De la Discordia al Consenso: Diseño de una Plataforma de Diálogo para la Resolución de Conflictos

¿Y si los conflictos se convirtieran en oportunidades de cambio?

En este taller, buscamos diseñar una plataforma de diálogo para prevenir y resolver conflictos con empatía, tecnología y justicia restaurativa.
Aquí no solo aprenderás, sino que transformarás tu entorno: ¡De la discordia al consenso, sé parte de la solución!

Agosto, 2025

Índice

Fundamentación 3
Objetivos 4
Objetivo general 4
Objetivos particulares 4
Vinculación con la Agenda 2030 4
Producto Final / Evidencias 6
Dosificación 9
Recursos 10
Fuentes de Información 10

Fundamentación

¿Sabías que los conflictos estudiantiles, si no se abordan a tiempo, pueden afectar no solo el clima académico, sino también el rendimiento, la salud emocional y la permanencia en la institución? En este proyecto ejecutivo titulado "De la Discordia al Consenso: Diseño de una Plataforma de Diálogo para la Resolución de Conflictos Estudiantiles", vamos a transformar los desacuerdos en oportunidades de crecimiento personal, social y académico.

Este taller no se limita a teorías abstractas, sino que invita a los estudiantes a diseñar una solución concreta, innovadora y aplicable: una plataforma digital de diálogo que promueva la mediación, la escucha activa y la resolución colaborativa de conflictos en entornos universitarios.

Este proyecto es especialmente valioso porque está diseñado para ser interdisciplinario y accesible para estudiantes de cualquier licenciatura, sin importar su avance académico. Si estudias Psicología, podrás aportar conocimientos sobre comunicación asertiva y manejo emocional. Si vienes de Derecho o Ciencias Sociales, podrás contribuir con enfoques sobre derechos, justicia restaurativa y normatividad institucional.

Si tu formación es en Ingeniería, Tecnología o Diseño, podrás participar en el desarrollo técnico, la usabilidad o el diseño de interfaz de la plataforma. Y si estás en Administración, Comunicación o Educación, aportarás habilidades en gestión, redacción y dinámicas grupales. Todos los saberes convergen en un fin común: construir espacios universitarios más saludables. Además, este taller se conecta profundamente con contenidos que ya estás estudiando en otras asignaturas.

Por ejemplo, en Psicología Social o Comunicación Interpersonal se abordan los conflictos y la empatía; en Tecnologías de la Información, el diseño de plataformas digitales; en Ética Profesional o Gestión Universitaria, el manejo de dilemas y

protocolos institucionales. Este proyecto permite integrar esos conocimientos en un producto real, promoviendo el aprendizaje basado en problemas (ABP) y el pensamiento crítico desde una perspectiva práctica y transformadora.

Durante las 15 sesiones, desarrollarás competencias clave para tu vida profesional: análisis de conflictos, trabajo colaborativo, diseño de soluciones tecnológicas, redacción de propuestas ejecutivas, presentación oral efectiva y toma de decisiones éticas. Aprenderás a diagnosticar el origen de un conflicto, a diseñar una ruta de acción basada en principios de justicia restaurativa y comunicación no violenta, y a proponer un plan de mejora viable y sostenible.

Todo esto en un entorno virtual, lo que te prepara para los desafíos del mundo profesional contemporáneo, donde la colaboración a distancia es cada vez más común.

Este proyecto también se alinea con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, particularmente con el ODS 4 (Educación de Calidad), al promover entornos educativos inclusivos y seguros; el ODS 5 (Igualdad de Género), al fomentar espacios libres de acoso y discriminación; el ODS 10 (Reducción de Desigualdades), al democratizar el acceso a mecanismos de mediación; y el ODS 16 (Paz, Justicia e Instituciones Sólidas), al impulsar instituciones universitarias más justas y participativas. Al finalizar, no solo habrás creado un producto innovador, sino que habrás contribuido a una cultura de paz en tu comunidad educativa.

Prof. MDI Luis Fernando Aguilar Castellanos

Objetivos

Objetivo general

Los estudiantes diseñarán una plataforma de diálogo virtual para la resolución de conflictos estudiantiles, aplicando un proceso estructurado de diagnóstico, ruta de acción y plan de mejora, con enfoque interdisciplinario, ético y tecnológico, que promueva la convivencia, la empatía y la justicia restaurativa en contextos universitarios.

Objetivos particulares

1. Los estudiantes identificarán la relevancia de la resolución de conflictos en entornos académicos y reflexionarán sobre experiencias personales para activar conocimientos previos.
2. Los estudiantes aplicarán técnicas de diagnóstico (encuestas, entrevistas, análisis de casos) para identificar causas y tipos de conflictos estudiantiles en su contexto.
3. Los estudiantes diseñarán la estructura funcional y técnica de una plataforma de diálogo, integrando herramientas digitales y principios de comunicación no violenta.
4. Los estudiantes presentarán su producto terminal (prototipo de plataforma + informe ejecutivo), recibirán retroalimentación y reflexionarán sobre su aprendizaje y aporte social.

Vinculación con la Agenda 2030

El curso se relaciona con los siguientes ODS:

ODS 4: Educación de Calidad – Promueve entornos educativos seguros, inclusivos y efectivos.

ODS 5: Igualdad de Género – Combate el acoso y las desigualdades de género en espacios académicos.

ODS 10: Reducción de Desigualdades – Facilita el acceso equitativo a mecanismos de mediación.

ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas – Fomenta instituciones universitarias transparentes, participativas y justas.

Producto Final / Evidencias

El producto terminal de este proyecto ejecutivo es un Prototipo de Plataforma Digital de Diálogo + Informe Ejecutivo, que integra:

a. Diagnóstico del conflicto: Presentación de datos obtenidos mediante encuestas, entrevistas o análisis documental sobre los tipos y causas de conflictos estudiantiles.
b. Ruta de acción: Diseño de un proceso de mediación virtual (fases, actores, tiempos, herramientas).
c. Plan de mejora: Propuesta de mejora continua, indicadores de impacto y estrategias de difusión.
d. Prototipo funcional: Maqueta o simulación de la plataforma (usando herramientas como Miro, Figma, Google Sites, Microsoft Forms, etc.).
e. Informe ejecutivo: Documento escrito en formato profesional que incluye introducción, diagnóstico, propuesta, justificación técnica y ética, y conclusiones.

Este producto será presentado en la sesión 15 mediante una exposición por Plataforma Virtual oral de 10 minutos por equipo, acompañada de material visual (presentación, demo del prototipo).

Instrumento de evaluación

Criterios	Excelente (10)	Satisfactorio (8)	Regular (6)	Debe mejorar (6)
Diagnóstico	Datos completos, metodología clara y pertinente	Datos suficientes, metodología básica	Datos limitados, metodología débil	Falta diagnóstico o es inadecuado
Diseño de la plataforma	Funcional, innovador, con enfoque inclusivo	Funcional y claro	Básico, con errores de diseño	Incompleto o inaplicable
Ruta de acción	Clara, lógica, con actores y tiempos definidos	Con estructura, pero con lagunas	Poco clara o desorganizada	Ausente o confusa
Plan de mejora	Con indicadores, seguimiento y sostenibilidad	Con algunas estrategias de mejora	Limitado en seguimiento	No contemplado

Criterios	Excelente (10)	Satisfactorio (8)	Regular (6)	Debe mejorar (6)
Trabajo colaborativo	Equipo interdisciplinario con roles definidos y colaboración evidente	Colaboración adecuada	Participación desigual	Falta de colaboración
Presentación oral	Clara, segura, con apoyo visual efectivo	Adecuada, con apoyo visual	Con dificultades de comunicación	Poca claridad o sin apoyo
Informe ejecutivo	Bien estructurado, redacción clara, formato profesional	Estructura adecuada, algunos errores	Desorganizado, errores graves	Incompleto o inexistente
Ética y empatía	Enfoque respetuoso, inclusivo, con justicia restaurativa	Considera la ética	Poco enfoque ético	Omite principios éticos

Rango de evaluación:

100–90: Nivel esperado

89–71: Suficiente

70–60: Requiere apoyo

<60: No aprobado

Dosificación

Sesión	Fecha	Objetivo particular	Tema(s)	Estrategias
1	Sept. 5	Identificar la relevancia de la resolución de conflictos en entornos académicos y reflexionar sobre experiencias personales.	¿Qué es un conflicto? Tipos de conflictos estudiantiles. Importancia de la mediación.	Lluvia de ideas, foro reflexivo en línea, presentación interactiva.
2	Sept. 12	Comprender los modelos teóricos de resolución de conflictos.	Teorías: comunicación no violenta (Rosenberg), justicia restaurativa, mediación.	Lectura guiada, análisis de casos, discusión en foro.
3	Sept. 19	Aprender técnicas de diagnóstico de conflictos.	Métodos cualitativos y cuantitativos: encuestas, entrevistas, observación.	Diseño de encuesta grupal, simulación de entrevista.
4	Sept. 26	Aplicar herramientas digitales para recolectar datos.	Uso de Google Forms, Microsoft Forms, análisis de datos básicos.	Práctica guiada en herramientas digitales.
5	Oct. 3	Analizar los resultados del diagnóstico.	Interpretación de datos, identificación de causas y actores.	Trabajo colaborativo en Miro o Jamboard, presentación de hallazgos.
6	Oct. 10	Diseñar una ruta de acción para la mediación.	Fases del proceso: recepción, mediación, acuerdo, seguimiento.	Mapa de procesos en equipo, retroalimentación entre pares.
7	Oct. 17	Integrar principios éticos y legales.	Confidencialidad, derechos del estudiante, marco jurídico universitario.	Análisis de casos éticos, debate en línea.
8	Oct. 24	Explorar herramientas digitales para	Herramientas: Miro, Figma,	Taller práctico de diseño de interfaz.

		plataformas de diálogo.	Google Sites, Trello, Microsoft Teams.	
9	Otc. 31	Iniciar el diseño del prototipo de la plataforma.	Estructura: inicio de sesión, formulario de denuncia, chat de mediación, recursos.	Prototipado en equipo con herramientas digitales.
10	Nov 7	Desarrollar la funcionalidad y usabilidad del prototipo.	Diseño centrado en el usuario, accesibilidad, navegación.	Pruebas de usabilidad entre equipos.
11	Nov. 14	Redactar el informe ejecutivo (introducción y diagnóstico).	Estructura del informe: objetivos, metodología, hallazgos.	Asesoría en línea, revisión entre pares.
12	Nov. 21	Elaborar la ruta de acción y el plan de mejora.	Indicadores de impacto, sostenibilidad, difusión.	Plantillas guiadas, trabajo colaborativo.
13	Nov. 28	Integrar todos los componentes del producto final.	Consolidación del prototipo y del informe.	Revisión grupal, checklist de entrega.
14	Dic. 05	Ensayar la presentación oral.	Técnicas de exposición efectiva, manejo del tiempo, uso de diapositivas.	Simulacro de presentación con retroalimentación.
15	Dic. 12	Presentar el producto terminal y reflexionar sobre el aprendizaje.	Exposición de prototipos e informes.	Presentaciones orales, retroalimentación, cierre reflexivo.

Recursos

1. Recursos Humanos:
   - Docente facilitador
   - Estudiantes (en equipos interdisciplinarios)
   - Invitado especial (ej. mediador universitario o experto en TIC y educación)

2. Recursos Materiales:
   - Dispositivos con acceso a internet
   - Plataformas virtuales: Google Classroom, Microsoft Teams o Moodle
   - Herramientas digitales: Google Forms, Miro, Figma, Canva, PowerPoint, Word
   - Plantillas de encuestas, rúbricas, guías de trabajo
   - Grabación de sesiones (opcional)

3. Recursos Organizacionales:
   - Cronograma detallado
   - Guías de actividades semanales
   - Rúbrica de evaluación
   - Espacios virtuales de colaboración (carpetas compartidas, canales de equipo)

Fuentes de Información

Díaz-Aguado, M. J. (2020). Educación para la convivencia y la paz. Síntesis. https://elibro.net
García-Montes, J. M., Ramírez, A., & Cangas, A. J. (2021). Mediación escolar y resolución de conflictos: Una guía práctica para docentes y estudiantes. Pirámide. https://elibro.net
Monereo, C., & Solé, I. (2020). Aprender a convivir: Estrategias para la resolución de conflictos en la escuela. Graó. https://elibro.net
Microsoft Education. (2023). Herramientas digitales para el aula innovadora. https://education.microsoft.com
Zabala, A., & Arnau, L. (2021). 11 ideas clave: El aprendizaje basado en proyectos (ABP). Graó. https://elibro.net