emocionales como la perseverancia, la amistad, la tolerancia, la solidaridad, el respeto y la responsabilidad social (Colegio San Miguel Chinchiná, s. f.).

Estos principios adquieren especial relevancia para el presente proyecto, debido a que la problemática identificada se encuentra relacionada con las formas de comunicación e interacción que se presentan dentro de la comunidad educativa. El uso de palabras soeces, apodos y burlas entre estudiantes, así como determinadas expresiones inadecuadas en la interacción entre estudiantes y docentes, constituye una situación que puede entrar en tensión con los valores de respeto, tolerancia y solidaridad promovidos por la institución.

La UNESCO (2024) plantea que la violencia y el acoso escolar pueden incluir manifestaciones de carácter verbal y psicológico y que su abordaje requiere comprender las dinámicas que se presentan dentro de la comunidad educativa. Desde esta perspectiva, las situaciones de comunicación inadecuada deben analizarse no solamente desde la conducta individual, sino también considerando las relaciones, las normas de interacción y las condiciones que pueden favorecer su normalización dentro del contexto escolar.

En consecuencia, el Colegio San Miguel Chinchiná constituye una organización pertinente para el desarrollo del presente proyecto, debido a que cuenta con principios institucionales orientados a la formación emocional y al fortalecimiento de valores relacionados con la

Silvana Duque Betancourth – Anghye Tatiana Montoya
Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel convivencia, mientras que en su dinámica cotidiana se identifica una situación que requiere ser analizada desde estas mismas dimensiones formativas.

2.1.1. Misión

El Colegio San Miguel Chinchiná establece como misión ofrecer a la comunidad de Chinchiná y zonas aledañas un modelo pedagógico contemporáneo desde la neuropsicopedagogía que impulse las dimensiones cognitiva, afectiva y expresiva de los niños, niñas y adolescentes de la región. Este propósito se desarrolla desde principios éticos, espirituales, afectivos e intelectuales que buscan promover una formación integral y favorecer el desarrollo de conocimientos, madurez emocional, destrezas artísticas y proyección social (Colegio San Miguel Chinchiná, s. f.).

La misión institucional establece una relación directa entre los procesos educativos y el desarrollo de la madurez emocional de los estudiantes. Este aspecto resulta especialmente importante para el presente proyecto, debido a que la problemática identificada se encuentra vinculada con la manera en que los integrantes de la comunidad educativa expresan sus emociones, se comunican y responden ante situaciones de desacuerdo o conflicto.

Desde el modelo de inteligencia emocional propuesto por Mayer y Salovey (1997), reconocer, comprender y regular las emociones constituye un conjunto de habilidades que puede favorecer una respuesta más adecuada frente a las diferentes situaciones de interacción. En este sentido, el fortalecimiento de dichas habilidades puede ser abordado pedagógicamente como parte de una formación integral.

De igual manera, la UNESCO (2020) reconoce la importancia de promover competencias sociales y emocionales dentro de los procesos educativos como parte de la construcción de ambientes escolares seguros y favorables para el aprendizaje. Por ello, la misión del Colegio San Miguel y la problemática identificada presentan un punto de encuentro en la necesidad de fortalecer no solamente los aprendizajes académicos, sino también las capacidades que permiten a los estudiantes relacionarse de manera respetuosa con quienes hacen parte de su entorno.

Silvana Duque Betancourth – Anghye Tatiana Montoya

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel

En consecuencia, la misión institucional proporciona un fundamento importante para el desarrollo del presente proyecto, ya que la propuesta orientada al diálogo y la inteligencia emocional se encuentra relacionada con el propósito institucional de favorecer la formación integral y la madurez emocional de los estudiantes.

2.1.2. Visión

De acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional, el Colegio San Miguel Chinchiná proyecta para el año 2027 continuar siendo líder en la región en la formación de seres humanos íntegros, amantes del conocimiento, con conciencia social y espiritual, proactivos, emprendedores y creativos (Colegio San Miguel Chinchiná, s. f.).

Esta visión institucional evidencia que el propósito del Colegio trasciende la formación exclusivamente académica y contempla el desarrollo de características relacionadas con la integralidad, la conciencia social y la formación personal. En este sentido, la convivencia y las relaciones interpersonales constituyen elementos relevantes para alcanzar el tipo de formación humana que la institución proyecta.

La visión también permite establecer una relación con la problemática abordada en este proyecto, dado que la formación de seres humanos íntegros implica promover formas de interacción fundamentadas en el respeto, la responsabilidad y el reconocimiento de los demás. Por esta razón, el fortalecimiento de las habilidades socioemocionales y de la comunicación respetuosa puede contribuir a la consolidación de los propósitos formativos planteados por la institución

2.1.3. Mapa de procesos

Debido a que el Colegio San Miguel Chinchiná no dispone de un mapa de procesos institucional suministrado para el desarrollo de este proyecto, se plantea un mapa de procesos propuesto, construido a partir de la información institucional disponible y de las características propias de una organización educativa.

Silvana Duque Betancourth – Anghye Tatiana Montoya

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel

El propósito de este mapa es representar de manera general los procesos que permiten el funcionamiento de la institución y establecer la ubicación del proceso relacionado con la problemática objeto de estudio. Por lo tanto, la representación presentada no corresponde a un documento oficial del Colegio San Miguel, sino a una construcción académica elaborada exclusivamente para efectos del presente proyecto.

Figura 1



Nota. Elaboración propia a partir de la información institucional disponible del Colegio San Miguel Chinchiná y de los propósitos formativos establecidos en su Proyecto Educativo Institucional.

Dentro de este mapa propuesto se ubica la convivencia escolar como un proceso de especial interés para el presente proyecto, debido a que la problemática identificada se relaciona directamente con las formas de interacción, comunicación y establecimiento de relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa.

Esta selección también guarda relación con los planteamientos de la UNESCO (2024), que entiende la convivencia escolar como un entramado de relaciones interpersonales que se desarrolla cotidianamente en la comunidad escolar y que requiere acciones planificadas para favorecer las competencias socioemocionales y las formas adecuadas de relacionarse con otros.

2.1.4. Descripción del proceso a intervenir

El mapa de procesos propuesto permite reconocer tres grupos principales: procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de apoyo. Esta clasificación tiene como finalidad facilitar la comprensión de la manera en que las diferentes actividades institucionales se articulan para cumplir los propósitos educativos de la organización.

Los procesos estratégicos corresponden a aquellos relacionados con la orientación general de la institución y la definición de las acciones necesarias para alcanzar sus propósitos. En esta propuesta se incluyen el direccionamiento institucional, la gestión académica y pedagógica y la gestión de convivencia escolar.

Los procesos misionales se relacionan directamente con la prestación del servicio educativo y con el cumplimiento de la finalidad principal de la institución. En este grupo se ubican procesos como la admisión y matrícula, la formación integral, la gestión del aprendizaje, el acompañamiento estudiantil y la convivencia escolar.

Los procesos de apoyo proporcionan los recursos y condiciones necesarios para que los procesos institucionales puedan desarrollarse adecuadamente. En este grupo se contemplan la gestión administrativa y financiera, la gestión del talento humano, la gestión de recursos físicos y tecnológicos y la atención a las familias y la comunidad.

Para el presente proyecto, el proceso seleccionado es convivencia escolar, debido a que la problemática identificada se encuentra relacionada con las formas en que estudiantes y docentes interactúan, se comunican y afrontan las situaciones de desacuerdo.

La convivencia escolar no debe comprenderse únicamente como la ausencia de conflictos. De acuerdo con la UNESCO (2024), constituye una trama de relaciones interpersonales que se desarrolla de manera cotidiana en la comunidad educativa y que se relaciona con las formas de convivir, comunicarse y establecer acuerdos. Además, su gestión requiere acciones planificadas y mecanismos de seguimiento que permitan fortalecer las competencias socioemocionales

En este sentido, el proceso de convivencia escolar se encuentra estrechamente relacionado con el desarrollo de habilidades socioemocionales. La UNESCO (2024) señala que estas habilidades incluyen aspectos como la empatía, la autorregulación y la capacidad de

Silvana Duque Betancourth – Anghye Tatiana Montoya

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel establecer relaciones positivas, elementos que pueden ser fortalecidos mediante experiencias educativas intencionadas.

Esta relación resulta especialmente significativa para el Colegio San Miguel, debido a que su PEI contempla la dimensión emocional como parte de la formación integral y plantea que los estudiantes deben desarrollar capacidades de autorregulación y autodeterminación. Por ello, la selección de convivencia escolar como proceso relacionado con la problemática mantiene coherencia con los propósitos institucionales.

2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso

La problemática identificada en el Colegio San Miguel Chinchiná está relacionada con la presencia de formas inadecuadas de comunicación e interacción entre algunos integrantes de la comunidad educativa. Entre las principales manifestaciones se encuentran el uso de palabras soeces, apodos y burlas entre estudiantes, así como determinadas expresiones y formas de comunicación poco respetuosas en algunas interacciones entre estudiantes y docentes.

La situación adquiere relevancia porque estas expresiones pueden afectar la calidad de las relaciones interpersonales y generar situaciones de incomodidad, conflicto o deterioro de la convivencia. Aunque en determinadas ocasiones los estudiantes pueden interpretar los apodos o las burlas como una forma de juego o de interacción cotidiana, estas conductas pueden producir efectos negativos cuando la persona que las recibe se siente afectada, excluida o irrespetada.

La UNESCO reconoce dentro de las formas de violencia psicológica escolar diferentes manifestaciones de agresión verbal y emocional, entre ellas los insultos, los apodos, las burlas, las humillaciones y otras conductas que pueden afectar el bienestar de los estudiantes. Por esta razón, aunque no todas las situaciones identificadas en el Colegio San Miguel pueden ser clasificadas automáticamente como acoso escolar o violencia, sí resulta pertinente prestar atención a estas formas de comunicación y analizar su impacto en las relaciones escolares.

La problemática también puede relacionarse con el desarrollo de habilidades socioemocionales. Cuando una persona enfrenta una situación de molestia, desacuerdo o

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel frustración, necesita contar con recursos que le permitan reconocer lo que siente, regular su respuesta y considerar el efecto de sus acciones sobre otras personas. Mayer y Salovey (1997) señalan que la inteligencia emocional involucra habilidades relacionadas con la percepción, comprensión y regulación de las emociones, aspectos que resultan relevantes para las relaciones interpersonales.

En el contexto educativo, la UNESCO (2024) destaca que las habilidades socioemocionales pueden enseñarse y aprenderse y que su incorporación dentro de las prácticas educativas contribuye a fortalecer las relaciones interpersonales, el bienestar y el clima escolar.

Por lo tanto, la situación identificada no debe abordarse únicamente desde una perspectiva disciplinaria centrada en corregir las expresiones utilizadas. También resulta necesario considerar los factores emocionales y relacionales que pueden estar asociados con estas formas de comunicación. Desde esta perspectiva, el diálogo, la empatía, la escucha activa y la autorregulación se convierten en elementos pertinentes para el análisis de la problemática.

Además, existe una relación directa entre la situación identificada y los propósitos formativos del Colegio San Miguel. La institución promueve valores como el respeto, la tolerancia, la solidaridad, la amistad y la responsabilidad social, al tiempo que plantea como parte de su dimensión emocional la formación de estudiantes autorregulados y con autodeterminación (Colegio San Miguel Chinchiná, s. f.). Por esta razón, las dificultades observadas en las formas de comunicación representan una situación que merece ser analizada dentro del proceso de convivencia escolar.

Problema central

A partir de la información analizada, el problema central del proyecto se define de la siguiente manera:

Formas inadecuadas de comunicación e interacción entre estudiantes y docentes del Colegio San Miguel Chinchiná, manifestadas principalmente mediante el uso de palabras soeces, apodos y burlas, que pueden afectar las relaciones interpersonales y dificultar la construcción de una convivencia escolar fundamentada en el respeto y el diálogo.

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel. Esta problemática será posteriormente analizada mediante la identificación de sus posibles causas y efectos y mediante herramientas de diagnóstico que permitan organizar la información disponible. A partir de dicho análisis se podrá establecer una propuesta orientada al fortalecimiento de la inteligencia emocional y el diálogo como recursos pedagógicos para favorecer formas de comunicación más respetuosas dentro de la comunidad educativa.

Para organizar y analizar la información obtenida mediante la observación, se empleó la matriz DOFA, herramienta que permite reconocer las fortalezas y debilidades internas de una organización, así como las oportunidades y amenazas provenientes de su entorno. En este caso, la matriz se orienta específicamente al análisis del proceso de convivencia escolar y de las condiciones que pueden favorecer o dificultar el establecimiento de relaciones fundamentadas en el respeto, el diálogo y la adecuada comunicación.

La construcción de esta matriz también permite contrastar las situaciones observadas con los principios establecidos en el Proyecto Educativo Institucional del Colegio San Miguel, particularmente aquellos relacionados con la formación emocional, la autorregulación, la tolerancia, la solidaridad y el respeto (Colegio San Miguel Chinchiná, s. f.).

Tabla 1.

Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades	Fortalezas	Amenazas
Se evidencian formas inadecuadas de comunicación entre estudiantes.	Fortalecer las habilidades socioemocionales desde las prácticas pedagógicas.	El PEI reconoce la dimensión emocional como parte de la formación integral.	Normalización de palabras soeces, burlas o apodos como formas “habituales” de relacionarse.
Uso de palabras soeces en las interacciones cotidianas.	Desarrollar estrategias pedagógicas centradas en el diálogo y la inteligencia emocional.	La institución promueve valores como respeto, tolerancia, solidaridad y amistad.	Posible reproducción de formas de comunicación inadecuadas aprendidas en otros contextos sociales.
Presencia de apodos y burlas entre estudiantes.	Articular la propuesta con los valores y principios establecidos en el PEI.	El colegio plantea la autorregulación y la autodeterminación como características que deben desarrollar los estudiantes.	Deterioro progresivo de las relaciones interpersonales si estas conductas no son abordadas.
Algunas interacciones entre estudiantes y docentes presentan expresiones o formas de comunicación poco adecuadas.	Promover espacios de reflexión sobre respeto, empatía, comunicación y autorregulación.	Existe una orientación institucional hacia la formación integral y la madurez emocional.	Posibles conflictos entre estudiantes derivados de burlas, apodos o expresiones ofensivas.
Necesidad de fortalecer estrategias para el manejo de emociones y la comunicación respetuosa.	Vincular a docentes, estudiantes y familias en acciones de fortalecimiento de la convivencia.	La dimensión emocional está contemplada dentro de las dimensiones formativas institucionales.	Afectación del clima escolar y de las relaciones entre estudiantes y docentes.

3. ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

3.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

A partir de la problemática identificada en el proceso de convivencia escolar del Colegio San Miguel Chinchiná, relacionada con el uso de palabras soeces, apodos, burlas y otras formas de comunicación poco respetuosas entre estudiantes y en algunas interacciones con docentes, se plantean los siguientes objetivos para orientar la propuesta de solución. Estos objetivos buscan responder a las necesidades identificadas y mantener coherencia con los principios institucionales relacionados con la formación integral, la autorregulación, la tolerancia, el respeto y la responsabilidad social.

3.1.1 Objetivo general de la solución

Fortalecer las habilidades socioemocionales y las formas de comunicación de los estudiantes del Colegio San Miguel Chinchiná mediante una estrategia pedagógica basada en el diálogo y la inteligencia emocional, orientada a favorecer la comunicación asertiva, la empatía, la autorregulación y la resolución pacífica de conflictos en el contexto escolar

3.1.2. Objetivos específicos

1. Fortalecer el reconocimiento y la regulación de las emociones en los estudiantes
2. Desarrollar la empatía y la capacidad de reconocer las perspectivas de los demás.
3. Promover el dialogo, la escucha activa y la comunicación asertiva como herramienta para expresar sus pensamientos.
5. Fortalecer una cultura institucional de convivencia basada en el respeto, la tolerancia, la solidaridad y la responsabilidad social.
6. Establecer mecanismos de seguimiento de la estrategia que permitan valorar posteriormente su desarrollo.

3.2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

La solución propuesta consiste en diseñar una estrategia pedagógica orientada al fortalecimiento de la convivencia escolar mediante el diálogo y el desarrollo de habilidades relacionadas con la inteligencia emocional. Esta propuesta surge a partir de las situaciones identificadas en el Colegio San Miguel Chinchiná, especialmente el uso de palabras soeces, apodos, burlas y dificultades para expresar desacuerdos de manera respetuosa.

El propósito es brindar a los estudiantes espacios en los que puedan reconocer y manejar sus emociones, desarrollar la empatía, mejorar la comunicación y aprender diferentes formas de resolver los conflictos de manera pacífica. Por esta razón, la propuesta no se centra únicamente en corregir comportamientos, sino en generar un proceso formativo que ayude a comprender las emociones y a fortalecer relaciones basadas en el respeto.

La estrategia estará dirigida principalmente a los estudiantes, pero también podrá involucrar a docentes y otros miembros de la comunidad educativa como acompañantes del proceso. De igual manera, se busca que exista coherencia con los principios del Proyecto Educativo Institucional, especialmente con valores como el respeto, la tolerancia, la solidaridad, la amistad y la responsabilidad social.

Para facilitar su desarrollo, la propuesta se organiza en cuatro fases:

Fase 1. Reconozco mis emociones

Se trabajará el reconocimiento de emociones como alegría, tristeza, enojo, miedo y frustración mediante juegos, situaciones cotidianas y actividades de reflexión. El objetivo es que los estudiantes aprendan a identificar lo que sienten y comprendan cómo las emociones pueden influir en sus comportamientos.

Fase 2. Comprendo al otro

Esta fase estará orientada al fortalecimiento de la empatía. Se realizarán actividades que permitan ponerse en el lugar de los demás, comprender diferentes puntos de vista y reflexionar sobre el efecto que pueden tener las palabras, burlas o apodos en otras personas.

Fase 3. Hablo y escucho con respeto

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel. Se fortalecerá la comunicación asertiva y la escucha activa. Los estudiantes practicarán formas adecuadas de expresar opiniones, sentimientos y desacuerdos, procurando evitar expresiones ofensivas y aprendiendo a escuchar antes de responder

Fase 4. Construimos acuerdos

Finalmente, se trabajará la resolución pacífica de conflictos y la construcción colectiva de acuerdos de convivencia. A partir de situaciones cercanas a la realidad escolar, los estudiantes podrán proponer alternativas de solución y establecer compromisos para mejorar las relaciones dentro de la institución.

La metodología será participativa y reflexiva, utilizando recursos como juegos de roles, dramatizaciones, tarjetas de emociones, historias, círculos de diálogo y actividades grupales. De esta manera, se busca que los estudiantes sean protagonistas del proceso y puedan relacionar los aprendizajes con situaciones de su vida cotidiana.

También se contempla realizar un seguimiento mediante observaciones, registros de participación, autoevaluaciones y espacios de retroalimentación. Esto permitiría identificar avances y dificultades relacionados con la comunicación, el manejo de las emociones, la empatía y la resolución de conflictos.

Es importante aclarar que, de acuerdo con el alcance del presente trabajo de grado, la propuesta corresponde únicamente a su diseño y planificación y no contempla su implementación en el Colegio San Miguel Chinchiná. Por lo tanto, las actividades, responsables, recursos, cronograma y presupuesto que se presenten posteriormente corresponden a una proyección de cómo podría desarrollarse la estrategia.

En general, la propuesta busca ser una alternativa pedagógica sencilla y adaptable al contexto escolar, que contribuya a fortalecer una convivencia basada en el diálogo, la inteligencia emocional, el respeto y la resolución pacífica de las diferencias.

3.3. SECUENCIA DE ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Para desarrollar la estrategia pedagógica propuesta se plantea una secuencia de actividades organizada de manera progresiva. Las actividades parten del reconocimiento de las emociones propias, avanzan hacia la comprensión de las emociones de los demás y posteriormente fortalecen la comunicación asertiva y la resolución pacífica de conflictos.

La secuencia propuesta contempla cuatro fases y está diseñada para ser desarrollada de manera participativa, procurando que los estudiantes relacionen los contenidos trabajados con situaciones propias de la convivencia escolar.

Tabla 2.

Fase	Actividad	Descripción	Duración estimada	Participantes	Recursos	Evidencia
1. Reconozco mis emociones	1. El semáforo de las emociones	Se presentan diferentes situaciones cotidianas del contexto escolar y los estudiantes identifican la emoción que experimentarían y la forma en que normalmente reaccionarían. Se utiliza el semáforo como recurso para diferenciar entre: detenerse, pensar y actuar.	60 minutos	Estudiantes y docente orientador	Cartulinas, marcadores, tarjetas de situaciones	Registro de emociones y reflexiones de los estudiantes
	2. Mi emoción y mi reacción	Los estudiantes analizan la relación entre una emoción y la conducta que puede generarse a partir de ella. Se reflexiona sobre alternativas para expresar el enojo, la frustración o el desacuerdo sin recurrir a palabras ofensivas o comportamientos agresivos.	60 minutos	Estudiantes	Hojas, lápices, fichas de trabajo	Fichas individuales de reflexión
2. Comprendo al otro	3. Ponte en mi lugar	Mediante situaciones representadas o narradas, los estudiantes asumen diferentes puntos de vista para comprender cómo puede sentirse una persona cuando recibe un apodo, una burla o una expresión irrespetuosa.	60 minutos	Estudiantes y docente	Tarjetas con situaciones, material para dramatización	Reflexión grupal y conclusiones
	4. Las palabras también generan emociones	Se analizan expresiones que pueden favorecer o afectar la convivencia. Los estudiantes proponen alternativas respetuosas para reemplazar expresiones ofensivas por formas adecuadas de comunicación.	60 minutos	Estudiantes	Cartulina, marcadores, tarjetas de palabras y expresiones	Listado colectivo de expresiones respetuosas
3. Hablo y escucho con respeto	5. Aprendemos a escuchar	Se realizan ejercicios de escucha activa en parejas y grupos. Los participantes practican respetar turnos, prestar atención, evitar interrupciones y demostrar comprensión de lo expresado por otra persona.	60 minutos	Estudiantes	Guías de actividad y tarjetas de preguntas	Registro de participación
	6. Digo lo que siento sin agredir	Se presentan situaciones de desacuerdo y los estudiantes practican formas de expresar sentimientos, necesidades y opiniones utilizando un lenguaje respetuoso y asertivo.	60 minutos	Estudiantes y docente	Casos escritos, fichas y tablero	Ejercicios de comunicación asertiva
4. Construimos acuerdos	7. Busquemos una solución	Los estudiantes analizan diferentes situaciones de conflicto escolar y, mediante trabajo grupal, identifican posibles causas, consecuencias y alternativas de solución.	60 minutos	Estudiantes	Casos, hojas, marcadores	Propuestas grupales de solución
	8. Nuestro acuerdo de convivencia	Como actividad de cierre, los estudiantes construyen colectivamente acuerdos relacionados con el respeto, el lenguaje utilizado, la escucha y la resolución de conflictos. Los acuerdos se consolidan como compromisos para favorecer la convivencia.	60 minutos	Estudiantes y docentes	Cartulina, marcadores y material de apoyo	Acuerdo colectivo de convivencia

Secuencia de aplicación

La aplicación proyectada de la estrategia seguirá un orden progresivo. En primer lugar, se trabajará el reconocimiento y manejo de las emociones, ya que es importante que los estudiantes aprendan a identificar lo que sienten antes de buscar formas adecuadas de responder ante diferentes situaciones.

En segundo lugar, se abordará la empatía, con actividades que permitan comprender cómo las palabras y comportamientos pueden afectar a otras personas. Esto ayudará a relacionar las emociones propias con las consecuencias que pueden tener las acciones sobre los compañeros.

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel. Posteriormente, se trabajará la escucha activa y la comunicación asertiva, brindando herramientas para expresar opiniones, sentimientos y desacuerdos de manera respetuosa. Finalmente, estos aprendizajes se integrarán mediante actividades relacionadas con la resolución pacífica de conflictos y la construcción de acuerdos.

Las actividades deberán contar con el acompañamiento de docentes u orientadores, quienes facilitarán los espacios de participación y reflexión. También se recomienda conservar los productos y evidencias elaborados durante el proceso, ya que pueden ser útiles para realizar un seguimiento y valorar los avances en una futura implementación.

La duración de cada actividad será flexible y podrá ajustarse según las características de los grupos, los espacios disponibles y las condiciones de la institución. Es importante aclarar que, debido al alcance del presente trabajo, esta secuencia corresponde a una propuesta de aplicación futura y no a actividades ejecutadas por las autoras del proyecto.

3.4. DESCRIPCIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Para una eventual implementación de la estrategia se requerirán recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros. Estos deberán ajustarse a las características de los grupos participantes y a las posibilidades de la institución.

3.4.1 Recursos humanos

Docente u orientador: encargado de coordinar las actividades, orientar las reflexiones y realizar el seguimiento.

Docentes: apoyarán el desarrollo de las actividades y reforzarán las prácticas de convivencia en el aula.

Estudiantes: serán los principales participantes y protagonistas del proceso.

Equipo directivo: facilitará la organización, los espacios y la articulación de la propuesta con las actividades institucionales.

La participación de estos actores permitirá que la estrategia se integre a la convivencia cotidiana y no se limite a actividades aisladas.

3.4.2 Recursos físicos

Silvana Duque Betancourth – Anghye Tatiana Montoya
Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel
Hojas, cartulinas y marcadores.

Lápices y lapiceros.

Tarjetas y fichas de trabajo.

Materiales para juegos de roles y dramatizaciones.

Tablero y otros elementos disponibles en el aula.

Espacios adecuados para actividades individuales y grupales.

Estos materiales servirán para desarrollar las actividades relacionadas con el reconocimiento de emociones, la empatía, la comunicación y la construcción de acuerdos.

3.4.3 Recursos tecnológicos

De acuerdo con la disponibilidad de la institución, se podrán utilizar:

Computador.

Video beam o pantalla.

Parlantes.

Presentaciones y videos educativos.

Herramientas digitales para actividades participativas.

Estos recursos serán complementarios, ya que la estrategia también puede desarrollarse con materiales físicos.

3.4.4 Recursos financieros

Los costos estarán relacionados principalmente con la compra e impresión de materiales pedagógicos, papelería, elementos para las actividades y, si fuera necesario, recursos tecnológicos o logísticos.

El valor definitivo será establecido en el presupuesto de implementación, teniendo en cuenta el número de estudiantes, las actividades propuestas y los recursos disponibles en la institución.

3.4.5. Consideraciones sobre los recursos

La propuesta busca aprovechar los recursos que ya posee el Colegio San Miguel Chinchiná, con el fin de facilitar su implementación y reducir costos. Los recursos podrán ajustarse de acuerdo con el número de participantes, los espacios disponibles y las condiciones de la institución.

Es importante recordar que estos recursos corresponden a una proyección para una posible implementación futura, ya que el presente trabajo contempla únicamente el diseño y planificación de la estrategia.

4. DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA SOLUCIÓN, PARTES INTERESADAS, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTOS.

La implementación de una propuesta orientada al fortalecimiento de la convivencia escolar requiere una planificación organizada que permita transformar las dificultades identificadas en acciones pedagógicas concretas. En este sentido, el desarrollo de habilidades emocionales y sociales constituye un elemento fundamental para favorecer relaciones basadas en el respeto, la empatía y la comunicación. Goleman (1995) señala la importancia de reconocer y regular las emociones como parte de las competencias necesarias para establecer relaciones interpersonales adecuadas, mientras que Johnson y Johnson (1995) destacan la necesidad de desarrollar estrategias de negociación y resolución constructiva de conflictos en los contextos educativos. Asimismo, investigaciones recientes en estudiantes de educación primaria han encontrado una relación positiva entre la inteligencia emocional y la convivencia escolar (Cacñahuaray Chumpitaz & Matalinares Calvet, 2024). A partir de estos fundamentos, se presenta a continuación el alcance, los responsables, el cronograma, el presupuesto y los mecanismos de seguimiento de la propuesta “El diálogo y la inteligencia emocional: un camino para la resolución de conflictos en el aula”, con el propósito de garantizar una intervención organizada, viable y susceptible de evaluación continua.

4.1. ALCANCE FINAL DE LA SOLUCIÓN

La solución propuesta tiene como alcance el diseño y planificación de una estrategia pedagógica orientada al fortalecimiento de la convivencia escolar en el Colegio San Miguel Chinchiná, mediante el desarrollo de habilidades relacionadas con el diálogo y la inteligencia emocional. La propuesta responde a las situaciones identificadas en el contexto escolar relacionadas con el uso de palabras soeces, apodos, burlas y dificultades en las formas de comunicación y manejo de los conflictos. La estrategia estará dirigida principalmente a los estudiantes del Colegio San Miguel Chinchiná, con el acompañamiento de docentes, orientadores y responsables institucionales. Su propósito es brindar herramientas que permitan fortalecer el reconocimiento y manejo de las emociones, la empatía, la escucha activa, la comunicación asertiva y la resolución pacífica de conflictos.

El alcance de la solución comprende cuatro componentes principales:

Reconocimiento y regulación de las emociones: busca que los estudiantes identifiquen sus emociones y comprendan cómo estas pueden influir en sus comportamientos y formas de relacionarse con los demás.

Desarrollo de la empatía: pretende fortalecer la capacidad de comprender las emociones y perspectivas de otros compañeros, especialmente frente a situaciones como burlas, apodos o expresiones que puedan afectar la convivencia.

Comunicación asertiva y escucha activa: busca proporcionar herramientas para expresar opiniones, sentimientos y desacuerdos de manera respetuosa, evitando expresiones ofensivas y favoreciendo el diálogo.

Resolución pacífica de conflictos y construcción de acuerdos: pretende que los estudiantes desarrollen alternativas para afrontar los conflictos de manera constructiva y participen en la elaboración de acuerdos que favorezcan una convivencia basada en el respeto.

Como resultado esperado, la propuesta busca proporcionar a la institución una estrategia organizada y viable para una eventual implementación, compuesta por actividades pedagógicas, responsables, recursos, cronograma y presupuesto. De esta manera, se espera que la institución cuente con una alternativa que pueda ser adaptada a sus necesidades y dinámicas internas. El alcance también contempla la realización proyectada de ocho

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel actividades, distribuidas en las cuatro fases de la estrategia: Reconozco mis emociones, Comprendo al otro, Hablo y escucho con respeto y Construimos acuerdos. Estas actividades incluyen ejercicios de reconocimiento emocional, empatía, escucha activa, comunicación asertiva, análisis de situaciones de conflicto y construcción colectiva de acuerdos de convivencia. Es importante precisar que el presente trabajo no contempla la implementación efectiva de la estrategia en el Colegio San Miguel Chinchiná. Por lo tanto, los resultados mencionados corresponden a resultados esperados de una posible aplicación futura. El cronograma, los responsables y el presupuesto que se presentan en los apartados siguientes constituyen una planificación proyectada para facilitar una eventual ejecución por parte de la institución.

De igual manera, la propuesta no pretende reemplazar los mecanismos institucionales existentes para atender las situaciones de convivencia, sino complementarlos mediante acciones pedagógicas orientadas al fortalecimiento de las habilidades socioemocionales y comunicativas de los estudiantes.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN

Para garantizar una eventual ejecución organizada de la estrategia pedagógica, se establecen los responsables de cada una de las actividades propuestas. La asignación de responsabilidades permite definir las funciones que deberán asumir los diferentes actores de la comunidad educativa y facilita la coordinación, el seguimiento y la evaluación de las actividades. Los responsables se seleccionan teniendo en cuenta el papel que cada actor puede desempeñar dentro de la estrategia. El docente u orientador responsable tendrá principalmente funciones de coordinación y orientación; los docentes de los grupos apoyarán el desarrollo de las actividades y el seguimiento de los estudiantes; los estudiantes serán los participantes principales; y el equipo directivo o responsable institucional facilitará las condiciones necesarias para una eventual implementación. Además de los responsables directos de las actividades, se identifican como partes interesadas los diferentes actores que pueden influir o verse beneficiados por la propuesta:

Estudiantes: constituyen la población principal a la que se dirige la estrategia y participan activamente en las actividades.

Silvana Duque Betancourth – Anghye Tatiana Montoya

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel

Docentes: acompañan el proceso pedagógico y contribuyen al fortalecimiento de las prácticas de convivencia dentro de los espacios escolares.

Orientador o responsable de convivencia: apoya la orientación de las actividades relacionadas con inteligencia emocional, comunicación y resolución de conflictos.

Equipo directivo: facilita la coordinación institucional, disponibilidad de espacios y articulación de la propuesta con las dinámicas del colegio.

Institución educativa: constituye el contexto en el que podría desarrollarse la estrategia y podría utilizar los resultados y productos generados durante una eventual implementación.

Tabla 3. Identificación de responsables

N.	Actividad	Responsable principal	Apoyo	Función principal
1	El semáforo de las emociones	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Docente del grupo	Orientar la actividad, presentar las situaciones y acompañar la identificación de emociones y formas de reacción.
2	Mi emoción y mi reacción	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Docente del grupo	Guiar la reflexión sobre la relación entre emociones y comportamientos y promover alternativas de autorregulación.
3	Ponte en mi lugar	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Docente del grupo	Coordinar las situaciones de dramatización y orientar la reflexión sobre empatía y diferentes puntos de vista.
4	Las palabras también generan emociones	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Orientador	Facilitar el análisis de expresiones utilizadas en la convivencia escolar y promover alternativas de comunicación respetuosa.
5	Aprendemos a escuchar	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Orientador	Organizar los ejercicios de escucha activa y acompañar la participación de los estudiantes.
6	Digo lo que siento sin agredir	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Docente del grupo	Orientar los ejercicios de comunicación asertiva y acompañar la práctica de formas respetuosas de expresar desacuerdos.
7	Busquemos una solución	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Docente del grupo	Presentar los casos de conflicto, orientar su análisis y facilitar la construcción de alternativas de solución.
8	Nuestro acuerdo de convivencia	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Docentes y estudiantes	Coordinar la construcción colectiva de acuerdos y consolidar los compromisos establecidos por los participantes.

El docente desempeña un papel fundamental en la construcción de ambientes de aula favorables, puesto que sus formas de comunicación, manejo de las emociones y estrategias para afrontar los conflictos pueden influir en las dinámicas de convivencia. Las investigaciones recientes señalan que una mayor competencia emocional docente se relaciona con climas de aula más positivos y con estrategias menos punitivas para la regulación de los conflictos (Valle-Navarro et al., 2025).

Silvana Duque Betancourth – Anghye Tatiana Montoya

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel

La asignación de responsabilidades propuesta busca evitar la concentración de todas las actividades en un único actor y promover una participación coordinada de la comunidad educativa. No obstante, debido a que la estrategia no será implementada dentro del presente proyecto, estos responsables corresponden a una proyección de roles para una eventual ejecución institucional.

4.3. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

El cronograma de ejecución presenta de manera organizada la secuencia temporal propuesta para una eventual implementación de la estrategia pedagógica. La programación se estructura en cuatro semanas, teniendo en cuenta las cuatro fases de la solución: reconocimiento de las emociones, comprensión del otro, comunicación respetuosa y construcción de acuerdos.

Tabla 4. Cronograma de actividades

Semana	Actividad	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Responsable principal	Hito / resultado esperado
Semana 1	1. El semáforo de las emociones	Día 1	Día 1	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Los estudiantes identifican emociones y reconocen diferentes formas de reaccionar ante situaciones escolares.
Semana 1	2. Mi emoción y mi reacción	Día 3	Día 3	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Los estudiantes reconocen la relación entre emociones y comportamientos y plantean alternativas de autorregulación.
Semana 2	3. Ponte en mi lugar	Día 6	Día 6	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Los estudiantes fortalecen la empatía mediante el análisis de diferentes puntos de vista.
Semana 2	4. Las palabras también generan emociones	Día 8	Día 8	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Los estudiantes identifican expresiones que pueden afectar la convivencia y proponen formas respetuosas de comunicarse.
Semana 3	5. Aprendemos a escuchar	Día 11	Día 11	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Los estudiantes practican la escucha activa y el respeto por los turnos de participación.
Semana 3	6. Digo lo que siento sin agredir	Día 13	Día 13	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Los estudiantes practican formas asertivas de expresar sentimientos, opiniones y desacuerdos.
Semana 4	7. Busquemos una solución	Día 16	Día 16	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Los estudiantes analizan situaciones de conflicto y plantean alternativas de solución pacífica.
Semana 4	8. Nuestro acuerdo de convivencia	Día 18	Día 18	Silvana Duque y Anghye Tatiana Montoya	Se construye colectivamente un acuerdo de convivencia como producto final de la estrategia.

4.4. PRESUPUESTO

El presupuesto presentado corresponde a una estimación de los recursos financieros necesarios para una eventual implementación de la estrategia pedagógica propuesta. Los valores se organizan de acuerdo con los materiales y recursos requeridos para el desarrollo de las actividades planteadas. La estimación busca aprovechar los recursos que normalmente pueden encontrarse disponibles en la institución, por lo cual se priorizan materiales de papelería y apoyo pedagógico de bajo costo. Los valores son aproximados y pueden variar de acuerdo con las cantidades requeridas, los precios vigentes y los recursos con los que cuente previamente el Colegio San Miguel Chinchiná.

Tabla 5. Presupuesto.

Ítem	Recurso	Cantidad estimada	Valor unitario	Valor total	Uso / justificación
1	Cartulinas	10 unidades	\$ 2.000	\$ 20.000	Elaboración del semáforo de emociones, carteles y acuerdos de convivencia.
2	Marcadores	2 paquetes	\$ 15.000	\$ 30.000	Desarrollo de actividades grupales y elaboración de materiales.
3	Hojas de papel	2 resmas	\$ 20.000	\$ 40.000	Fichas de trabajo, reflexiones individuales y actividades escritas.
4	Lapiceros	1 caja	\$ 20.000	\$ 20.000	Desarrollo de actividades individuales y grupales.
5	Impresión de fichas y casos	100 unidades	\$ 300	\$ 30.000	Material de apoyo para las diferentes actividades.
6	Tarjetas para actividades	1 paquete	\$ 15.000	\$ 15.000	Identificación de emociones, situaciones de conflicto y ejercicios de comunicación.
7	Material para dramatizaciones	1 kit	\$ 25.000	\$ 25.000	Desarrollo de actividades de empatía y comunicación.

Silvana Duque Betancourth – Anghye Tatiana Montoya

Diseño de una estrategia pedagógica basada en el dialogo y la inteligencia emocional para fortalecer la resolución pacífica de conflictos en la Institución Educativa San Miguel

8	Material adhesivo	1 kit	\$ 15.000	\$ 15.000	Elaboración y organización de carteles y acuerdos colectivos.
9	Recursos audiovisuales	1 paquete	\$ 20.000	\$ 20.000	Apoyo complementario para actividades relacionadas con inteligencia emocional
10	Imprevistos y materiales adicionales	1	\$ 25.000	\$ 25.000	Cubrir necesidades menores que puedan surgir durante la
			TOTAL ESTIMADO	\$ 240.000	

Justificación del presupuesto: El presupuesto estimado asciende a \$240.000 pesos colombianos, destinados principalmente a materiales pedagógicos y de papelería. La mayor parte de los recursos corresponde a elementos que pueden ser utilizados durante varias de las actividades propuestas, lo que permite optimizar los costos de implementación. No se contempla dentro del presupuesto el pago de docentes, orientadores o directivos, debido a que se plantea que estas actividades podrían ser desarrolladas como parte de sus funciones institucionales, previa organización y autorización del colegio. De igual manera, no se incluye la compra de equipos tecnológicos como computadores, video beam o parlantes, debido a que se propone utilizar los recursos tecnológicos que la institución tenga disponibles.

El rubro destinado a imprevistos permite contar con un margen para cubrir pequeñas necesidades adicionales que puedan presentarse durante el desarrollo de las actividades. Esto contribuye a disminuir el riesgo de que una necesidad no prevista afecte la continuidad de la estrategia.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cacñahuaray Chumpitaz, R., & Matalinares Calvet, M. L. (2024). Relación entre la inteligencia emocional y la convivencia escolar en estudiantes de educación primaria: Un estudio a través de los inventarios BarOn Ice y ECE. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(125), 78–87.

[file:///C:/Users/nicolas%20marin/Downloads/Relationship between emotional intelligence and sc.pdf](file:///C:/Users/nicolas%20marin/Downloads/Relationship%20between%20emotional%20intelligence%20and%20sc.pdf)

Colegio San Miguel Chinchiná. (s. f.). *Proyecto Educativo Institucional [Documento institucional]*. Colegio San Miguel Chinchiná. (s. f.). Proyecto Educativo Institucional [Documento institucional].
<https://acrobat.adobe.com/id/urn:aaid:sc:VA6C2:2426a7cd-1240-478e-9c58-521fa99cccd5>

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional: por qué puede importar más que el coeficiente intelectual*. Bantam Books. https://estudyando.com/teoria-de-la-inteligencia-emocional-daniel-goleman/#google_vignette

Johnson, D. W., & Johnson, R. T. (1995). Reducción de la violencia escolar mediante la resolución de conflictos. Asociación para la Supervisión y el Desarrollo Curricular. <https://mediacionescolar.org/programa-johnson-johnson/>

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* En P. Salovey & D. J. https://www.researchgate.net/publication/268207442_What_is_Emotional_Intelligence/link/67bf81f98311ce680c760850/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19

UNESCO. (2020). *What you need to know about school violence and bullying*. <https://www.unesco.org/en/articles/what-you-need-know-about-school-violence-and-bullyinghttps://www.unesco.org/en/articles/what-you-need-know-about-school-violence-and-bullying>

UNESCO. (2024). *Defining school bullying and its implications on education, teachers and learners*. <https://www.unesco.org/es/articles/definir-el-acoso-en-la-escuela-y-sus-implicaciones-para-la-educacion-los-docentes-y-los-educandos>