



ESTRATEGIAS MEDIADORAS EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS EN EL ÁMBITO ESCOLAR: UN ESTUDIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA RUMIÑAHUI

MEDIATOR STRATEGIES IN CONFLICT MANAGEMENT IN THE SCHOOL ENVIRONMENT: A STUDY AT THE RUMIÑAHUI EDUCATIONAL UNIT

Pedro Renato Araujo Fierro ¹

¹ Fuerza Aérea Ecuatoriana, Licenciado en Administración Aeronáutica Militar. Máster en Gerencia y Liderazgo Educativo, Máster en Gerencia de Seguridad de Riegos, Master en relaciones internacionales y diplomacia mención en movilidad humana. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7196-7516>. Correo: goriluec@yahoo.com

Oscar Ernesto Andrade Veloz ²

² Ejército Ecuatoriano, Licenciado en Ciencias Militares. Magister en Defensa y Seguridad con mención en Conducción Militar, Magister en Ciencias de la Educación. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5102-9194>. Correo: oscarino78@hotmail.com

Marlon Fabricio Luna Quiroz ³

³ Ejército Ecuatoriano. Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios. Licenciado en Ciencias Militares. Magister en Estrategia Militar Terrestre. Magister en Docencia Universitaria y Administración Educativa. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-7867-2560>. Correo: marfaluqui@gmail.com

Rosa Esthela Muisin Guanopatin ^{4*}

⁴ Unidad Educativa Blaise Pascal. Licenciada en Ciencias de la Educación, Tecnólogo en Administración de Centros Infantiles. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-3798-1596>. Correo: musinguanopatin@gmail.com

*** Autor para correspondencia: musinguanopatin@gmail.com**

Resumen



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).

Sociedad Ecuatoriana de Investigación Científica. E-mail: revistaalcon@gmail.com

El presente estudio tiene como objetivo diseñar un programa de formación para el profesorado centrado en estrategias mediadoras para la resolución de conflictos escolares en la Unidad Educativa "Rumiñahui", para ello, se diagnosticó el nivel de formación actual del profesorado y se identificaron las estrategias mediadoras aplicables al contexto socioeducativo de la institución. La metodología empleada fue de carácter descriptivo y cualitativo, utilizando herramientas como encuestas y entrevistas a estudiantes, docentes y autoridades para recolectar la información, los resultados muestran que la mayoría de los docentes no cuenta con una formación suficiente en mediación de conflictos, lo que limita la efectividad de la resolución de disputas en el aula. Además, se evidenció una carencia de herramientas adecuadas para gestionar los conflictos de manera pacífica, lo que incrementa la violencia escolar, en base a estos hallazgos, se desarrolló un programa de formación que promueve la participación activa de los docentes y estudiantes en la resolución de conflictos, destacando la importancia de la comunicación efectiva, el respeto mutuo y la cooperación, el estudio concluye que las estrategias mediadoras son fundamentales para mejorar la convivencia escolar y reducir la violencia, contribuyendo al desarrollo integral de los estudiantes y al fortalecimiento de valores en el entorno educativo.

Palabras clave: formación del profesorado; estrategias mediadoras; resolución de conflictos; convivencia escolar

Abstract

This study aims to design a teacher training program focused on mediation strategies for resolving school conflicts at the "Rumiñahui", to achieve this, the current level of teacher training was diagnosed, and mediation strategies applicable to the socio-educational context of the institution were identified. The methodology employed was descriptive and qualitative, using tools such as surveys and interviews with students, teachers, and authorities to gather the information, the results show that the majority of teachers do not have sufficient training in conflict mediation, which limits the effectiveness of dispute resolution in the classroom. Additionally, a lack of adequate tools to manage conflicts peacefully was evident, which increases school violence, based on these findings, a training program was developed that promotes active participation of both teachers and students in conflict resolution, emphasizing the importance of effective communication, mutual respect, and cooperation, the study concludes that mediation strategies are fundamental for improving school coexistence and reducing violence, contributing to the overall development of students and the strengthening of values within the educational environment..

Keywords: teacher training; mediation strategies; conflict resolution; school coexistence

Fecha de recibido: 02/03/2025

Fecha de aceptado: 06/06/2025

Fecha de publicado: 09/06/2025



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).

Sociedad Ecuatoriana de Investigación Científica. E-mail: revistaalcon@gmail.com

Introducción

La educación es un pilar fundamental en la formación integral del individuo, y dentro de ella, la convivencia escolar juega un papel esencial. Sin embargo, a pesar de los avances en la educación ecuatoriana, los conflictos escolares siguen siendo un desafío significativo, estos conflictos, que varían desde disputas entre estudiantes hasta desacuerdos entre docentes y alumnos, afectan directamente la calidad del ambiente educativo, impidiendo un desarrollo adecuado en el aula, en este contexto, el presente estudio busca abordar las estrategias mediadoras en la gestión de conflictos escolares, un tema que, aunque ha sido objeto de diversas investigaciones (Martínez, 2018; Rodríguez, 2019), sigue siendo un área que requiere mayor profundización en el contexto educativo ecuatoriano.

El planteamiento del problema se centra en la necesidad urgente de incorporar metodologías efectivas para la resolución de conflictos en las instituciones educativas, diversos estudios han documentado la influencia negativa de la violencia y el desorden en las aulas (Galtung, 2003). No obstante, la falta de estrategias claras y aplicables para la mediación escolar contribuye a la perpetuación de estos conflictos, afectando tanto el rendimiento académico como la convivencia, en este sentido, surgen varias interrogantes: ¿De qué manera las estrategias mediadoras pueden contribuir a la mejora de la convivencia en las escuelas? ¿Cuál es la efectividad de las mediaciones realizadas por los docentes y los mismos estudiantes? ¿Qué cambios en el entorno educativo podrían facilitar una cultura de paz y colaboración?

Este estudio tiene como objetivo principal analizar y proponer un programa de formación para el profesorado que incluya estrategias mediadoras como herramienta para la resolución de conflictos en la Unidad Educativa “Rumiñahui”, la hipótesis central es que un profesorado capacitado en mediación puede transformar significativamente las dinámicas de aula y reducir los niveles de violencia escolar, promoviendo un ambiente de aprendizaje armónico y cooperativo.

La metodología empleada será cualitativa, basada en un enfoque de investigación-acción que permita a los docentes no solo reflexionar sobre sus prácticas, sino también actuar sobre los conflictos mediante estrategias mediadoras, se llevará a cabo una investigación de campo en la cual se realizarán encuestas y entrevistas a docentes y estudiantes para comprender la situación actual de los conflictos y la efectividad de las estrategias aplicadas, esta investigación tiene el propósito de ofrecer una propuesta concreta que permita mejorar las relaciones interpersonales y la calidad educativa en la Unidad Educativa “Rumiñahui”, involucrando a toda la comunidad educativa en el proceso de mediación y resolución de conflictos.

En la revisión de la literatura, se destacan los trabajos previos sobre mediación escolar y formación docente (Imbernón, 2019; Zabalza, 2003), que establecen una relación directa entre la formación continua del profesorado y la mejora en la resolución de conflictos en el aula, estos estudios subrayan que los conflictos son inherentes a la interacción humana, pero que su gestión adecuada puede transformar el entorno educativo y fomentar una cultura de paz la mediación, entendida como un proceso cooperativo en el cual un tercero imparcial ayuda a las partes en conflicto a encontrar una solución, se presenta como una herramienta clave para la resolución de conflictos en las instituciones educativas (Barahona, 2018), se justifican tanto las razones académicas como personales de la investigación. Académicamente, este estudio contribuirá a la implementación de metodologías innovadoras para la resolución de conflictos en las escuelas de Ecuador.



Personalmente, la autora busca aplicar este conocimiento en la mejora de las dinámicas escolares de su comunidad, promoviendo un ambiente de aprendizaje basado en el respeto, la colaboración y la inclusión.

Materiales y métodos

La investigación realizada se enmarca en un estudio cualitativo de tipo descriptivo y exploratorio, con el objetivo de analizar la aplicación de estrategias mediadoras en la resolución de conflictos en el ámbito escolar, el diseño metodológico adoptado fue de investigación-acción, dado que este enfoque permite la reflexión y acción conjunta de los docentes sobre sus prácticas pedagógicas, con el fin de implementar soluciones efectivas para los conflictos en el aula (Gimeno, 2013). A continuación, se detalla el proceso de investigación, las técnicas empleadas y la justificación de su elección.

El estudio se llevó a cabo en la Unidad Educativa “Rumiñahui”, el diseño de la investigación es de carácter exploratorio-descriptivo, ya que busca comprender el contexto de los conflictos escolares en dicha institución y explorar las estrategias mediadoras que se pueden implementar para su resolución, este enfoque es adecuado cuando se pretende entender fenómenos poco estudiados o en contextos específicos, como el caso de la mediación escolar en Ecuador (Creswell, 2014), se utilizó un diseño de investigación-acción, que implica que los participantes (en este caso, los docentes) reflexionen sobre su práctica y actúen para modificarla, con el propósito de mejorar las dinámicas de convivencia en la escuela (Kemmis & McTaggart, 2000), este diseño permite la intervención directa en el contexto, permitiendo que los resultados sean más aplicables y tangibles para los participantes, la investigación se dividió en varias fases: diagnóstico de la situación actual, implementación de las estrategias mediadoras, y evaluación de los resultados.

La población objeto de estudio estuvo conformada por docentes y estudiantes de la Unidad Educativa “Rumiñahui”, la selección de los participantes se realizó de manera no probabilística, utilizando el muestreo por conveniencia (Silverman, 2011). Se eligieron a 10 docentes de diversas asignaturas, que se comprometieron a participar activamente en el estudio, y a 50 estudiantes, quienes representaban una muestra representativa del alumnado de la institución.

Los criterios de inclusión para los docentes fueron tener al menos tres años de experiencia en la institución y estar dispuestos a participar en el proceso de formación en mediación escolar, para los estudiantes, se seleccionaron aquellos que presentaron, en algún momento del ciclo escolar, situaciones conflictivas en el aula o con sus compañeros.

Para la recolección de datos, se empleó las técnicas cualitativas que permitieron obtener información rica y detallada sobre la dinámica de los conflictos escolares y la aplicación de las estrategias mediadoras, las principales técnicas utilizadas fue la encuesta y la observación del participante, se aplicaron encuestas a los docentes y estudiantes antes y después de la implementación de las estrategias mediadoras, las encuestas para los docentes incluyeron preguntas sobre su experiencia previa con conflictos escolares, su conocimiento de las técnicas de mediación, y sus actitudes hacia la resolución pacífica de los conflictos, las encuestas para los estudiantes indagaron sobre su percepción de los conflictos en el aula y su disposición para participar en procesos de mediación, los investigadores realizaron observaciones directas en las aulas y en los espacios donde se llevaron a cabo las mediaciones, la observación permitió identificar las dinámicas de los conflictos y cómo se aplicaban las estrategias mediadoras en situaciones reales. Las observaciones fueron registradas en



un diario de campo, el cual fue analizado para identificar comportamientos y actitudes de los participantes que pudieran influir en el proceso de mediación.

La encuesta se diseñó con preguntas cerradas y abiertas para captar tanto datos cuantitativos como cualitativos. La validez de la encuesta fue evaluada por un panel de expertos en mediación escolar, quienes realizaron ajustes a las preguntas para mejorar su claridad y pertinencia (Rossi, Lipsey, & Freeman, 2004).

El procedimiento de la investigación se estructuró en varias etapas:

- Diagnóstico Inicial: en esta fase, se aplicaron las encuestas iniciales a docentes y estudiantes, y se realizaron entrevistas a los docentes para identificar la situación inicial de los conflictos escolares y las percepciones sobre la mediación.
- Formación de los Docentes: se diseñó un programa de formación en estrategias mediadoras dirigido a los 10 docentes participantes. Este programa incluyó talleres sobre técnicas de mediación, manejo de conflictos y comunicación efectiva. La formación fue impartida durante un período de dos meses, con sesiones de capacitación semanales.
- Implementación de las Estrategias Mediadoras: durante tres meses, los docentes aplicaron las estrategias mediadoras en el aula, utilizando dinámicas grupales, juegos y actividades de reflexión. Los docentes actuaron como mediadores en los conflictos, con el apoyo de los estudiantes mediadores que también fueron capacitados.
- Evaluación: al finalizar el proceso, se aplicaron nuevamente las encuestas y se realizaron entrevistas con los docentes y los estudiantes para evaluar la efectividad de las estrategias mediadoras. Además, se llevaron a cabo grupos focales con los estudiantes para recoger sus opiniones y sugerencias sobre el proceso.

Las técnicas seleccionadas fueron elegidas debido a su capacidad para proporcionar una comprensión profunda y detallada del fenómeno estudiado, la combinación de encuestas, y la observación del participante permitió obtener una visión integral de la situación de los conflictos escolares y la efectividad de las estrategias mediadoras, la triangulación de datos, es decir, la utilización de múltiples fuentes de información, aumentó la validez y confiabilidad de los resultados (Denzin, 2012), en cuanto a la elección del diseño de investigación-acción, se justificó por su enfoque práctico y transformador, que no solo busca entender el problema, sino también intervenir en él, lo que lo convierte en una metodología apropiada para la mejora continua en contextos educativos.

Resultados y discusión

A continuación, se presentan los resultados del estudio realizado en la Unidad Educativa "Rumiñahui", cuyo objetivo fue diseñar un programa de formación en estrategias mediadoras para mejorar la resolución de conflictos escolares. La investigación implicó un diagnóstico previo del nivel de formación del profesorado y la identificación de las estrategias aplicables al contexto institucional, mediante entrevistas y encuestas a docentes, estudiantes y autoridades. Los hallazgos revelan que la mayoría del personal docente cuenta con poca preparación en mediación de conflictos, lo que afecta la gestión pacífica de disputas en el aula y contribuye a la existencia de violencia escolar. Con base en estos resultados, se desarrolló e implementó un



programa de capacitación que fomenta la participación activa y consciente de docentes y estudiantes en la resolución pacífica, enfatizando aspectos clave como la comunicación efectiva, el respeto mutuo y la cooperación. Los datos recopilados, mediante observaciones y encuestas antes y después de la intervención, permiten evidenciar la importancia de las estrategias mediadoras para mejorar la convivencia escolar, reducir la violencia y promover valores fundamentales en la comunidad educativa.

Tabla 1. Cuáles son los problemas que afectan mayormente a los estudiantes.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Rendimiento	30	50%
Conducta	30	50%
Total	60	100%

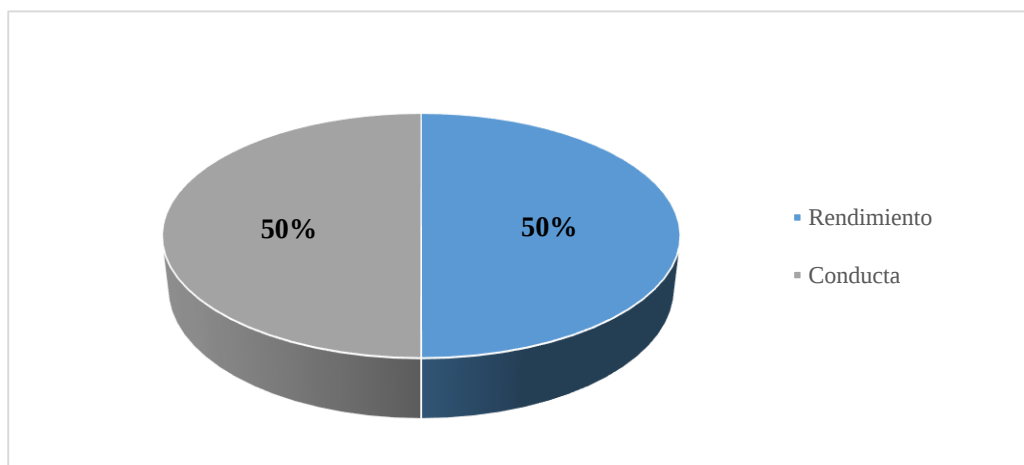


Figura 1. Cuáles son los problemas que afectan mayormente a los estudiantes.

En el cuadro presentado, se observa que los problemas que afectan a los estudiantes se dividen equitativamente en dos categorías: rendimiento y conducta, ambas opciones presentan una frecuencia de 30 respuestas, lo que representa el 50% de los casos cada una, este resultado muestra que no existe una tendencia clara hacia un solo problema, lo que indica que ambos aspectos son igualmente importantes para los estudiantes además, el total de las respuestas es 60, lo que sugiere que se realizó una encuesta con una cantidad razonable de participantes, permitiendo que los resultados sean representativos.

Los resultados sugieren que tanto el rendimiento académico como los problemas de conducta son factores igualmente relevantes que afectan a los estudiantes, la distribución equilibrada entre estas dos categorías podría reflejar una situación en la que no se puede identificar un único factor predominante en el ámbito educativo de los estudiantes, lo que podría señalar la necesidad de intervenciones en ambas áreas, el rendimiento académico y la conducta son elementos interrelacionados, ya que un bajo rendimiento puede derivar en problemas conductuales y viceversa, por lo tanto, se deben implementar estrategias que aborden de manera integral ambos problemas, esto también podría implicar la necesidad de un enfoque más personalizado en la gestión escolar para mejorar ambos aspectos simultáneamente.

Tabla 2. Cómo Ud. cree que podían superarse los problemas de rendimiento y conducta en el proceso enseñanza aprendizaje.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Manejando técnicas de reforzamiento	10	16%
Reduciendo el número de estudiantes por aula.	15	25%
Incentivando a la práctica de valores, a través del juego y material didáctico.	10	17%
Empleando técnicas y metodología acorde a las necesidades de los estudiantes.	10	17%
Realizando adaptaciones curriculares acorde a los requerimientos académicos y conductuales de sus estudiantes.	15	25%
TOTAL	60	100%

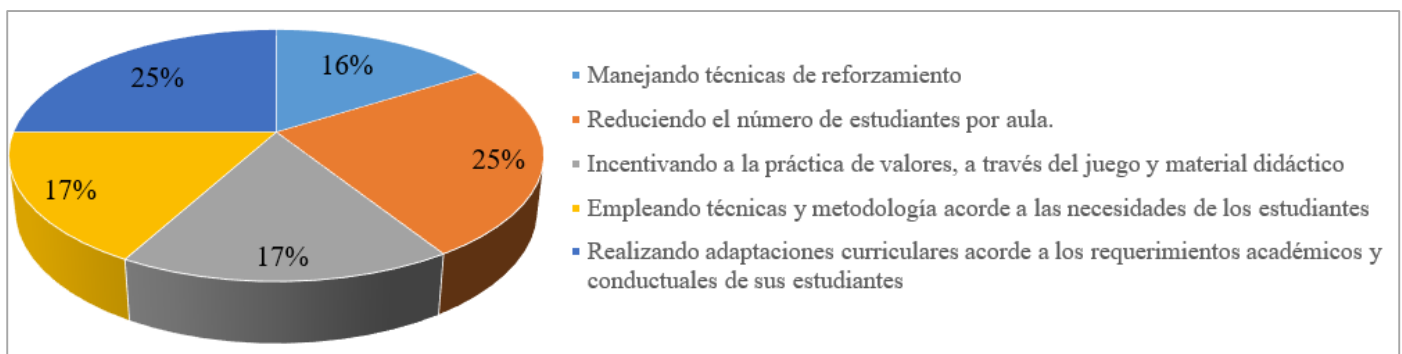


Figura 2. Cómo Ud. Cree que podían superarse los problemas de rendimiento y conducta en el proceso enseñanza aprendizaje.

En la tabla presentada, se detallan las opciones que los participantes consideran útiles para superar los problemas de rendimiento y conducta en el proceso de aprendizaje, se observa que la opción más votada fue la de "Reduciendo el número de estudiantes por aula" y "Realizando adaptaciones curriculares" con un 25% cada una, lo que indica que los encuestados consideran fundamental la reducción de la carga en el aula y la personalización del currículo para enfrentar estos problemas, las otras tres opciones, "Manejando técnicas de reforzamiento", "Incentivando la práctica de valores" y "Empleando técnicas y metodologías adecuadas", fueron mencionadas con menor frecuencia, pero igualmente representan estrategias clave con un 16% y 17% de apoyo, el total de respuestas es de 60, y la figura circular visualiza claramente cómo se distribuyen las preferencias.

Los resultados indican que los participantes consideran que una de las mejores formas de superar los problemas de rendimiento y conducta es reduciendo el número de estudiantes por aula, lo que puede facilitar una atención más personalizada además, la adaptación curricular es vista como una estrategia crucial para abordar las necesidades tanto académicas como conductuales de los estudiantes, las otras propuestas, como el uso de técnicas de reforzamiento y la enseñanza de valores a través del juego y material didáctico, también son importantes, aunque no fueron tan destacadas, este análisis sugiere que los encuestados apuestan por una combinación de soluciones estructurales y pedagógicas para mejorar la situación, la estrategia más votada refleja un enfoque hacia la mejora de la calidad educativa mediante el ajuste de las condiciones de enseñanza.

Tabla 3. Qué tipos de oportunidades cree Ud. que ofrece la Institución a los estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado espacio físico	5	9%
El número de estudiantes por aula	10	17%
Utilización del material didáctico y del juego.	5	8%
Empleo de todos los recursos disponibles, materiales humanos, físicos y de la comunidad	15	25%
Busca alternativa para mejorar los proceso enseñanza aprendizaje	5	8%
Cuenta con estrategias de intervención psicopedagógicas para trabajar con niños que presentan dificultades de conducta	15	25%
Rescata valores a través del eje transversal propuesto por el Ministerio de Educación.	5	8%
TOTAL	60	100%

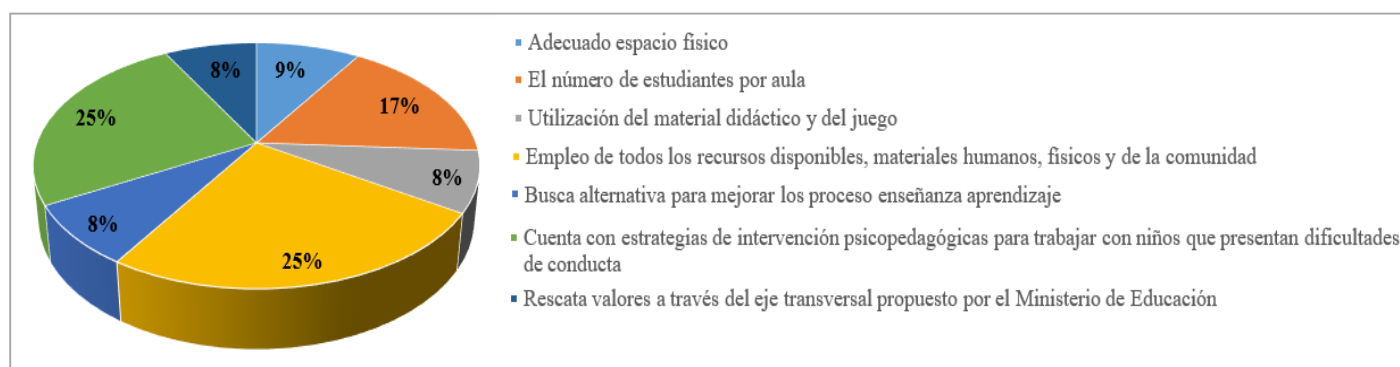


Figura 3. Qué tipos de oportunidades cree Ud. que ofrece la Institución a los estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje

Se presentan las oportunidades que la institución ofrece a los estudiantes para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje, la opción más mencionada es "Empleo de todos los recursos disponibles, materiales humanos, físicos y de la comunidad" con un 25% de las respuestas, seguida de cerca por "Cuenta con estrategias de intervención psicopedagógicas para trabajar con niños que presenten dificultades de conducta" también con un 25%. La opción de "El número de estudiantes por aula" es mencionada por un 17%, lo que sugiere que la reducción de la cantidad de estudiantes sigue siendo una prioridad, las opciones menos mencionadas fueron "Adecuado espacio físico" (9%), "Utilización del material didáctico y del juego" (8%), y "Busca alternativa para mejorar los procesos enseñanza-aprendizaje" (8%).

Los resultados indican que los participantes consideran que el uso adecuado de recursos tanto humanos como materiales es esencial para mejorar el aprendizaje, lo que puede sugerir un enfoque en la optimización de las herramientas y capacidades disponibles, también resalta la importancia de contar con intervenciones psicopedagógicas, lo que muestra una conciencia sobre la necesidad de apoyo emocional y conductual para los estudiantes, la menor preferencia por opciones como el espacio físico o el uso de materiales didácticos



podría reflejar que estos factores son considerados de menor relevancia en comparación con las estrategias de intervención o la optimización de recursos, la opción más votada señala que mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje depende de un enfoque integral, aprovechando todos los recursos posibles de la comunidad educativa.

Tabla 4. Mantiene Ud. el control y el dominio del grupo de sus estudiantes durante la jornada pedagógica.

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	59%
Frecuentemente	15	25%
Rara vez	5	8%
Nunca	5	8%
TOTAL	60	100%

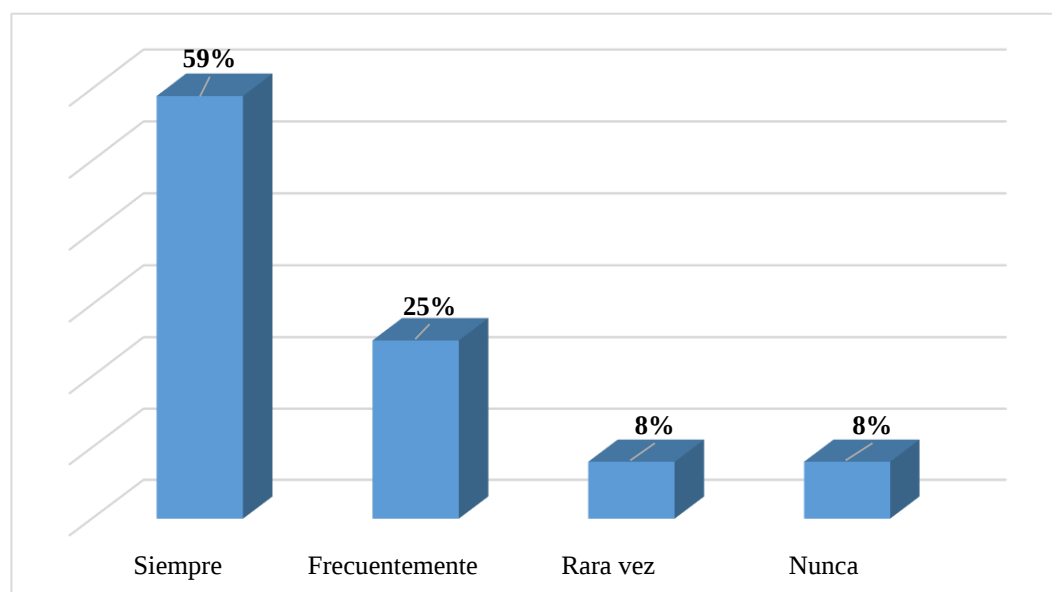


Figura 4. Mantiene Ud. el control y el dominio del grupo de sus estudiantes durante la jornada pedagógica

En la tabla, se presenta la frecuencia con la que los encuestados mantienen control y dominio sobre el grupo de estudiantes durante la jornada pedagógica, el 59% de las respuestas indican que los encuestados tienen control "Siempre", lo que sugiere una alta confianza en su capacidad para gestionar el comportamiento y atención de los estudiantes. Un 25% señala que lo logran "Frecuentemente", indicando que en la mayoría de los casos logran mantener el control, las respuestas de "Rara vez" y "Nunca" representan solo el 8% cada una, lo que sugiere que los problemas de control son bastante menores. El total de respuestas es de 60, lo que refleja una muestra significativa.

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (59%) siente que siempre puede mantener el control del grupo, lo que sugiere una gestión efectiva del aula, la segunda mayor categoría, "Frecuentemente",

con un 25%, también muestra un nivel considerable de control, aunque no perfecto, y sugiere que, en ocasiones, surgen desafíos para mantener la atención o disciplina, las respuestas de "Rara vez" y "Nunca" reflejan una pequeña proporción, lo que implica que la falta de control es un problema poco frecuente en el aula, este análisis indica que los educadores probablemente emplean estrategias efectivas en su manejo del aula, pero que podrían necesitar apoyo o ajustes en casos puntuales donde surgen dificultades de gestión, esto también sugiere una enseñanza estructurada y con una buena dinámica de autoridad en la mayoría de los casos.

Conclusiones

Las estrategias mediadoras de conflictos en la educación son fundamentales para mejorar la convivencia dentro de las instituciones, estas estrategias no solo buscan reducir los conflictos, sino también fomentar relaciones armoniosas entre los estudiantes, promoviendo una cultura de respeto y comprensión, este enfoque integral, que va más allá de la enseñanza académica, permite que los estudiantes desarrollen habilidades sociales y emocionales cruciales para su formación como ciudadanos activos y comprometidos en la sociedad.

Los docentes desempeñan un papel crucial no solo en la formación intelectual de los estudiantes, sino también en su desarrollo personal y social, la implementación de estrategias mediadoras requiere un compromiso activo del personal educativo, quienes deben estar dispuestos a guiar y motivar tanto a estudiantes como a padres, promoviendo un ambiente de confianza y apertura. La resolución de conflictos se debe considerar como una herramienta educativa esencial, ya que los conflictos son parte de la realidad diaria y deben ser abordados de manera constructiva para lograr una convivencia pacífica y respetuosa en la comunidad educativa.

Referencias

- Martínez, S. (2018). Estrategias para la resolución de conflictos escolares en el contexto educativo ecuatoriano. *Revista de Psicología Educativa*, 24(2), 65-80.
- Rodríguez, M. (2019). *Mediación escolar y resolución de conflictos: Un análisis en el contexto educativo*. Editorial Universitaria.
- Galtung, J. (2003). *La paz y la resolución de conflictos*. Editorial Gedisa.
- Imbernón, F. (2019). *La formación continua del profesorado: Perspectivas y posibilidades*. Editorial Graó.
- Zabalza, M. Á. (2003). *La formación del profesorado: Innovación educativa y desarrollo profesional*. Morata.
- Barahona, S. (2018). *Mediación escolar: Estrategias para la resolución de conflictos en el aula*. Ediciones Octaedro.
- Gimeno, J. (2013). *La pedagogía como investigación-acción*. Ediciones Morata.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage publications.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (2000). Participatory action research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (2nd ed., pp. 567-606).





- Silverman, D. (2011). *Interpreting qualitative data: A guide to the principles of qualitative research* (4th ed.). Sage publications.
- Rossi, P. H., Lipsey, M. W., & Freeman, H. E. (2004). *Evaluation: A systematic approach* (7th ed.). Sage Publications.
- Denzin, N. K. (2012). *El acto de investigación: Una introducción teórica a los métodos sociológicos* (4ª ed.). Aldine Transaction.

