



Mediación en la primera infancia: Competencias que tienen las docentes del Hogar Infantil El

Principito, para mediar conflictos de los niños y niñas de 4 y 5 años

Nombres y apellidos completos del autor o autores

Gloria Genny Villegas Villegas

Mónica María Mena Moya

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Licenciatura en Educación Infantil

mayo de 2025

Mediación en la primera infancia: Competencias que tienen las docentes del Hogar Infantil El
Principito, para mediar conflictos de los niños y niñas de 4 y 5 años

Nombres y apellidos completos del autor o autores

Gloria Genny Villegas Villegas

Mónica María Mena Moya

Trabajo de investigación e innovación presentado como requisito para optar al título de

Licenciado en Educación Infantil

Asesor(a)

Martha Isabel Vahos Sarrias

Mg.

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Licenciatura en Educación Infantil

mayo de 2025

Dedicatoria

Dedico este logro primero que todo a Dios quien me permitió llegar hasta aquí, a mis hijos quienes son mi motor y me impulsaron cada día, me daban la fortaleza para no desfallecer en el camino, tal vez no tuve tiempo para darles un abrazo o escucharlos algunos días cuando me necesitaban porque estaba luchando para ser ejemplo para seguir, que estén orgullosos y se den cuenta que no hay edad para cumplir los sueños que nos tracemos y que solo nosotros mismos somos las barreras en el camino. A mi esposo quien llevo en la mitad de este sueño y siguió caminado junto a mí con amor, dedicación, tolerancia se convirtió en el cómplice quien con su energía cada día me decía todo estará bien. Este triunfo no es solo mío también es de ustedes, gracias por luchar conmigo.

A mis hijos, mi hermana y mi mamá:

Este logro no es solo mío, es nuestro. Cada paso que he dado en este camino de estudio y superación ha estado sostenido por su amor, paciencia y fe en mí. A mis hijos, gracias por ser mi inspiración constante, por darme razones para seguir adelante aun en los días más difíciles que sentía que no podía más ser ejemplo para ustedes que si se puede salir adelante que poner gente tan maravillosa me hizo sentir valedera y continuar con este gran esfuerzo. A mi hermana, por ser mi cómplice, mi apoyo incondicional, por sus palabras de aliento y su presencia firme en cada momento clave. Y a ti, mamá, gracias por enseñarme con tu ejemplo que el esfuerzo, la honestidad y la perseverancia abren puertas donde antes solo había muros. Este logro es una prueba de que, con amor, familia y determinación, todo es posible. Los amo profundamente, y este triunfo también les pertenece.

Agradecimientos

Agradecemos primeramente a Dios quien nos dio sabiduría, salud, entendimiento y paciencia para no dejar este proceso, a nuestra familia que en cada paso que dábamos nos alentaban y daban esa fortaleza de continuar en esta etapa que fue difícil pero no imposible y encontramos personas en el camino que fueron nuestro apoyo que se fueron convirtiendo en nuestros confidentes y amigos.

Agradecemos a nuestros docentes e institución quienes fueron parte fundamental en nuestra formación como futuras Licenciadas, permitiendo dar un aporte a la sociedad y siendo partícipes de la transformación e innovación que necesitan nuestros niños en su desarrollo integral.

Contenido

Lista de tablas	7
Lista de anexos	8
Resumen	9
Abstract	10
Introducción	11
CAPÍTULO I	12
1 Planteamiento del problema	12
1.1 Descripción del problema	12
1.2 Formulación del problema	14
1.3 Justificación	14
1.4 Objetivos	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.4.3 Palabras claves	17
CAPÍTULO II	18
2 Marco referencial	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Marco legal	30
2.3 Marco legal	32
2.3.1 Mediación docente en la solución de conflictos	32
2.3.2 Competencia del docente en la práctica pedagógica	33
2.3.3 Estadios del desarrollo que inciden en el conflicto	34
CAPÍTULO II	35
3 Diseño metodológico	35
3.1 Enfoque y tipo de investigación	35
3.2 Población y muestra (Contexto y sujetos)	36
3.3 Técnicas e instrumentos	37
3.3.1 Entrevista semiestructurada	37
3.3.2 Guía de observación	37

3.3.3 Matriz de documentos institucionales pedagógicos	38
CAPÍTULO IV	39
4 Análisis de resultados	39
CAPÍTULO V	47
5 Conclusiones y recomendaciones	47
5.1 Conclusiones	47
5.2 Recomendaciones	48
CAPÍTULO V	51
6 Propuesta de intervención	51
Referencias	62
Anexos	69
Anexo 1. Entrevista semiestructurada	69
Anexo 2. Guía de observación	70
Anexo 3. Matriz documental	71

Lista de tablas

Tabla 1. Metodología de los talleres	56
--	----

Lista de anexos

Anexos.....	69
Anexo 1. Entrevista semiestructurada.....	69
Anexo 2. Guía de observación.....	70
Anexo 3. Matriz documental	71

Resumen

Este estudio, titulado *Mediación en la primera infancia: Competencias que tienen las docentes del Hogar Infantil El Principito, para mediar conflictos de los niños y niñas de 4 y 5 años de edad*, describe cuáles son las competencias que poseen las docentes del nivel jardín en la mediación de conflictos en la primera infancia. El propósito de esta investigación fue reconocer las habilidades y estrategias empleadas por las docentes para gestionar situaciones conflictivas entre los niños y niñas, enfocándose en competencias actitudinales, de conocimiento, mediación y estadíos del desarrollo.

Se adoptó un enfoque cualitativo con tipo descriptivo, aplicando entrevistas semiestructuradas a 8 docentes, observaciones mediante guía y matriz de documentos institucionales pedagógicos de diarios de campo institucionales. La población estuvo compuesta por 8 docentes del hogar Infantil El Principito, ubicado en el municipio de Sabaneta (Antioquia), con niños y niñas de entre 4 y 5 años.

El análisis evidenció que las docentes emplean prácticas como la escucha activa, el uso de recursos visuales, la validación emocional y el establecimiento de acuerdos grupales. Estas estrategias demuestran una comprensión del desarrollo emocional y neuropsicológico infantil, permitiendo intervenciones pedagógicas eficaces. Además, se identificó la importancia de reconocer los ritmos individuales y fomentar el pensamiento prosocial como herramientas clave para mediar los conflictos en el aula.

Los resultados resaltan la necesidad de seguir fortaleciendo las competencias docentes desde la formación inicial y en ejercicio, con el fin de mejorar la convivencia escolar y contribuir al desarrollo emocional de los niños y niñas en sus primeros años de vida.

Palabras clave: Primera infancia, resolución de conflictos, competencias docentes, mediación educativa y desarrollo socioemocional.

Abstract

This study, entitled "Mediation in the early childhood: Skills of the teacher to conflict resolution in children of 4 and 5 years old of the *Home of Principito*", describes what are the competencies that kindergarten level teachers have in the mediation of conflicts in early childhood. The purpose of this research was to recognize the skills and strategies used by teachers to manage conflict situations among children, focusing on attitudinal competencies, knowledge, mediation and neuropsychological developmental factors.

A qualitative approach with a descriptive design was adopted, applying semi-structured interviews to 8 teachers, observations through a guide and documentary review of institutional field diaries. The population was made up of teachers from the El Principito Children's Home, located in the municipality of Sabaneta (Antioquia), with children between 4 and 5 years old.

The analysis showed that teachers use practices such as active listening, the use of visual resources, emotional validation, and the establishment of group agreements. These strategies demonstrate an understanding of children's emotional and neuropsychological development, allowing for effective pedagogical interventions. In addition, the importance of recognizing individual rhythms and promoting prosocial thinking as key tools to mediate conflicts in the classroom was identified.

The results highlight the need to continue strengthening teaching competencies from initial and in-service training, in order to improve school coexistence and contribute to the emotional development of children in their first years of life.

Keywords: Early childhood, conflict resolution, teaching skills, educational mediation and socio-emotional development.

Introducción

La resolución de conflictos en la primera infancia representa una habilidad esencial para la formación integral de los niños y niñas, ya que les permite desarrollar competencias socioemocionales claves como la empatía, la autorregulación y la comunicación asertiva. En esta etapa del desarrollo, los niños y niñas se enfrentan por primera vez a situaciones de convivencia que requieren de estrategias adecuadas para expresar emociones, compartir y negociar con otros. Por ello, es fundamental que las docentes de educación inicial no solo sean mediadoras activas de los conflictos, sino también facilitadoras del aprendizaje emocional y social.

La capacidad de las agentes educativas para mediar de forma positiva y efectiva en estos escenarios está directamente relacionada con su formación y el desarrollo de competencias específicas. Según Muñoz (2023), aquellos maestros o maestras que tienen la facilidad de llevar a cabo habilidades sociales y emocionales tienen un mayor éxito a la hora de crear escenarios positivos al interior del aula de clase, favoreciendo de manera asertiva en la resolución de conflictos y fortalecimiento de las aptitudes emocionales de los niños y niñas. En este sentido, su rol trasciende el acompañamiento pedagógico y se convierte un componente vital para la construcción de una convivencia basada en el respeto, el diálogo y la colaboración.

De igual manera, García y López (2021) también establecen que la labor docente no debe estar enfocada solo en el campo de la mediación sino también, en el trabajo arduo para prevenir situaciones de conflicto, a través del uso de estrategias y acciones que contribuyan al manejo adecuado de las emociones y que contribuyan a la construcción del relacionamiento propicio dentro del aula de clase. Por lo tanto, es necesario analizar cómo las competencias de las docentes influyen en su capacidad para mediar los conflictos cotidianos que surgen en contextos educativos de primera infancia. Esta investigación se enfoca en reconocer dichas competencias dentro del Hogar Infantil El Principito, como una forma de fortalecer las prácticas pedagógicas orientadas a la resolución de conflicto.

CAPÍTULO I

1 Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Los niños y niñas requieren de las orientaciones pertinentes para que puedan participar de manera colaborativa al interior del aula de clase. Mediante el desarrollo de actividades participativas, se logra la consolidación de las habilidades y aptitudes apropiadas, que lleva a la toma de decisiones y resolución de conflictos de manera voluntaria y asertiva, para que puedan realizar sus propias acciones, desde una enseñanza positiva (UNICEF, 2022).

La estrategia de Cero a Siempre como programa pionero en Colombia en atención integral a la primera infancia, toma al agente educativo como orientador que se apropie de su ser y su deber ser de tal manera que las acciones realizadas impacten positivamente en el desarrollo integral de los niños y las niñas. En el análisis se tiene en cuenta la política de Estado de Cero a Siempre (Ley 1804, 02 de agosto de 2016) como una forma de acercarnos a la realidad y desde una perspectiva teórica, el rol del agente educativo y vínculo social. Ochoa (2007).

Es indiscutible que el rol establecido por los agentes educativos es de suma importancia en la primera infancia, ya que ellos son los promotores del desarrollo infantil a través del fortalecimiento de competencias básicas que proporcionan el crecimiento integral de los infantes su cargo a partir de la observación, el acompañamiento intencionado, la generación de espacios significativos y el conocimiento de su entorno. Es el agente educativo uno de los primeros en reconocer y potenciar las capacidades, habilidades y destrezas de los niños y las niñas desde la cotidianidad, acompañarlos activamente en el descubrimiento de nuevos retos a través de un ambiente de aprendizaje estructurado y lleno de múltiples experiencias. Ellos son los creadores de espacios realmente significativos y los facilitadores de un adecuado proceso de desarrollo infantil.

Al interior del aula se presentan desacuerdos entre los niños y las niñas, suelen surgir disputas relacionadas con juguetes, espacios de juego o diferencias en la manera de jugar o creación de sus experiencias. Esto se debe a que aún están en proceso de desarrollar habilidades para compartir y resolver conflictos de manera efectiva.

Los niños tienden a frustrarse con facilidad al momento de realizar diferentes actividades que requieren de cooperación y trabajo autónomo, les resulta complicado comprender el punto de vista de los demás, acatar normas, seguir instrucciones. Ya que en esta etapa están en una construcción de aprendizaje sociales fundamentales, como la cooperación y el respeto por sus compañeros, es allí donde las docentes son mediadoras dentro del proceso del aula, de este modo se puedan sentir comprendidos y validados en sus emociones.

Para fomentar una adecuada resolución de conflictos es esencial que las docentes escuchen a los niños y niñas, observen comportamientos y permitan que cada uno expresen sus emociones y sentimientos, es importante recordar que cada niño y niña se desarrolla a su propio ritmo y esto puede variar su comportamiento en el aula. La intervención del docente juega un papel clave en este proceso, ya que actúa como mediador neutral, facilitando la comunicación y promoviendo el respeto mutuo, lo que dinamiza diversas situaciones en el aula, por ejemplo, la resolución de conflictos y esto puede variar su comportamiento en el aula. Asimismo, se orienta a los niños y niñas en la búsqueda de soluciones que beneficien a todas las partes involucradas, reconociendo sus esfuerzos por resolver los conflictos de manera asertiva.

En el Hogar Infantil El PRINCIPITO, ubicado en el municipio de Sabaneta – Antioquia, donde se atienden 210 niños y niñas de estrato 3 en la jornada institucional, se ha evidenciado que los niños y las niñas de 4 y 5 años presentan dificultades para resolver conflictos. Esta situación se hace visible en diversas actividades cotidianas que se llevan a cabo al interior del aula, tomar decisiones, interactuar con los demás y compartir; comportamientos que son inherentes a esta etapa del desarrollo. En

ocasiones, estas dificultades generan reacciones como golpear a sus compañeros, hacer pataletas, llorar, poca tolerancia a la frustración y el manejo de sus emociones para interactuar con los compañeros de aula incluso negarse a participar en las actividades propuestas por las docentes. Estas situaciones deben ser abordadas diariamente por las docentes, quienes carecen de estrategias pedagógicas que se hacen evidentes al momento de intervenir en el aula en donde las docentes ignoran y minimizan los conflictos presentados bien sea por la inobservancia, falta de preparación o conocimiento sobre el manejo de la resolución de conflictos en esta edad, esto conlleva a la poca empatía, falta de adaptabilidad y flexibilidad de los contextos abordados en donde se hace deficiente las habilidades de observación para lograr una intervención adecuada y por otro lado no se tiene la preparación, para abordar los conflictos, de tal manera que contribuya al desarrollo social y emocional que fomente la regulación de emociones y técnicas de autocontrol. De igual manera, influyen factores como la falta de un entorno motivador en el aula o la dificultad para conectar con las docentes al abordar las experiencias de aprendizaje.

Lo anterior, resalta la necesidad de fortalecer estrategias pedagógicas por parte de las docentes, que promuevan la resolución de conflictos en los niños y niñas en el aula de clase.

1.2 Formulación del problema

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se aborda la siguiente pregunta ¿Cuáles son las competencias que tienen las docentes del Hogar Infantil El principito, para mediar los conflictos de niños y niñas de 4 y 5 años de edad?

1.3 Justificación

El presente trabajo se justifica por la necesidad de comprender para qué sirven las competencias de las docentes de primera infancia al momento de mediar conflictos y cómo estas inciden en el desarrollo socioemocional de los niños y niñas de 4 y 5 años. En los entornos educativos de la primera infancia, las interacciones entre pares pueden desencadenar situaciones de conflicto relacionadas con el uso de materiales, los espacios o el juego. Frente a estos escenarios, el papel de las

docentes como mediadoras, es crucial, ya que ellas no solo orientan la convivencia, sino que también promueven habilidades sociales, emocionales y comunicativas.

Esta investigación busca aportar a la consolidación de estrategias pedagógicas que fortalezcan la formación en competencias emocionales y ciudadanas desde edades tempranas, y responder a la creciente necesidad de acompañar a las docentes en la identificación de herramientas efectivas que les permitan actuar ante situaciones conflictivas. Como lo señalan García y Rodríguez (2021), el desarrollo socioemocional durante los primeros años de vida es determinante para establecer bases sólidas en la resolución de conflictos, ya que los niños y niñas comienzan a construir sus habilidades para la cooperación, el diálogo y el respeto mutuo.

El desarrollo socioemocional en la primera infancia es un aspecto fundamental para la construcción de habilidades de interacción y resolución de conflictos en los niños y las niñas. Según UNICEF (2023), los primeros años de vida son determinantes en la formación de competencias emocionales y sociales, ya que es en este período cuando los niños y las niñas aprenden a relacionarse con los demás, a manejar sus emociones y a enfrentar situaciones de conflicto de manera adecuada. Sin embargo, diversas investigaciones han señalado que los padres de familia son responsables de estos procesos dentro del hogar, influyendo en la manera en que los niños resuelven sus conflictos en el ámbito educativo y familiar García y Rodríguez (2021).

Este estudio se enfoca en identificar y analizar las competencias de las docentes, entendidas como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y prácticas pedagógicas que permiten intervenir de manera efectiva en situaciones de conflicto. Según Pérez y Martínez (2020), las docentes que poseen competencias como la empatía, la escucha activa y la comunicación asertiva, están mejor preparadas para transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje y desarrollo emocional. A partir de categorías como la competencia actitudinal, de conocimiento y mediación, se analizan las

estrategias utilizadas por las docentes del Hogar Infantil El Principito para guiar a los niños y niñas en la gestión emocional y en la búsqueda de soluciones colaborativas.

Además, esta investigación permite visibilizar el impacto que tiene la formación docente en el fortalecimiento de la convivencia escolar. Como afirman Muñoz (2023) y García y López (2021), aquellas docentes que logran integrar las competencias socioemocionales dentro de su práctica cotidiana contribuyen significativamente a ambientes de aula más armónicos, participativos y afectivos. En este sentido, el trabajo tiene un enfoque práctico y formativo, ya que pretende brindar herramientas útiles tanto para el análisis pedagógico como para el diseño de propuestas de intervención basadas en la mediación constructiva de conflictos.

En el contexto colombiano, la Ley 1098 de 2006, que establece el Código de Infancia y Adolescencia establece el derecho de los niños a un desarrollo integral basado en el respeto y la protección, promoviendo estrategias de crianza que fomentan la convivencia pacífica (Congreso de Colombia, 2006). De igual manera, la Estrategia Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia “De Cero a Siempre”, creada por el Departamento Nacional de Planeación (2013), enfatiza la importancia de fortalecer las competencias parentales para garantizar un entorno seguro y afectivo, donde los niños y las niñas puedan desarrollar habilidades que les permitan gestionar conflictos de manera positiva.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Reconocer las competencias que tienen las docentes del Hogar Infantil El Principito, para mediar conflictos de los niños y las niñas de 4 y 5 años de edad.

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar las habilidades de los docentes para mediar los conflictos en la sala de desarrollo.

- Describir las estrategias utilizadas por los docentes para mediar conflictos en niños y las niñas de 4 y 5 años.
- Diseñar un plan de intervención que utilicen los docentes para mediar conflictos en niños y las niñas de 4 y 5 años.

1.4.3 Palabras claves

Primera infancia, resolución de conflictos, competencias docentes, mediación educativa y desarrollo socioemocional.

Primera infancia: es la primera etapa del ciclo de vida que comprende el desarrollo de niños y niñas desde su gestación hasta los cinco años de vida, etapa crítica para el desarrollo pleno del ser humano en sus aspectos biológicos, psicológicos y social.

Resolución de conflictos: proceso que permite a dos o más personas o grupos encontrar una solución pacífica a un desacuerdo o disputa.

Competencias docentes: son las habilidades, conocimientos, actitudes y capacidades que un educador necesita para realizar su trabajo de manera efectiva.

Mediación educativa: es un método de resolución pacífica de conflictos generados en los espacios escolares. La mediación se da cuando las partes del conflicto no son capaces de resolver la situación por ellos mismo y necesitan que otra persona o persona de forma neutral intervengan para llegar a acuerdos.

Desarrollo emocional: proceso gradual por el cual una persona aprende a reconocer, expresar, regular y entender sus propias emociones, así como las de los demás. Implica la evolución de la inteligencia emocional, la empatía, la capacidad de gestionar conflictos y la creación de relaciones sanas.

CAPÍTULO II

2 Marco referencial

En este capítulo se suministra un marco conceptual que guía el trabajo de investigación a través de una serie de elementos que sustentan la mediación del conflicto en el aula, desde el abordaje de las competencias docentes, para lo cual se hace necesario abordar los antecedentes, marco legal y marco teórico.

2.1 Antecedentes

Internacionales

La mediación de conflictos al interior de las instituciones educativas ha sido un tema que ha sido estudiado con gran amplitud, subrayando la necesidad de que los docentes fortalezcan sus diferentes competencias para promover la resolución de conflictos en los ambientes escolares. De esta manera, se presentan diferentes referentes bibliográficos internacionales, nacionales y locales, que realizaron un trabajo investigativo relevante en la importancia que tiene el desarrollo de habilidades de los docentes, para favorecer mediación efectiva de los conflictos en el entorno educativo.

Por otro lado Obaco (2020), en su artículo de investigación *“Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar”* y cuyo objetivo fue analizar las competencias que poseen los docentes para la gestión de conflictos en el ámbito escolar, hizo mucho énfasis en que los docentes, desde su etapa inicial de formación, se les debe enseñar las diferentes estrategias que requieren para propiciar escenarios de resolución de conflictos en el aula, promoviendo de esta manera, que los estudiantes puedan convivir en armonía, desde procesos colaborativos. De igual manera, también estableció que los docentes deben aportar con el diseño estratégico de instrumentos que promuevan la mediación y la comunicación asertiva, para lograr encaminar de manera correcta las diferencias existentes entre los niños y las niñas, previendo y manejando situaciones de conflicto.

Borbor (2024), en su estudio de investigación titulado *“Habilidades sociales y relaciones interpersonales en docentes como agentes educativos”*, que tuvo como objetivo comprender cómo se implican las habilidades sociales y las relaciones interpersonales en los docentes como agentes educativos, pudo establecer que los agentes educativos deben adquirir habilidades sociales, porque de esta manera se puede propiciar el diálogo permanente entre los niños y las niñas, se logra alcanzar la capacidad de interacción y trabajo colaborativo dentro del aula y así poder generar un entorno imponderable para la resolución efectiva de los conflictos que se puedan materializar entre los estudiantes. De igual manera, fue vehemente en afirmar que, en los procesos de formación docente, se debe trabajar enérgicamente en la comunicación segura y en la regulación emocional, porque son parte inherente dentro del desarrollo integral de los escolares.

Por otra parte, en el trabajo de investigación titulado *“Estrategias docentes en la solución de conflictos”*, se llevó a cabo un análisis detallado de las diferentes estrategias que pueden implementar los docentes para lograr gestionar de manera oportuna los conflictos que puedan acontecer en la Institución Educativa. Pudieron destacar que, aquellos profesores que tienen una formación en el ámbito de la resolución de conflictos tienen mayor probabilidad de diseñar estrategias encaminadas a resolver conflictos de manera fehaciente y lograr encontrar un camino adecuado para mejorar los ambientes de aprendizaje. De esta manera, los resultados hallados, logran poner en evidencia que es imperante que los agentes educativos deban fortalecer sus competencias para facilitar un manejo propicio de los conflictos desde la educación infantil (Caicedo y Obaco, 2020).

En el trabajo titulado *“Programa de competencias socioemocionales a docentes para la gestión del bienestar escolar en instituciones educativas secundarias JER-UGEL Piura”*, se propuso un programa, con una serie de estrategias encaminadas a formar a los docentes en competencias socioemocionales, con el propósito de que puedan ayudar a mejorar el bienestar al interior de las Instituciones Educativas, a través del fortalecimiento de acciones que propendan por optimizar el comportamiento de los niños y

las niñas. En el documento se puede observar que, los docentes que tienen capacitaciones en torno al fortalecimiento de las habilidades socioemocionales contribuyen a la construcción de estrategias eficaces para lograr una mediación de los conflictos y la promoción de la convivencia dentro del aula de clase (Chaparro et al., 2021).

Por su lado, Huamani (2022) en su documento *“Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Teniente Coronel Pedro Ruiz Gallo del Distrito de Espinar región Cusco – 2019* y cuyo objetivo fue establecer la relación existente entre las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Teniente Coronel Pedro Ruiz Gallo, realizó un estudio determinado en la relación existente entre las habilidades blandas de los maestros y la resolución de conflictos en una Institución Educativa de la ciudad de Cusco – Perú. Dentro de los resultados pudieron detallar que, los docentes cuando tienen una excelente formación de habilidades socioemocionales tienen un mayor grado de éxito para contribuir al desarrollo de actividades educativas de manera óptima y con una buena convivencia de los estudiantes. Al igual que se ha podido establecer en otras investigaciones, esta también hace mucho énfasis en el grado de importancia que tiene la formación de los docentes en competencias socioemocionales, para gestionar los conflictos en la primera infancia.

En Lozano et al. (2022), en su trabajo titulado *“Competencias socioemocionales en docentes de primaria y secundaria: una revisión sistemática”*, el cual tuvo como objetivo caracterizar elementos teóricos y metodológicos de investigaciones empíricas sobre competencias socioemocionales de docentes de primaria y secundaria, lograron hacer una revisión exhaustiva de diferentes fuentes bibliográficas sobre habilidades socioemocionales en los docentes de primaria y secundaria. Los autores pudieron encontrar que los docentes que han adquirido formación y fortalecimiento de los elementos emocionales, así como la comunicación asertiva, tienen una mayor posibilidad y facilidad de lograr una

gestión oportuna de los conflictos con los niños y niñas dentro del aula de clase y sugieren que es imprescindible que desde los inicios de formación profesoral, puedan adquirir estas competencias.

Por su parte, en el trabajo de investigación titulado *“Habilidades socioemocionales en los docentes: educación desde la ética del cuidado de sí”*, el cual se hizo con el objetivo de visibilizar, analizar y sistematizar los testimonios de docentes participantes de una formación socioemocional, se abordaron la enseñanza de habilidades socioemocionales en los docentes desde la perspectiva de la ética del cuidado. Dentro del trabajo realizado por estos autores, acentuaron en la necesidad de que los docentes puedan adquirir habilidades de empatía, autorregulación y comunicación asertiva, para lograr administrar los problemas asociados a la resolución de conflictos en el aula de manera más indicada (Reyes et al., 2022).

En Sarabia (2024), mediante el documento *“La mediación docente ante la resolución de conflictos con alumnos de sextos grados de educación primaria”*, se pudo abordar la mediación del personal docente en la resolución de conflictos, con estudiantes de grado sexto. No obstante, a pesar de que se trabajó con estudiantes de mayor edad, esta información puede extrapolarse para la primera infancia, teniendo en cuenta que, la mediación es una herramienta clave para lograr una transformación efectiva en torno a la convivencia escolar.

En el trabajo de grado de Vega (2024), *“Estrategias docentes para el desarrollo de competencias ciudadanas vinculadas a la resolución de conflictos en el aula de primaria”*, que tiene como objetivo analizar las estrategias que emplean los docentes en contextos de conflictos escolares, se pudo abordar diferentes acciones y destrezas de los docentes, que contribuyen a desarrollar competencias encaminadas a abordar de manera propicia la resolución de conflictos dentro de aulas escolares. En manera conclusiva, se tiene que, es vital que, durante el proceso de formación de los docentes en competencias de mediación, se aborden desde etapas iniciales, a fin de que se logre cambios estructurales en la cultura de la paz y el diálogo.

También en Vera et al. (2024), en su trabajo titulado *“Desarrollo de competencias docentes para la gestión de conflictos escolares”*, que tuvo como objetivo analizar las competencias docentes relacionadas con la gestión de conflictos escolares en una institución educativa pública, al igual que en las otras investigaciones abordadas, hicieron un análisis de las competencias que deben tener los docentes para poder manejar de manera proporcionada los conflictos dentro de las escuelas. En su estudio, pudieron estos autores manifestar que, los docentes deben adquirir capacitación siempre en todo lo relacionado con la resolución de conflictos, teniendo en cuenta que los establecimientos académicos presentan de manera cotidiana este tipo de situaciones, de esta manera los docentes adquieren herramientas que son pertinentes para obtener los resultados efectivos dentro del aula.

Autores como Salgado y López (2024), en su trabajo de investigación titulado *“Agentes educativos para la construcción de paz desde la primera infancia”* han podido investigar el rol que tienen los agentes educativos en la construcción de paz desde las etapas iniciales de los niños y niñas, estableciendo el grado de importancia que tiene que, los educadores tengan las habilidades pertinentes, desde un enfoque socioemocional, para facilitar la resolución de conflictos al interior del aula de clase. De esta manera, en el documento hacen hincapié en que los agentes educativos deben adquirir aptitudes emocionales, que propendan por la edificación de un aprendizaje positivo y de soporte, y que pueda ser transmitido hacia los educandos, para que estos puedan gestionar de manera proporcionada sus habilidades, que contribuya a la resolución de conflictos de manera pacífica.

Nacionales

En el contexto específico de la primera infancia, Muñoz (2023), en su trabajo de investigación titulado *“Las competencias socioemocionales de los docentes y su rol en el aula”* y cuyo objetivo fue determinar las habilidades socioemocionales de los docentes en una escuela en Colombia, pudo abordar las aptitudes sociales y emocionales de los docentes y su labor al interior del aula de clase, enfatizando que estas competencias son imprescindibles para lograr un adecuado manejo de sus propias emociones,

así como la de los niños y niñas. Muñoz (2023), también hace mucho énfasis que aquellos profesores que tienen adecuadamente estructuradas sus habilidades socioemocionales logran alcanzar un ambiente de aula positivo, coadyuvando en gran medida a resolver los conflictos de manera vehemente y promoviendo un entorno de aprendizaje desde la participación colectiva.

De acuerdo a Ortegón (2020), en su trabajo de grado titulado *“Competencias emocionales para docentes que forman la calidad humana en la ciudad de Bogotá”*, realizó un estudio detallado de las competencias emocionales que presentan los docentes en la ciudad de Bogotá, estableciendo que, las mismas son necesarias y trascendentales para favorecen el incremento de la calidad educativas en las Instituciones, además que facilitan el bienestar de los estudiantes. De esa manera, el auto indicó que aquellos docentes que tienen la facilidad de autogestionar sus emociones también tienen la capacidad de reconocer y ayudar al desarrollo emocional de los niños y niñas, suscitando a cambios dentro del aula, mejorando el entorno de aprendizaje.

Quiroz y Escobar (2022), en su artículo de investigación *“Competencias emocionales de las agentes educativas para la atención integral de la primera infancia”*, cuyo objetivo fue comprender las competencias emocionales de las agentes educativas en la atención integral para la primera infancia en el Centro de Desarrollo Infantil La Rosa de la ciudad de Pasto, pudieran realizar un análisis y reflexión frente a las competencias emocionales de las agentes educativas en la atención integral de la primera infancia, exaltando que las aptitudes y habilidades desde el enfoque emocional son imperantes para la promoción de los procesos socioemocionales de los niños y las niñas. Dentro del estudio, pudieron percibir que, es de vital importancia que, en la formación de los agentes educativos, se haga mucho fortalecimiento en la adquisición de habilidades para la gestión de las emociones, porque de esta manera, pueden aportar herramientas que son sumamente necesarias para la mediación de conflictos y el fortalecimiento de los elementos, para el favorecimiento de un aprendizaje óptimo, seguro y efectivo.

Bautista et al. (2020), en su investigación *“Fortalecimiento de las competencias docentes a partir de las preguntas generadas por los niños”* cuyo objetivo fue fortalecer las competencias docentes de educación inicial a partir de las preguntas generadas por los niños, subrayaron que, los docentes deben diseñar y ejecutar sus herramientas y estrategias pedagógicas en función de las necesidades emocionales que presentan los niños y las niñas al interior del aula de clase, adaptándola al contexto y a los procesos sociales y comportamentales de los estudiantes, para lograr mejores resultados en función de la resolución de conflictos. De igual manera, dentro del documento, también pudieran aportar que los profesores cuando tiene las capacidades ineludibles para gestionar oportunamente las situaciones de conflicto tienen una mayor probabilidad de éxito para favorecer el desarrollo de la autonomía y el pensamiento crítico de los niños y las niñas.

Ojeda et al. (2020), en su trabajo de investigación titulado *“Competencias docentes para fortalecer procesos de calidad educativa en la educación básica primaria, cuyo es objetivo fue presentar los resultados de una investigación, cuya finalidad fue analizar el perfil de competencia docente de educación básica primaria, para lograr un proceso educativo que se oriente al mejoramiento de la calidad educativa, pudieron realizar un análisis minucioso sobre las diferentes habilidades y aptitudes con las que debe contar un docente, para llevar a cabo su proceso formativo dentro del aula de clase, encontrándose de esta manera que, las competencias del rédito social y emocional son las más preponderantes para alcanzar resultados significativos, debido a que propician escenarios de aprendizaje inclusivos y colaborativos, llevando consigo de manera asertiva a la resolución de conflictos entre los niños y las niñas.*

En el trabajo *“Ambiente de aprendizaje orientado a docentes para incentivar la formación de habilidades sociales y resolución de conflictos”*, que tuvo como finalidad identificar los aportes realizados por las estrategias didácticas brindadas a través de un ambiente de aprendizaje mediado por TIC que contiene 4 módulos con diferentes recursos educativos y actividades sobre habilidades sociales,

resolución de conflictos, emociones y conflictos en internet, se diseñó un ambiente de aprendizaje orientado a la formación de personal docente en habilidades sociales y gestión de conflictos. En el estudio se pudo evidenciar que, el uso de herramientas y estrategias pedagógicas que tienen como objetivo la correcta dirección de la convivencia escolar tiene repercusiones positivas frente a la solución de conflictos (Cano, 2020).

En García et al. (2020), en su trabajo titulado *“Impacto de las competencias socioemocionales en docentes y estudiantes dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje de la Escuela Normal Superior María Auxiliadora de San Andrés, Santander”*, el cual tuvo como objetivo analizar el impacto de las competencias socioemocionales en docentes y estudiantes dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje de la Escuela Normal Superior María Auxiliadora (ENSMA) de San Andrés, Santander, estudiaron el impacto que tuvo las competencias socioemocionales tanto de los docentes como de estudiantes, de la Institución Educativa anteriormente mencionada. Estos autores, también manifiestan que estas aptitudes son ineludibles para administrar los conflictos de manera imponderable.

Asimismo, hay que abordar a González et al. (2024), que en su artículo de investigación *“Aporte desde la perspectiva docente a la creación de una ruta de resolución de conflictos en contextos escolares”*, que tuvo como propósito compartir del aporte de los docentes a la creación de una ruta de resolución de conflictos escolares, formularon la creación de un derrotero de acciones encaminadas a la debida resolución de conflictos, en el entorno educativo, desde una mirada del equipo docente. Estos autores, instituyen la necesidad de brindar procedimientos claros y prácticos que propendan por la mediación de conflictos en el contexto académico.

En el artículo de investigación *“Formación de mediadores escolares en territorios de conflicto armado: el caso de la Escuela Normal Superior de La Cruz-Nariño”*, que tuvo como objetivo establecer lineamientos para la formación de mediadores en resolución de conflictos escolares en zonas de conflicto armado, se hizo un análisis frente al proceso de formación de mediadores escolares en

aquellas áreas geográficas donde hay presencia de conflicto armado en Colombia. En el trabajo, se aborda la necesidad de poder otorgar formación a los docentes, para que puedan actuar de manera vehemente como mediadores en los ambientes donde hay una alta tasa de participación del conflicto armado, dado que su labor tiene un impacto significativo en los niños y las niñas dentro de las aulas de clase y así establecer acciones concretas en la resolución de conflictos (Rosero, 2020).

Locales

De acuerdo a Acevedo, Medina y Ramírez (2019), en su trabajo de maestría titulado *“Rol del maestro en la mediación del conflicto escolar desde la implementación de estrategias psicopedagógicas para la convivencia”*, cuyo objetivo fue reconocer el rol que desempeñan los maestros de las Instituciones Educativas Fe y Alegría Popular N°1 y San Juan Bautista de la Salle como mediadores en el conflicto escolar, para proponer estrategias psicopedagógicas que permitan fortalecer la convivencia, hacen un análisis frente a la responsabilidad que tiene los docentes para llevar a cabo la mediación de conflictos escolares a través de la implementación de estrategias psicopedagógicas para la convivencia. Para los autores de este trabajo investigativo es fundamental que los agentes educativos adquieran habilidades tales como la escucha activa, la empatía y la comunicación asertiva, para lograr de esta manera gestionar de manera adecuada los conflictos en el aula. También se resalta la necesidad de que los docentes implementen herramientas pedagógicas que les ayude en la labor de resolución de conflictos, favoreciendo un ambiente adecuado de aprendizaje colaborativo.

En el trabajo *“Las competencias docentes en el marco de la contingencia del COVID – 19”*, que tuvo como propósito comprender cómo inciden las competencias docentes en el quehacer profesional del maestro, en el marco de la emergencia del COVID-19, se abordaron las competencias de los docentes desde el contexto de la pandemia del COVID-19, exaltando la capacidad de ellos de adaptarse a las circunstancias vivenciadas y a la capacidad del manejo emocional frente a los desafíos educativos que se generaron con la compleja situación que se vivió por aquel tiempo. En el documento, se aborda

que los docentes deben tener las capacidades necesarias para poder apropiarse frente a escenarios de crisis, no solo en ambientes presenciales sino también virtuales (Cataño, García y Gaviria, 2020).

En Gómez, López y Tangarife (2020), en su trabajo de investigación titulado *“Las concepciones sobre comunicación asertiva y resolución de conflictos en la convivencia escolar de los estudiantes del grado 4° de la Institución Educativa Jesús Rey en la ciudad de Medellín”*, que tuvo como objetivo comprender las concepciones sobre la comunicación asertiva y resolución de conflictos en relación con la convivencia escolar de los estudiantes del grado 4° de básica primaria de la Institución Educativa Jesús Rey, al igual que se ha abordado en otras investigación, llevaron a cabo un análisis frente a temas relacionados con la comunicación asertiva y resolución de conflictos, en relación a niños y niñas del grado 4° de primaria. De esta manera, pudieron interiorizar que, los docentes que desarrollan una adecuada comunicación asertiva logran mediar de manera apropiada los conflictos, ya que se convierte en un recurso para instituir diálogos con los alumnos e incentiva la empatía en el aula.

En el trabajo *“Educación para el liderazgo social en zona de conflicto: el caso de la Institución Educativa San José de Turbo, Antioquia”*, que tuvo como objetivo de investigación analizar las experiencias vivenciales y el impacto de la formación en liderazgo social a jóvenes, desde las redes educativas, por medio de las estrategias implementadas en el PEI de una institución de educación superior en el contexto histórico de violencia social del municipio de Turbo Antioquia, se aborda la importancia que tiene que los docentes adquieran habilidades sociales y emocionales y además de liderazgo, con el fin de lograr una mediación asertiva de los conflictos y así establecer un entorno de convivencia. De esta manera, se hace gran énfasis en competencias asociadas con liderazgo, porque de esta manera se logra orientar de manera acertada a los estudiantes frente a la materialización de acciones coherentes (González, 2024).

Por otro lado, Martínez et al. (2023), en su tesis de maestría *“Proyecto de aula orientado a la mediación de conflictos que afectan la convivencia”*, tuvo como objetivo comprender los cambios

presentados en la convivencia escolar después de formular, implementar y evaluar un proyecto de aula orientado a la mediación de conflictos entre los estudiantes del grado tercero de la Institución Educativa Justo Pastor Mejía La Ceja, diseñaron y estructuraron un proyecto educativo para la mediación de conflictos. Dentro de esta herramienta pedagógica lograron consolidar que, a través del trabajo colaborativo y la comunicación asertiva, se logra la resolución de conflictos.

En el trabajo *“Fortalecimiento de las competencias socioemocionales a través del aprendizaje basado en juego y la gamificación para mejorar la convivencia de los estudiantes del grado quinto de la I.E. José Joaquín Vélez del municipio de Apartadó Antioquia”*, que tuvo como objetivo fortalecer las competencias socioemocionales a través del aprendizaje basado en juego y la gamificación para mejorar la convivencia de los estudiantes del grado quinto de la I.E. José Joaquín Vélez del municipio de Apartadó Antioquia, pudieron investigar que los docentes pueden implementar desde su competencias, estrategias pedagógicas basadas en el juego y la gamificación, logrando de esta manera fortalecer habilidades socioemocionales en los niños y las niñas, para mejorar las condiciones de convivencia y mediar los conflictos al interior del aula de clase (Rivera, Baloco y Carvajal, 2024).

De igual manera, Báez et al. (2007), en su trabajo de grado *“Mediaciones de las maestras en la resolución de conflictos y en el desarrollo de la habilidad de pensamiento de solución de problemas en los niños y niñas de 3 a 6 años de edad del preescolar Comfama sede Pedregal”*, que tuvo como objetivo identificar las mediaciones de las maestras en la resolución de conflictos y la habilidad de pensamiento de solución de problemas dentro del aula con niños y niñas entre los 3 y 6 años de edad, en los grados de prejardín, jardín y transición empleadas durante el primer semestre de 2006 en el Preescolar Comfama Sede Pedregal, realizaron un análisis frente a la capacidad de mediación de la agentes educativas frente al debido manejo de conflictos así como el trabajo de fomentar el desarrollo de habilidad de pensamiento en niños de 3 a 6 años de edad, en la Institución anteriormente mencionada. De acuerdo con los resultados obtenidos en su investigación, pudieron constatar que los docentes que

tiene formación adecuada en competencias socioemocionales tienen una mayor facilidad también para manejar las emociones de los niños y las niñas, contribuyendo en gran medida a la resolución de conflictos, incentivando al trabajo autónomo de los estudiantes.

En el trabajo *“Estrategia pedagógica básica en la mediación del conflicto entre estudiantes para mejorar la convivencia en el aula: el caso del grado 3° de la Institución Educativa Presbítero Luis Eduardo Pérez Molina en Barbosa, Antioquia”*, que tuvo como objetivo analizar la influencia de la aplicación de una estrategia pedagógica orientada a la resolución del conflicto en la generación de la sana convivencia entre estudiantes del grado 3° de la Institución Educativa Presbítero Luis Eduardo Pérez Molina del municipio de Barbosa – Antioquia, se diseñó una herramienta pedagógica orientada en la resolución de conflictos dentro del aula. Dentro de los hallazgos encontrados en la investigación se pudo observar que los docentes que tienen formación en mediación de conflictos tienen la capacidad suficiente para construir estrategias pedagógicas volcadas hacia la promoción del trabajo colaborativo y la convivencia (García, 2021).

Ortiz (2014), en su trabajo *“Mediación docente ante situaciones de conflicto en la IE Mariscal Robledo”*, que tuvo el propósito de analizar las mediaciones que establecen los docentes ante las situaciones de conflicto que se presentan entre estudiantes de la básica primaria en la Institución Educativa Mariscal Robledo, establece la importancia de la mediación de conflicto de los docentes en la Institución Educativa anteriormente mencionada, por lo que, insta la necesidad de que los docentes sean formados en habilidades socioemocionales, porque permite que haya una solución efectiva en los conflictos que se puedan presentar dentro del aula. De esta manera, a partir de los hallazgos encontrados en la investigación, se pudo analizar que, la mediación tiene eficacia cuando el docente logra fortalecer competencias como la empatía y la comunicación asertiva.

Finalmente, Cano y Ladino (2016), en su trabajo de investigación titulado *“Mediaciones docentes y competencias socioemocionales de los niños en situaciones de conflictos en el aula de clase”*, que tuvo

como propósito analizar la relación entre las mediaciones implementadas en situaciones de conflicto por parte de maestras de los grados Preescolar y primero de una institución educativa de la ciudad de Medellín, con las competencias socioemocionales que se favorecen los niños en el aula de clase en dichas situaciones de conflicto, abordaron las capacidades docentes mediar conflictos, al igual que las habilidades socioemocionales de los estudiantes en momentos de conflictos. Destacan la importancia de que los agentes educativos puedan manejar de manera oportuna los conflictos, para favorecer el autocontrol de las emociones y la empatía de los niños y niñas. De esta manera, al igual que en las anteriores investigaciones, enfatiza en que los docentes fortalezcan sus competencias socioemocionales para ayudar a la gestión de conflictos en el aula, promocionando de esta manera el trabajo colaborativo.

2.2 Marco legal

El marco legal de este trabajo de investigación se fundamenta en las normativas y políticas públicas colombianas que garantizan los derechos de los niños y las niñas en la primera infancia, así como en las disposiciones que regulan la atención integral y el desarrollo de competencias socioemocionales en el ámbito educativo. Estas normas no solo establecen los lineamientos para la protección y el bienestar infantil, sino que también enfatizan el rol de las docentes como facilitadores del desarrollo integral de los niños y las niñas.

En primer lugar, se encuentra la Ley 1098 de 2006, que también se conoce en Colombia como el Código de Infancia y Adolescencia. En esta ley se encuentran inmersos los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes en Colombia. Esta Ley reconoce el derecho a un desarrollo integral, que incluye la protección, la educación y la participación activa en ambientes seguros y afectivos. En el artículo 29 de ese mismo documento, se hace hincapié en la importancia de promocionar espacios que promuevan la convivencia pacífica y el desarrollo de habilidades socioemocionales desde la primera infancia (Congreso de Colombia, 2006).

Por otra parte, la Ley 1804 de 2016, que también se conoce como la Ley de Atención Integral a la Primera Infancia “De Cero a Siempre”, hace parte del marco normativo integral del presente trabajo de investigación, debido a que en el documento se tiene como finalidad garantizar el desarrollo integral de los niños y las niñas desde su nacimiento hasta los 6 años, a través de un conjunto de acciones que van desde aspectos de salud, educación, nutrición y protección. En el artículo 3 de la mencionada Ley, se insta que los agentes educativos deben soportar competencias pertinentes que influyan sobre el desarrollo socioemocional y en la resolución pacífica de conflictos en los contextos educativos (Congreso de Colombia, 2016).

Adicionalmente, la Estrategia Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia “De Cero a Siempre”, establecida por el Departamento Nacional de Planeación (2013), hace un complemento en los elementos normativos anteriormente mencionados, dado que plantea un enfoque intersectorial para la atención de la primera infancia. Este documento es oportuno porque establece la importancia de fortalecer las competencias de las docentes, para lograr crear entornos de aprendizaje seguros y afectivos que promuevan de manera efectiva el desarrollo de habilidades socioemocionales en los niños y las niñas. E igual manera, destaca lo importante que es implementar prácticas pedagógicas que opten por la resolución de conflictos y la cimentación de relaciones fundadas en el respeto y la empatía.

El Congreso de Colombia (1994), establece en la Ley 115 de 1994 o también llamada Ley General de Educación, los principios y fines de la educación en Colombia, haciendo énfasis en la formación integral de los niños, niñas y adolescentes y el desarrollo de competencias ciudadanas. En el artículo 5, se habla sobre la importancia de fomentar la convivencia y la resolución de conflictos de manera productiva, para lo cual se requiere que los docentes se formen en competencias relacionadas con la mediación de conflictos y la promoción de entornos escolares propicios.

También es trascendental mencionar los Lineamientos Técnicos del Programa Buen Comienzo, que se implementa en el Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, los cuales establecen

las directrices para la atención integral de la primera infancia. Estos lineamientos prevalecen la importancia de que los agentes educativos desarrollen herramientas pedagógicas para mediar conflictos y promuevan el desarrollo socioemocional de los niños y las niñas (Alcaldía de Medellín, 2019).

Además, se encuentra la normativa sobre la educación emocional en Colombia la ley 2383 de 2024 que promueve la educación socioemocional en todas las instituciones del país, desde preescolar hasta media, establece así que la educación socioemocional debe ser transversal y estar integrada al currículo escolar

2.3 Marco legal

El presente marco teórico aborda la mediación docente en la solución de conflictos, las competencias del docente en la práctica pedagógica y los estadios del desarrollo que inciden en el conflicto. Estos aspectos son fundamentales para comprender y mejorar la convivencia escolar y el desarrollo integral de los estudiantes.

2.3.1 *Mediación docente en la solución de conflictos*

La mediación docente en la solución de conflictos es un proceso imperante dentro del entorno académico, que se enmarca con mayor preponderancia en la primera infancia, debido a que a los niños y las niñas se encuentran en su mayor apogeo del desarrollo social y emocional. De esta manera, los docentes son los guías al interior del aula de clase, por lo que es tarea de ellos llevar a cabo estrategias que propendan por mejorar el ambiente educativo en pro de la resolución de conflictos, trabajando de manera vehemente por fortalecer la empatía, el respeto mutuo y la colaboración entre los estudiantes. De acuerdo a García y López (2021), la mediación por parte de los docentes no solo se traduce en intervenir cuando hay una materialización del conflicto, sino también abordar estrategias pedagógicas encaminadas a prevenir situaciones que puedan afectar el desenvolvimiento normal en el aula, a través del fortalecimiento de competencias socioemocionales de los niños y las niñas. De esta manera, es

fundamental crear un escenario de diálogo, transmisión de aprendizajes a través de técnicas de autorregulación emocional y la promoción de la empatía, para favorecer la convivencia en el salón.

De acuerdo a Acosta (2023), la resolución de conflictos es un aspecto que debe abordar un educador, sin importar el nivel educativo o área en la que se desempeña, ya que un conflicto puede surgir de manera aleatoria, en cualquier momento o lugar, generando un impacto en el entorno escolar y, por lo tanto, afectando el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Por ello, es plausible que los docentes adquieran las habilidades necesarias para gestionar apropiadamente los conflictos de manera eficaz.

2.3.2 Competencia del docente en la práctica pedagógica

Los docentes en su calidad de transmitir conocimientos deben también ser competentes en otras áreas como las habilidades socioemocionales y pedagógicas, de tal manera que se logre de manera efectiva un control adecuado de los conflictos al interior del aula. Dentro de las competencias que debe tener un agente educativo están: la escucha activa, la empatía, la comunicación asertiva y la capacidad de diseñar y construir estrategias acordes a las necesidades de los niños y las niñas que permitan la resolución de conflictos de manera colaborativa. De acuerdo al trabajo de Pérez y Martínez (2020), aquellos docentes que tienen bien desarrolladas estas competencias, tiene una mayor capacidad para crear ambientes de aprendizaje bien estructurados, inclusivos y, sobre todo, que propenda por generar un entorno acorde para la promoción de relaciones interpersonales adecuadas entre los niños y las niñas. De igual manera, otro aspecto a tener en cuenta es que los docentes con este tipo de habilidades también ayudan de gran manera a adquirir aptitudes positivas para la identificación de necesidades individuales de cada estudiante, especialmente relevante en la primera infancia, teniendo en cuenta que cada niño tiene una forma diferente de desenvolverse.

2.3.3 *Estadíos del desarrollo que inciden en el conflicto*

Estos elementos tienen un rol inefable dentro de la aparición y resolución de conflictos en los niños y las niñas. Es bien sabido que el cerebro de los niños y niñas en sus primeros años de vida se encuentra en el apogeo de su desarrollo, lo que influye de manera directa en la manera como regulan sus propias emociones, como entender y comprender a los demás, además de cómo resolver apropiadamente un conflicto. Algunos estudios, tal como el realizado por Fernández y Gómez (2019), el desarrollo del lóbulo prefrontal, responsable de funciones ejecutivas como la toma de decisiones, la planificación y el control de impulsos, es parte fundamental para actuar en la resolución de conflictos. No obstante, es indispensable tener presente que, en niños y niñas con edades entre los 4 y 5 años, esta parte específica del cerebro aún no es muy bien definida, lo que explica porque actúan de manera impulsiva con acciones como llorar o hacer pataleta.

Asimismo, los estadíos del desarrollo también tienen relación directa con las capacidades de los niños y las niñas para llevar a cabo habilidades sociales tales como la empatía y la cooperación. De acuerdo a Rodríguez y Sánchez (2021), el desarrollo de las redes neuronales que definen aptitudes como la empatía, es primordial para que los niños y las niñas puedan solucionar conflictos. Teniendo en cuenta esto, los docentes deben hacer un zoom a estas características que presenta el cerebro de los estudiantes, para lograr estructurar estrategias pedagógicas que se ajusten a las necesidades y nivel de desarrollo de los infantes, haciendo mucho énfasis en el trabajo colaborativo.

CAPÍTULO II

3 Diseño metodológico

3.1 Enfoque y tipo de investigación

De acuerdo a lo planteado por Urbina (2020), la investigación cualitativa es un enfoque de investigación fundamental que permite la consecución de información y de antemano, la concepción de conocimientos, a través de la interpretación de la realidad, a través de diferentes mecanismos de análisis y comprensión. La información obtenida, se logra consolidar de manera descriptiva, a través de diferentes medios como: la escritura, la narrativa oral o desde la perspectiva del investigador, mediante observación directa. De esta manera, se logra un entramado completo de conocimientos, teniendo en cuenta que, no solo se logra recopilar datos objetivos que se presentan en un tiempo y espacio determinado, sino que también se facilita la comprensión de pensamientos, emociones, comportamientos, actitudes, experiencias y demás, de los diferentes actores que hacen parte del proceso de investigación, logrando de esta manera enriquecer los resultados. Por ello, el enfoque cualitativo está más volcado hacia el subjetivismo y la interpretación, porque se busca tener una comprensión frente a lo que las personas brindan, a través de sus contextos y vivencias que se están estudiando. De esta manera, la presente investigación es cualitativa porque desde el uso de instrumentos de recolección de información como la guía de observación, la entrevista semiestructurada y la matriz de documentos institucionales pedagógicos, se logra una exploración de las prácticas docentes al interior del aula de clase, desde el desarrollo de sus competencias, para abordar de manera vehemente los conflictos de los niños y niñas de 4 y 5 años del Hogar Infantil El Principito, realizando de esta manera una interpretación de estas experiencias y el entorno en el que se materializa.

En relación con los métodos de investigación, Salkind (2018) hace énfasis en el descriptivo como un procedimiento infalible para comprender y consolidar efectivamente los elementos dentro de una población o fenómeno estudiado. Los datos se plasman a partir de un análisis de los acontecimientos tal

como se manifiestan, sin transformar las variables que se observan. Así las cosas, según Salkind (2018), el método descriptivo busca imprimir de manera precisa y al detalle la información que se obtiene de los acontecimientos reales, haciendo uso de la narrativa para explicar los datos obtenidos. De acuerdo lo anteriormente mencionado, en el presente trabajo de investigación se utiliza el método descriptivo, debido a que, se busca identificar las competencias y habilidades de las docentes, comprender y redactar la manera en la que actúan cuando se presentan ambientes de conflictos en los niños y las niñas de 4 y 5 años del Hogar Infantil El Principito. Así las cosas, mediante la descripción, se brinda una imagen detallada de la situación que se está estudiando, debido a que se narra de manera precisa y detallada, las estrategias y prácticas implementadas para mediar los conflictos dentro del aula.

3.2 Población y muestra (Contexto y sujetos)

La población objeto de esta investigación está conformada por las docentes del Hogar Infantil El Principito, ubicado en el municipio de Sabaneta, Antioquia. Esta Institución atiende a niños y niñas en edades comprendidas entre los 18 meses y 5 años de edad y se caracteriza por su compromiso con el desarrollo integral de la primera infancia.

La muestra seleccionada corresponde a un grupo de 8 docentes que trabajan directamente en las aulas con niños y niñas del nivel de jardín con niños y niñas que se encuentran entre 4 y 5 años. La elección de esta muestra fue intencionada, ya que estas docentes tienen un contacto continuo y cercano con los niños y niñas y son quienes intervienen directamente en los procesos de mediación de conflictos que se presentan en el aula. Este grupo fue clave para el desarrollo del estudio, ya que permitió obtener información detallada y significativa a cerca de las competencias que poseen las docentes para abordar situaciones de conflicto desde una perspectiva pedagógica, emocional y formativa.

3.3 Técnicas e instrumentos

En el presente trabajo investigativo se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de información: entrevista semiestructurada, guía de observación y matriz de documentos institucionales pedagógicos.

3.3.1 Entrevista semiestructurada

La entrevista semiestructurada es un instrumento de recolección de información que permite utilizar preguntas predefinidas, pero de manera simultánea facilita que el entrevistador pueda de manera flexible abordar experiencias, comportamientos y demás, de la persona que está siendo entrevistada, a través de interrogantes que van surgiendo a medida que va transcurriendo el conversatorio. De esta manera, la entrevista semiestructurada establece un guion, que no es estático, y que permite orientar el diálogo, la clave está en que el entrevistador puede ir suministrando preguntas adicionales dentro del proceso, cuando se requiere profundizar en algunas situaciones o temas determinados Yuni y Urbano, (2014). En el contexto de la presente investigación, la entrevista semiestructurada es imprescindible para comprender las competencias y habilidades que tienen las docentes del Hogar Infantil El Principito en el entorno a la mediación de conflictos en niños y niñas de 4 y 5 años. Este instrumento es relevante porque mediante el uso de interrogantes, se pudo explorar en las diferentes estrategias pedagógicas implementadas, los conocimientos y aptitudes preexistentes, así como las experiencias de enseñanza, enfocadas hacia la resolución de conflictos dentro del aula. De esta manera, este instrumento permitió identificar y describir la competencia de las docentes en los ambientes de conflicto.

3.3.2 Guía de observación

La guía de observación por su parte es un instrumento de observación que permite la interacción entre el investigador con el ambiente que está siendo estudiado. De esta manera, se logra recoger datos sistemáticamente, a través de la observación directa de los acontecimientos,

comportamientos, fenómenos y situaciones que están sucediendo en tiempo real, dando una visión más específica y detallada de las variables que están siendo estudiadas. La guía de observación es un mecanismo fehaciente que es muy utilizado dentro de la investigación cualitativa porque permite recoger información de manera contextualizada, proporcionando acontecimientos que están sucediendo en línea y responden de manera efectiva a interrogantes como el quién, qué, cuándo, dónde y por qué Stake, (2010). En el presente proyecto de investigación, este instrumento permite registrar los comportamientos y prácticas de las docentes con los niños y niñas del hogar Infantil El Principito que tienen algún tipo de situación de conflicto, llevando consigo a documentar y analizar las docentes en la resolución de conflictos.

3.3.3 *Matriz de documentos institucionales pedagógicos*

Esta técnica es infalible porque permite la revisión sistemática de documentos, para ser evaluados y cotejados con los demás instrumentos de recolección de información, de tal manera que cumpla de manera efectiva con el objeto de estudio. Los documentos son importantes porque dan cuenta de cuáles han sido los procedimientos, protocolos, antecedentes y contextos de las situaciones habituales que se presentan en las aulas (Hernández, et al., 2010). El análisis de los documentos ayuda a la revisión de los diferentes documentos tales como registros, diarios de campo, informes y demás, que permitan comprender las prácticas de mediación de conflictos en el Hogar Infantil El Principito.

CAPÍTULO IV

4 Análisis de resultados

El análisis de los resultados obtenidos a través de la entrevista, la guía de observación y la matriz de documentos (institucionales pedagógicos) permitió evidenciar diversas estrategias y enfoques utilizados por las docentes en la mediación de conflictos, el desarrollo de competencias actitudinales y de conocimientos, y la comprensión de estadios del desarrollo en la infancia.

En relación con la mediación docente en la solución de conflictos, y gracias a la entrevista se pudo verificar que la docente realizó un conversatorio grupal donde los niños y las niñas son escuchados para buscar soluciones. Esta práctica demuestra que la docente utiliza estrategias dialógicas para resolver conflictos, promoviendo la participación y democrática. Según García y López (2021), la mediación docente debe fomentar espacios de diálogo y escucha activa, lo cual se refleja en esta intervención. Además, también se pudo establecer que las maestras emplean el rincón de la calma para que los niños y niñas se relajen antes de resolver el problema. Esta acción implica la implementación de recursos tangibles para la autorregulación emocional, creando un ambiente seguro y estructurado. Caicedo y Obaco (2020) destacan que los espacios físicos son estrategias efectivas de mediación, lo cual respalda esta metodología. La docente también escucha activamente y valida los sentimientos de los niños y niñas antes de mediar. Este enfoque prioriza la escucha empática como paso inicial, validando emociones para construir confianza. Gómez et al. (2020) indican que la comunicación asertiva es la base para una mediación efectiva, lo cual se alinea con esta práctica. Estas estrategias combinadas reflejan un abordaje integral y reflexivo en la solución de conflictos en el aula.

Por otro lado, mediante el uso de la guía de observación, se pudo establecer en la mediación que las maestras respetan los ritmos de aprendizaje de los niños y niñas. Esto permite que, al comprender las diferencias individuales del grupo, la docente pueda resolver mejor los conflictos. Esto es concordante con Acosta (2023), teniendo en cuenta que la aceptación de ritmos diversos previene la

frustración infantil. También, se tuvo en cuenta la participación y las propuestas de los niños y niñas en el momento de dar solución a un conflicto. Esta estrategia refleja que las docentes de primera infancia brindan oportunidades para que los niños y niñas sean partícipes en la resolución de conflictos con sus pares. Esta situación tiene mucho en común con Vega (2024), que establece que la mediación empodera y desarrolla el pensamiento crítico. También se documentó el uso de preguntas, donde la docente facilita la negociación autónoma entre pares con intervención mínima, promoviendo habilidades sociales. Esto coincide con Rosero (2020) quien determina que la autonomía en la solución de conflictos se aprende con práctica guiada. Otra evidencia clave fue el recurso a acuerdos grupales previos, donde la mediación basada en normas co-construidas promueve la equidad y reduce conflictos recurrentes. Borbor (2024) señala que estos acuerdos previos disminuyen disputas por turnos. Se observó la redirección del conflicto hacia planificación colaborativa, lo que demuestra que la docente desarrolla pensamiento prosocial al proyectar soluciones futuras y colaborativas. Lo identificado concuerda con Gómez et al. (2020) establece que esta proyección fomenta el pensamiento prosocial en los niños y niñas.

Por su parte el abordaje de la mediación mediante la matriz de documentos pedagógicos permitió visualizar información importante en diferentes Diarios de Campo, en los que se recopilaron datos relacionados con los niños y niñas del Hogar Infantil El Principito. En el Diario 1, se documentó cómo la docente intervino cuando Lucas, estudiante de este establecimiento educativo, se frustró al no poder abrochar su chaqueta, diciéndole: *“Todos aprendemos a ritmos distintos y está bien.* Esta intervención permitió que el conflicto se transformara en una oportunidad de reflexión. La interpretación destaca que la docente utiliza estrategias dialógicas para validar emociones y promover la autorreflexión, evitando comparaciones y fomentando la autonomía en la resolución de conflictos. Esta práctica se alinea con lo señalado por Acosta (2023), quien destaca que la mediación pedagógica debe normalizar las diferencias individuales para prevenir la frustración. En el Diario 10, se registró un

conflicto por turnos en la fila, donde la docente recordó un acuerdo previo: *¿Recuerdan nuestro acuerdo? El líder de la fila cambia cada día*". Los niños y niñas aceptaron la solución sin protestar. Esta situación ilustra cómo la mediación basada en normas co-construidas promueve la equidad y reduce conflictos recurrentes, actuando la docente como facilitadora y no como impositora. Barbor (2024) enfatiza que los acuerdos grupales previos minimizan disputas, mientras que Salgado y López (2024) destacan la consistencia flexible como modelo de justicia.

En cuanto a la Competencia de Conocimiento, y mediante la entrevista, las docentes demuestran un solo dominio de esta categoría. Se pudo encontrar que cada niña y niño soluciona conflictos según su personalidad, lo que refleja que la docente reconoce las diferencias individuales en el desarrollo emocional y social, adaptando sus estrategias en consecuencia. Esta aproximación se sustenta en Pérez y Martínez (2020), quienes indican que el conocimiento del desarrollo infantil es clave para adaptar prácticas pedagógicas. Otra evidencia significativa es el uso de pictogramas y juegos de roles para enseñar emociones, donde la docente combina recursos narrativos y tecnológicos para enseñar habilidades sociales de manera innovadora. Esta práctica está respaldada por Cano (2020), quien establece que los materiales didácticos como pictogramas facilitan la identificación de emociones. Adicionalmente, se registra el uso de cuentos y vídeos interactivos para reforzar el buen trato, demostrando nuevamente cómo la docente integra recursos narrativos y tecnológicos para enseñar habilidades sociales. Chaparro et al. (2021) hablan de que los recursos audiovisuales son clave para enseñar habilidades sociales, fundamentando esta elección metodológica.

La Competencia de Conocimiento también se pudo evidenciar en la Guía de Observación, en la cual se pudo identificar el uso de prendas con cierres fáciles adaptados a las habilidades motoras, lo que demuestra que la docente posee conocimiento del desarrollo motor fino, ajustando los recursos para promover autonomía en los niños y niñas. Esta práctica se fundamenta en Bautista et al. (2020), quienes indican que los recursos deben ajustarse a habilidades físicas evolutivas. Se registró la introducción de

conceptos de clasificación mediante rimas, donde la docente secuencia actividades basadas en etapas cognitivas piagetianas, utilizando apoyos nemotécnicos. Estas estrategias se sustentan en Ojeda et al. (2020), quienes señalan que la enseñanza debe seguir el desarrollo del pensamiento lógico. Se observó de igual manera, la implementación de pictogramas para rutinas de lavado, evidenciando que la docente compensa limitaciones en memoria secuencial con soportes visuales, facilitando la independencia de los niños y niñas. Chaparro et al. (2021) determinan que las rutinas visuales mejoran la independencia en primera infancia, respaldando esta intervención. Se documentó la enseñanza de habilidades motoras mediante canciones, donde la flexibilidad pedagógica se convierte en estrategia efectiva para responder a necesidades individuales. Cano (2020) explica que la musicalización de pasos mejora la retención procedimental, fundamentando esta metodología. De igual manera, se evidenció la simplificación de diálogos según capacidades individuales, demostrando que la docente aplica diferenciación pedagógica basada en evaluación diagnóstica de habilidades lingüísticas. Pérez y Martínez (2020) determinan que la adaptación curricular es competencia docente clave, validando esta práctica.

Por su lado, la matriz documental dejó en evidencia el dominio de la Competencia de Conocimiento de las maestras. En el Diario 4, destacó la introducción de conceptos de clasificación adaptados al nivel lógico de los niños y niñas durante una actividad de ordenar juguetes, utilizando rimas como *“Cada cosa en su lugar, para después poder jugar”*. Esta práctica demuestra su conocimiento de las etapas cognitivas piagetianas, adaptando estrategias multisensoriales para facilitar el aprendizaje según las capacidades individuales. Ojeda et al. (2020) señalan que la enseñanza debe seguir el desarrollo del pensamiento lógico, utilizando recursos didácticos adecuados, lo que fundamenta plenamente esta intervención. En el Diario 12, se diseñaron recipientes con marcas visuales para una actividad de trasvase de agua, permitiendo el respeto por turnos, la cooperación y regulación emocional. La docente aplica conocimientos sobre desarrollo cognitivo para crear herramientas concretas que compensan limitaciones abstractas, facilitando la autonomía en tareas complejas. Esto

concuera fielmente con Pérez y Martínez (2020) quienes subrayan que la adaptación curricular es una competencia docente clave para atender diversidades, respaldando esta estrategia.

Mediante la entrevista, también se pudo abordar los estadios del desarrollo. De esta manera se evidencia que los niños y niñas actúan con impulsividad tales como golpes, llantos porque aún no regulan bien sus emociones. Esta conducta muestra las limitaciones naturales que presentan en el manejo de sus respuestas emocionales, propias de su edad. Esta situación es concordante con Fernández y Gómez (2019), quienes señalan que en niños y niñas de 4-5 años los procesos de autorregulación emocional se encuentran en pleno desarrollo, lo que explica estas manifestaciones. Otro aspecto significativo es que les cuesta verbalizar emociones; se les guía con preguntas como ¿Cómo te sientes? Esta situación refleja cómo el desarrollo de habilidades para expresar y comprender emociones es progresivo durante los primeros años. Esto coincide con Rosero (2020) que confirma que la capacidad para identificar y comunicar estados emocionales es una competencia que se construye gradualmente en la infancia.

Los registros de la Guía de Observación revelan importantes hallazgos sobre los estadios del desarrollo que influyen en los conflictos infantiles. Se observó que niños y niñas con mayor desarrollo de funciones ejecutivas completaban tareas de vestuario más rápido. Esto muestra por lo tanto que las habilidades para organizar y regular sus acciones varían según el nivel de desarrollo individual. Fernández y Gómez (2019) explican que estas capacidades de planificación y autorregulación se van adquiriendo progresivamente durante la primera infancia, lo que sustentan estas diferencias observables. Se registró el uso de rimas para apoyar a niños y niñas con menor memoria de trabajo, demostrando cómo la docente compensa limitaciones neurocognitivas con estrategias mnemotécnicas adaptadas. García et al. (2020) indican que la memoria de trabajo en preescolares es limitada, pero entrenable, lo que valida esta intervención pedagógica. Se identificó que niños y niñas con mayor desarrollo lingüístico verbalizan mejor sus acciones, mostrando que la docente vincula el lenguaje con la

autorregulación, proporcionando modelos de comunicación. Rodríguez y Sánchez (2021) explican que el lenguaje media la regulación conductual, sustentando esta relación. Se documentó la implementación de recordatorios visuales, estrategia mediante la cual la docente adapta recursos para compensar limitaciones en memoria declarativa. Esto concuerda con Lorenzo et al. (2022), quienes confirman que estos apoyos visuales compensan limitaciones mnésicas en esta etapa. Finalmente, se evidenció el uso de pictogramas para niños y niñas con estilo de aprendizaje visual, donde la docente atiende a la diversidad de estilos cognitivos utilizando puentes visuales. Lo anterior es afirmado por Ortegón (2020) quien indica que los pictogramas funcionan como puentes cognitivos en primera infancia.

Mientras tanto, la matriz de documentos pedagógicos institucionales permite dejar en evidencia una relación entre el desarrollo neuropsicológicos y la capacidad de los niños y niñas para manejar conflictos. En el Diario 7, se observó que los niños y las niñas con mayor desarrollo del lenguaje verbalizan mejor sus acciones, mientras otros recurrían a gestos. La docente implementó frases modelo como *“¿Puedo pasar?”* Para apoyar la negociación. Esta intervención demuestra que la madurez en el desarrollo del lenguaje incide directamente en la capacidad de autorregulación y resolución de conflictos. Esto tiene relación con Rodríguez y Sánchez (2021) ya que vinculan explícitamente el lenguaje con la regulación conductual, fundamentando esta observación. En el Diario 14, se observó que los niños y niñas con mayor regulación emocional manejaban mejor el cansancio vespertino durante la recogida de mochilas. La docente implementó ejercicios de respiración para ayudar a los demás a recuperar el foco. Esta situación revela las diferencias individuales en regulación emocional ligadas al desarrollo neuropsicológicos. Esto coincide con Rosero (2020), quien explica que la verbalización de emociones es un proceso en construcción, mientras Fernández y Gómez (2019) vinculan la fatiga con la inmadurez de los sistemas de regulación emocional.

La competencia actitudinal, también fue abordada en la entrevista, de esta manera se pudo evidenciar la existencia de refuerzo positivo cuando resuelven conflictos sin ayuda, demostrándose como se promueve la autonomía y autoestima mediante el reconocimiento de logros, fomentando seguridad en los niños y niñas. Esta práctica se sustenta en Muñoz (2020), quien afirma que el refuerzo positivo fortalece la perseverancia en los niños y niñas. Otra intervención significativa es que se fomenta la reflexión sobre lo que está bien o mal, pidiendo disculpas, donde la docente cultiva responsabilidad y ética a través de la reflexión guiada, integrando valores sociales. Salgado y López (2024) destacan que esta reflexión desarrolla actitudes éticas y empatía, fundamentando el enfoque pedagógico.

La competencia actitudinal también se vio arraigada en la Guía de Observación, en la que se visualizó que la docente otorgaba espacio para el error, cultivando una mentalidad de crecimiento mediante la tolerancia al error como parte natural del proceso de aprendizaje. Esta aproximación se fundamenta en Muñoz (2023), quien afirma que el error como oportunidad constituye una actitud fundamental en los docentes. Se registró el refuerzo positivo del esfuerzo, donde la docente enfatiza el proceso sobre los resultados fomentando perseverancia en los niños y niñas. Quiroz y Escobar (2022) respaldan esta práctica al señalar que el reconocimiento del esfuerzo construye resiliencia. Se identificó la no intervención inmediata en conflictos, demostrando que la docente practica la espera activa, permitiendo el desarrollo de habilidades sociales mediante la experiencia directa. Salgado y López (2024) establecen que esta espera activa representa una competencia docente esencial. Se documentó la aplicación flexible de reglas, donde la docente modela justicia y equidad al equilibrar estructura con adaptabilidad. Reyes et al. (2022) indican que esta flexibilidad enseña equidad aplicada en contextos reales. Se evidenció la priorización del disfrute en actividades, mostrando cómo la actitud lúdica de la docente reduce ansiedad y promueve participación auténtica. Sarabia (2024) confirma que el enfoque lúdico favorece la participación genuina.

Las docentes evidencian un manejo excepcional de competencias actitudinales a través de intervenciones pedagógicas inmersas en la matriz documental. En el Diario 6, la docente celebró los esfuerzos de Carlos, estudiante del Hogar Infantil, al enseñarle a Emilia (su compañera) cómo abrir su lonchera después de un conflicto, diciendo: *“¡Lo estás logrando!* Esta acción generó un ambiente donde pedir ayuda se percibía como parte natural del aprendizaje, aunque la interpretación específica no aparece desarrollada en el registro. En el Diario 13, la docente priorizó el disfrute sobre el desempeño perfecto en una obra teatral, afirmando: *“Lo importante es divertirnos”*. Esta situación lúdica y no punitiva fomentó un ambiente seguro donde los niños y las niñas participaron auténticamente sin miedo al fracaso. Sarabia (2024) asocia este enfoque lúdico con la participación auténtica, mientras Muñoz (2020) destaca que el refuerzo positivo fortalece la perseverancia.

CAPÍTULO V

5 Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

La investigación permitió evidenciar que las docentes del Hogar Infantil El Principito poseen un conjunto de habilidades clave para mediar conflictos en niños y niñas de 4 y 5 años, dentro de la sala de desarrollo. Estas habilidades incluyen la escucha activa, la empatía, la observación intencionada, el uso del diálogo como herramienta de mediación y la capacidad para reconocer las emociones de los niños y niñas como punto de partida en la resolución de desacuerdos.

Las docentes emplean un enfoque centrado en el niño y la niña, priorizando la validación emocional y la creación de un ambiente seguro que permita expresar sentimientos sin temor. Asimismo, se destaca el uso de estrategias pedagógicas como el rincón de la calma, los acuerdos grupales y las preguntas reflexivas, que promueven el pensamiento crítico y la autorregulación.

Las docentes, en su rol mediador, no solo intervienen en los conflictos, sino que también orientan y acompañan procesos de construcción de relaciones sociales positivas, fomentando así el respeto, la cooperación y la autonomía. En este sentido, el trabajo evidencia que la habilidad para mediar está directamente relacionada con el compromiso ético, emocional y pedagógica de las docentes, así como con su formación en competencias socioemocionales.

Se identificó una diversidad de recursos y enfoques adaptados a las características individuales de los niños y niñas. Entre las estrategias más relevantes se encuentran el uso de materiales visuales como pictogramas, cuentos, juegos de roles y canciones, los cuales permiten abordar situaciones conflictivas desde una perspectiva lúdica, comprensible y significativa para los niños y las niñas.

Las herramientas utilizadas por las docentes para abordar las diferentes situaciones en el aula favorecen el reconocimiento de emociones, la identificación de alternativas de solución y la promoción

de la cooperación entre pares. Igualmente, se destaca el uso de normas co-construidas con los niños y niñas y la implementación de rutinas que fortalecen el sentido de pertenencia y la autorregulación.

Las docentes también aplican técnicas de modelamiento mediante las cuales enseñan con el ejemplo, demostrando comportamientos empáticos, pacíficos y colaborativos. Además, las estrategias no se aplican de forma aislada, sino que se articulan en un enfoque pedagógico integral, que considera tanto los estadios del desarrollo como las competencias ciudadanas. En consecuencia, se concluye que las estrategias empleadas por las docentes están orientadas a generar ambientes de aula armoniosos, que permiten a los niños y niñas aprender a convivir, a comunicarse de manera asertiva y a resolver conflictos con autonomía y respeto.

Es importante el diseño del plan de intervención propuesto que se fundamenta en los hallazgos obtenidos sobre las competencias y estrategias de mediación de las docentes, con el propósito de sistematizar buenas prácticas y fortalecer aquellas áreas que requieren mayor orientación pedagógica.

Se concluye que contar con un plan de intervención articulado y basado en la realidad del aula contribuye significativamente a la mejora de la convivencia escolar y a la consolidación de procesos pedagógicos orientados a la paz y a la formación de ciudadanía desde la primera infancia.

5.2 Recomendaciones

En función de los hallazgos obtenidos en la presente investigación sobre las competencias de las docentes en la mediación de conflictos en la primera infancia, se presentan las siguientes recomendaciones. Estas sugerencias buscan fortalecer las prácticas pedagógicas y optimizar la convivencia dentro del aula, promoviendo un ambiente de aprendizaje basado en el respeto, la empatía y la resolución pacífica de los conflictos.

Uno de los aspectos clave identificados en la investigación es que la mediación efectiva de conflictos requiere de una sólida formación en competencias socioemocionales por parte de las docentes. Se recomienda que los programas de capacitación incluyan estrategias para el manejo de

emociones, técnicas de comunicación asertiva y resolución de conflictos. Estudios previos han demostrado que las maestras que cuentan con un adecuado desarrollo de estas competencias no solo intervienen en los conflictos de manera efectiva, sino que también logran prevenirlo al fomentar la cooperación y el respeto mutuo entre los niños y niñas.

La formación también debe centrarse en la capacidad de escucha activa, en el reconocimiento de las diferencias individuales y en la validación emocional de los niños y niñas, promoviendo una pedagogía que favorezca la expresión de sentimientos y la búsqueda conjunta de soluciones a los desacuerdos.

Cada grupo de niños y niñas es único y posee diferentes ritmos de aprendizaje y desarrollo emocional. Por ello, es fundamental que las docentes implementen estrategias de mediación flexibles y adaptadas a las características individuales de los infantes.

Un hallazgo relevante de la investigación fue el impacto positivo de los acuerdos grupales en la mediación de conflictos. Se observó que cuando los niños y niñas participan en la creación de normas y acuerdos, es más probable que los respeten y que encuentren en ellas una guía para la resolución de sus desacuerdos. Por esta razón, se recomienda que las docentes continúen promoviendo el establecimiento de acuerdos claros, que sea revisando periódicamente y reforzados a través del diálogo y la práctica cotidiana. Estos acuerdos deben construirse de manera colaborativa, permitiendo que los niños y niñas expresen sus ideas y necesidades en el proceso.

El diálogo es una herramienta fundamental en la resolución de conflictos en la primera infancia. Se recomienda que las docentes sigan aplicando y fortaleciendo las estrategias de conversación en la resolución de problemas, promoviendo espacios donde los niños y niñas puedan expresar sus emociones, escuchar activamente a sus compañeros y construir soluciones de manera conjunta.

El uso de preguntas reflexivas y la reformulación de ideas por parte de la docente puede ayudar a los niños y niñas a comprender el impacto de sus acciones en los demás y a desarrollar el pensamiento crítico y la autorregulación.

Los hallazgos de la investigación indican que los niños y niñas se sienten más dispuestos a resolver conflictos de manera autónoma cuando se encuentran en un ambiente donde se fomenta la seguridad emocional y la confianza en sus capacidades. Se recomienda que las docentes continúen priorizando el refuerzo positivo y la validación de los esfuerzos de los niños y niñas en el proceso de resolución de conflictos.

Es importante evitar actitudes y, en su lugar, ofrecer apoyo y guía en la búsqueda de soluciones. Las docentes deben asegurarse de que los niños y niñas perciban los conflictos como oportunidades de aprendizaje y no como situaciones de fracaso o castigo.

Para garantizar la continuidad y mejora de las estrategias de mediación utilizadas, se recomienda la sistematización de experiencias y la construcción de un plan de intervención estructurado. Dicho plan debe incluir la identificación de conflictos más comunes en el aula, estrategias de mediación más efectivas según el contexto, seguimiento y evaluación de los resultados de la mediación docente, espacios de reflexión y mejora continua en equipo.

Es fundamental que las docentes refuercen la comunicación y el trabajo colaborativo con las familias, dado que la mediación de conflictos no debe ser una tarea exclusiva del aula, sino una práctica que se fortalezca en el hogar. Se recomienda la implementación de talleres o encuentros con padres y cuidadores, donde se les brinden herramientas para apoyar a los niños y niñas en el manejo de sus emociones y la resolución de conflictos en casa. El fortalecimiento del vínculo entre la escuela y la familia contribuirá a una formación más integral de los niños y niñas, promoviendo una cultura de paz y convivencia armónica dentro y fuera del aula.

CAPÍTULO V

6 Propuesta de intervención

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN: FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DOCENTES PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN NIÑOS Y NIÑAS DE 4 Y 5 AÑOS

Introducción

La etapa de la primera infancia constituye un período crucial para el desarrollo integral de los niños y niñas ya que es en estos primeros años donde se consolidan las bases del comportamiento social, emocional y comunicativo. En este contexto, los conflictos entre pares son inevitables y al mismo tiempo, necesarios para el aprendizaje de habilidades como la empatía, la autorregulación emocional y la resolución colaborativa de problemas. Sin embargo, la manera como estos conflictos son abordados dentro del aula tiene un impacto significativo en la formación de los niños y niñas.

Las docentes de primera infancia cumplen un papel fundamental no solo como facilitadoras del aprendizaje, sino también como mediadoras de las relaciones sociales. Su capacidad para gestionar adecuadamente los conflictos mediante estrategias pedagógicas y comunicativas determina en gran medida la calidad de la convivencia escolar y el bienestar socioemocional de los niños y niñas. Esta propuesta propone fortalecer dichas competencias en las docentes del Hogar Infantil El Principito, reconociendo la importancia de la mediación desde una perspectiva formativa, afectiva y ética.

Justificación

La presente propuesta de intervención se justifica en la necesidad de fortalecer desde un enfoque práctico las competencias de las docentes del Hogar Infantil El Principito en la mediación de conflictos cotidianos que surgen entre niños y niñas de 4 y 5 años. Las interacciones sociales durante la primera infancia están cargadas de aprendizajes, emociones y retos convivenciales que, en muchas ocasiones, desencadenan desacuerdos que deben ser acompañados pedagógicamente.

Durante el desarrollo de la investigación, se evidenció que las docentes reconocen la importancia de mediar los conflictos, pero muchas veces carecen de herramientas metodológicas, estrategias asertivas y rutas claras de actuación que permitan intervenir de forma efectiva y transformadora. En este sentido, la propuesta no solo busca intervenir el problema identificando, sino potenciar las prácticas pedagógicas mediante una serie de talleres vivenciales que promueven la autorreflexión, el aprendizaje colaborativo y la construcción protocolos aplicables en el aula.

Este proceso formativo se convierte en una oportunidad para que las docentes fortalezcan sus habilidades en comunicación asertiva, validación emocional, gestión de la convivencia y uso del juego como recurso para la resolución de conflictos. Así mismo, se espera que la propuesta contribuya a mejorar el clima en el aula, fomentar una cultura de paz desde la primera infancia y brindar a los niños y niñas experiencia de aprendizaje emocional que impacten positivamente su desarrollo integral.

De esta manera, la intervención propuesta se articula con los principios de la atención integral a la primera infancia establecidos en la Estrategia de Cero a Siempre, así como con las políticas educativas que promueven una escuela afectiva, segura y transformadora.

Objetivo general

Desarrollar una estrategia de intervención pedagógica que permita fortalecer las competencias de las docentes del Hogar Infantil El Principito para mediar los conflictos de los niños y niñas de 4 y 5 años de edad, a través de estrategias comunicativas, emocionales y lúdicas.

Objetivos específicos

- Aplicar herramientas diagnósticas para identificar las prácticas actuales de mediación de conflictos utilizadas por las docentes en el aula.
- Diseñar y ejecutar una serie de talleres vivenciales orientados al fortalecimiento de las habilidades comunicativas, socioemocionales y pedagógicas de las docentes en la mediación de conflictos.

- Construir, de manera participativa protocolos prácticos de mediación infantil que oriente las acciones de las docentes frente a los conflictos cotidianos en el aula.

Marco teórico

1. Conceptualización del conflicto y su importancia en el desarrollo infantil

El conflicto en la infancia no debe ser visto como un problema a evitar, sino como una oportunidad pedagógica para enseñar habilidades sociales y emocionales. Según Bernal (2022), los conflictos permiten a los niños y niñas explorar límites, negociar y construir autonomía. En esta etapa, el acompañamiento docente es fundamental para transformar el conflicto en una experiencia de aprendizaje.

2. Estrategias de comunicación asertiva en la resolución de conflictos

La comunicación asertiva es una herramienta clave para que las docentes acompañen de manera respetuosa y efectiva los conflictos entre niños y niñas. La escucha activa, el uso de mensajes en primera persona y el respeto por las emociones ajenas favorecen una cultura del diálogo. De acuerdo con Gómez y López (2021), estas habilidades permiten prevenir la escalada de conflictos y fomentar ambientes colaborativos.

3. Métodos de mediación y negociación adaptados a la infancia

La mediación infantil requiere adaptaciones metodológicas que consideren el lenguaje, el desarrollo cognitivo y emocional de los niños y niñas. Técnicas como el diálogo guiado, los acuerdos visuales y la narrativa simbólica como cuentos, juegos de rol, entre otros, son eficaces. Según Vera et al. (2024), la negociación en la infancia debe enfocarse en la cooperación y no en la imposición.

4. Juegos y dinámica para fortalecer la empatía y la cooperación

El juego como herramienta pedagógica permite vivenciar situaciones que favorecen el desarrollo de la empatía. Dinámicas como el juego cooperativo, los juegos de roles y los cuentos

dramatizados permiten a los niños ponerse en el lugar del otro. Rivera et al. (2024) destacan que estas actividades, además de ser lúdicas, tienen una alta carga emocional y formativa.

5. El rol del docente como mediador y modelo de conducta

Las docentes no solo median los conflictos, también modelan con su conducta formas de respuesta emocional y comunicativa. El ejemplo del adulto es esencial. Según Retes et al. (2022), la coherencia entre lo que se enseña y se hace es un factor clave en el aprendizaje de la autorregulación y la resolución pacífica de conflictos.

6. Diseño de protocolos para la gestión de conflictos en el aula

Contar con protocolos claros y adaptados a la edad de los niños y niñas permite a las docentes intervenir de forma coherente y estructurada. Dichos protocolos deben incluir etapas como la observación, la validación emocional, la búsqueda de soluciones y la evaluación del acuerdo. González et al. (2024) proponen guías visuales como parte de los protocolos en aula infantil.

Metodología de intervención: talleres vivenciales

La metodología utilizada en esta intervención se basa en la implementación de talleres vivenciales como estrategia formativa y reflexiva para fortalecer las competencias de las docentes en la mediación de conflictos en el aula y tendrá una duración de 6 meses, realizándose un taller cada mes en el espacio de la formación de grupo de estudio de las docentes. Esta metodología parte de un enfoque participativo, experiencial y colaborativo, en donde las docentes no son solo receptoras de contenidos, sino protagonistas activas de su propio proceso de aprendizaje.

Los talleres se desarrollan a través de momentos secuenciales que incluyen actividades de exploración, análisis de casos, construcción colectiva de saberes, diseño de herramientas prácticas y evaluación participativa. Cada taller está diseñado para generar espacios de diálogo, reconocimiento emocional, análisis de situaciones cotidianas del aula y co - creación de estrategias pedagógicas aplicables.

Este enfoque permite a las docentes reflexionar sobre sus propias prácticas, compartir experiencias, fortalecer habilidades como la escucha activa, la empatía y la comunicación asertiva, y

desarrollar instrumentos concretos como protocolos de mediación, acuerdos grupales y estrategias visuales. A su vez, se fomenta el pensamiento crítico, la autorregulación y la autonomía en el abordaje de conflictos escolares en niños y niñas de 4 y 5 años.

Tabla 1. Metodología de intervención: talleres vivenciales

La metodología utilizada en esta intervención se basa en la implementación de talleres vivenciales como estrategia formativa y reflexiva para fortalecer las competencias de las docentes en la mediación de conflictos en el aula. Esta metodología parte de un enfoque participativo, experiencial y colaborativo, en donde las docentes no son solo receptoras de contenidos, sino protagonistas activas de su propio proceso de aprendizaje.

Los talleres se desarrollan a través de momentos secuenciales que incluyen actividades de exploración, análisis de casos, construcción colectiva de saberes, diseño de herramientas prácticas y evaluación participativa. Cada taller está diseñado para generar espacios de diálogo, reconocimiento emocional, análisis de situaciones cotidianas del aula y co - creación de estrategias pedagógicas aplicables.

Este enfoque permite a las docentes reflexionar sobre sus propias prácticas, compartir- experiencias, fortalecer habilidades como la escucha activa, la empatía y la comunicación asertiva, y desarrollar instrumentos concretos como protocolos de mediación, acuerdos grupales y estrategias visuales. A su vez, se fomenta el pensamiento crítico, la autorregulación y la autonomía en el abordaje de conflictos escolares en niños y niñas de 4 y 5 años.

Nombre del taller	Momento 1	Momento 2	Cierre	Evaluación	Materiales
Empatía y comunicación asertiva	Se presenta el concepto de empatía y la importancia de una comunicación asertiva en el aula. Se revisan casos prácticos y se promueve la reflexión grupal	Se realizan dinámicas de role-playing y simulación de situaciones conflictivas, en las que los docentes practican estrategias para fomentar la escucha activa y respuestas asertivas.	Se lleva a cabo un espacio de retroalimentación, donde se comparten aprendizajes y se reflexiona sobre la aplicación de lo aprendido en situaciones reales.	Se evalúa mediante rúbricas específicas que registran la participación, el uso correcto de las estrategias y la capacidad de aplicar los conceptos en casos simulados.	Presentación multimedia, guías de casos, hojas de trabajo, videoclips ejemplares y espacio para discusión.
Resolución de conflictos en acción	Se introduce la teoría de la mediación y los fundamentos para la resolución efectiva	Se desarrollan actividades prácticas como mesas redondas, análisis de	Se concluye el taller con una síntesis colaborativa de estrategias destacadas y la	Se valoran las intervenciones a través de la observación directa y se aplican	Documentos teóricos, casos prácticos, roles impresos, cronogramas de

	de conflictos. Se contextualizan ejemplos relacionados con la convivencia escolar.	casos reales y simulacros de mediación, en donde los docentes asumen diversos roles para experimentar el proceso.	formulación de un protocolo de mediación adaptado al contexto escolar.	instrumentos de autoevaluación y coevaluación, enfocándose en la integración de teoría y práctica.	simulaciones y recursos audiovisuales.
Estrategias creativas para la convivencia	Se inicia explorando la diversidad de estrategias creativas para fomentar ambientes de respeto y colaboración. Se revisan ejemplos de proyectos exitosos y se invita a la lluvia de ideas.	Se aplican técnicas de gamificación y aprendizaje basado en proyectos, en las que se dividen los participantes en grupos para diseñar actividades creativas orientadas a la prevención y solución de conflictos.	Finaliza con la presentación de los proyectos desarrollados por cada grupo y una sesión de preguntas y respuestas para consolidar aprendizajes.	Se utiliza una matriz de evaluación para medir la creatividad, coherencia pedagógica y factibilidad de los proyectos, complementado con retroalimentación grupal y personal.	Materiales de papelería, herramientas digitales (tabletas o pc), ejemplos de proyectos previos, pizarras y marcadores.

Innovación en mediación escolar	Se expone el estado actual y las tendencias en mediación y resolución de conflictos en entornos educativos, destacando experiencias innovadoras y evidencias de impacto.	Los participantes analizan casos de estudio y desarrollan simulaciones de intervención mediadora utilizando nuevas tecnologías y metodologías innovadoras, tales como apps o plataformas colaborativas.	Concluye con un debate y una puesta en común de las mejores prácticas, orientado a identificar las áreas de oportunidad para aplicar innovaciones en el contexto propio.	Se implementa la evaluación mediante técnicas de portafolio, donde se recopilan evidencias del aprendizaje y se autoevalúa el proceso de innovación y su impacto en el aula.	Recursos digitales como apps colaborativas, estudios de caso, presentaciones interactivas y material de lectura.
El docente como modelo	Lectura de testimonio emocional de una maestra	Construcción de mandala del "docente mediador ideal"	Carta: "Yo docente quiero ser un puente para mediar el conflicto"	Conversatorio grupal	Colores, hojas de papel, música de fondo
Diseño de protocolos	Observación de caso de conflicto:	Creación colectiva de protocolo	Socialización emocional: "Así me	Evaluación de la claridad,	Video del caso, guía de

	<p>se presenta un vídeo corto o dramatización sobre un conflicto real ocurrido en el aula. Las docentes observan y registran en una guía los pasos que seguirían para intervenir.</p>	<p>con pictogramas y colores: Para ello se usan los siguientes pasos:</p> <p>Identificación de etapas del conflicto, propuesta de pasos para la mediación tales como escucha, validación, solución y seguimiento, redacción de frases amigables para niños y niñas, diseño visual del protocolo con pictogramas y códigos de color, inclusión de espacios como el</p>	<p>siento al tener una ruta clara". Cada docente comparte cómo se siente al contar con una herramienta concreta para actuar ante los conflictos. Reflexión grupal sobre cómo el protocolo impactará su práctica diaria.</p>	<p>aplicabilidad y participación grupal mediante rúbrica</p>	<p>observación, cartulinas, pictogramas, colores, pegante, marcadores, ejemplos de protocolos existentes, cinta para armar mural.</p>
--	---	---	---	--	---

		rincón de la calma o acuerdos grupales.			
--	--	---	--	--	--

Nota. Elaboración propia.

Evaluación del proceso

Autoevaluación docente mediante encuestas reflexivas antes y después de cada taller.

Observación participante y registros de campo.

Producciones simbólicas tales como cartas, que funcionan como indicadores cualitativos de apropiación.

Encuestas de cierre sobre percepción del impacto del proceso en la vida docente y personal.

Referencias

- Abad-Salgado, A. y Marín-López, L. (2024). Agentes educativos para la construcción de paz desde la primera infancia. *Revista Internacional de Pedagogía e Innovación Educativa*, 4(2), 171-188.
<https://editic.net/journals/index.php/ripie/article/view/214/184>
- Acosta – Durán, Y. (2023). *La mediación pedagógica para la resolución de conflictos en el contexto escolar* [Tesis de maestría, Universidad Francisco de Paula Santander]. Archivo digital.
<https://repositorio.ufps.edu.co/handle/ufps/8919>
- Alcaldía de Medellín. (2019). *Lineamientos conceptuales y técnicos para la operación de las modalidades de atención del programa Buen Comienzo*. <https://fundacionmisangre.org/wp-content/uploads/2020/07/Lineamientos-conceptuales-y-t%C3%A9cnicos-Buen-Comienzo.pdf>
- Báez Rincón, M., Cano Zuleta, M., Díaz Arango, D., Gutiérrez Zapata, N., Machado Hoyos, A. y Rúa Becerra, C. (2007). *Mediaciones de las maestras en la resolución de conflictos y en el desarrollo de la habilidad de pensamiento de solución de problemas en los niños y niñas de 3 a 6 años de edad del preescolar Comfama sede Pedregal* [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia]. Archivo digital.
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21496/1/BaezMaria_2007_MediacionesResolucionProblemas.pdf
- Bautista Torres, J., Lombana Jaimes, M., Osuna González, B. y Rodríguez – Martínez, W. (2020). *Fortalecimiento de las competencias docentes a partir de las preguntas generadas por los niños* [Tesis de pregrado, Universidad El Bosque]. Archivo digital.
<https://repositorio.unbosque.edu.co/server/api/core/bitstreams/4b6dd8cd-1f53-4024-b160-e0945457d422/content>

- Borbor-Balón, C. (2024). Habilidades sociales y relaciones interpersonales en docentes como agentes educativos. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9(17), 481-498.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30882024000100481
- Caicedo-Cadena, J. y Obaco-Soto, E. (2020). Estrategias docentes en la solución de conflictos. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 5(5), 32-41.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/682/638>
- Cano Osorio, M. y Ladino Cárdenas, L. (2016). *Mediaciones docentes y competencias socioemocionales de los niños en situaciones de conflictos en el aula de clase* [Tesis de pregrado, Universidad de Antioquia]. Archivo digital.
https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/21121?utm_source=chatgpt.com
- Cano Guevara, J. (2020). *Ambiente de aprendizaje orientado a docentes para incentivar la formación de habilidades sociales y resolución de conflictos* [Tesis de maestría, Universidad de La Sabana]. Archivo digital. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/46972>
- Chaparro-Aguilar, M., Sánchez-Vargas, P. y Aliaga-Camarena, R. (2021). Programa de competencias socioemocionales a docentes para la gestión del bienestar escolar en instituciones educativas secundarias JER-UGEL Piura. *Ciencia y Educación*, 2(10).
<https://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/83>
- Departamento Nacional de Planeación. (2013). *Estrategia Nacional de Atención Integral a la Primera Infancia "De Cero a Siempre"*. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-177829_archivo_pdf_fundamentos_ceroasiempre.pdf
- Fernández, A. y Gómez, L. (2019). Neurociencia aplicada a la educación: desarrollo del lóbulo prefrontal y su impacto en la resolución de conflictos en la infancia. *Revista de Psicología Educativa*, 12(3), 45-60.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (Eds.). (2019). *Metodología de la investigación*. McGraw – Hill.

García Arévalo, E., Meneses Bolaños, D. y Romero Gutiérrez, D. (2020). *Impacto de las competencias socioemocionales en docentes y estudiantes dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje de la Escuela Normal Superior María Auxiliadora de San Andrés, Santander* [Tesis de especialización, Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano]. Archivo digital. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/2078>

García Sierra, A. (2021). *Estrategia pedagógica básica en la mediación del conflicto entre estudiantes para mejorar la convivencia en el aula: el caso del grado 3° de la Institución Educativa Presbítero Luis Eduardo Pérez Molina en Barbosa, Antioquia* [Tesis de maestría, Universidad de Antioquia]. Archivo digital. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/22368/1/GarciaAlexandra_2021_EstrategiaPedagogicaMediacion.pdf

García, P. y Rodríguez, M. (2021). Impacto de la crianza en el desarrollo socioemocional infantil. *Revista Latinoamericana de Psicología Infantil*, 35(2), 112 – 130

García, M. y López, R. (2021). La mediación docente en la resolución de conflictos en el aula: estrategias para la primera infancia. *Revista Internacional de Educación Infantil*, 8(2), 112 – 125.

González-Rincón, L., Pinzón, N., Nieto-Rivera, E., Yate-Bautista, H. y Arango-Jaramillo, C. (2024). Aporte desde la perspectiva docente a la creación de una ruta de resolución de conflictos en contextos escolares. *Revista Realidad Educativa*, 4(2). <https://revistas.uft.cl/index.php/rre/article/view/397>

Huamani Sisa, V. (2022). *Las habilidades blandas y la resolución de conflictos en los docentes de la Institución Educativa Teniente Coronel Pedro Ruiz Gallo del Distrito de Espinar región Cusco* –

- 2019 [Tesis de maestría, Universidad de San Agustín de Arequipa]. Archivo digital.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/items/73e2c11c-d179-4762-86be-e9942f699c26>
- Ley 115 de 1994. (1994, 08 de febrero). Congreso de Colombia.
https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf
- Ley 1098 de 2006. (2006, 8 de noviembre). Congreso de Colombia.
https://www.oas.org/dil/esp/codigo_de_la_infancia_y_la_adolescencia_colombia.pdf
- Ley 1804 de 2016. (2016, 02 de agosto). Congreso de Colombia. <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30021778>
- Lozano-Peña, G., Sáez-Delgado, F. y López-Angulo, Y. (2022). Competencias socioemocionales en docentes de primaria y secundaria: una revisión sistemática. *Páginas de Educación*, 15(1).
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/pe/v15n1/1688-7468-pe-15-01-1.pdf>
- Muñoz, D. (2023). Las competencias socioemocionales de los docentes y su rol en el aula. *Revista Estudios Psicológicos*, 3(4), 30-42.
<http://estudiospsicologicos.com/index.php/rep/article/view/155>
- Obaco-Soto, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *La Revista Venezolana de Educación*, 24(77), 37-46.
<https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/35663240004.pdf>
- Ojeda, D., Campo, A. y Coba, J. (2020). Competencias docentes para fortalecer procesos de calidad educativa en la educación básica primaria. *Revista Espacios*, 41(33).
<http://es.revistaespacios.com/a20v41n33/a20v41n33p08.pdf>
- Ortegón Cortés, D. (2020). *Competencias emocionales para docentes que forman la calidad humana en la ciudad de Bogotá* [Tesis de especialización, Universidad Piloto de Colombia]. Archivo digital.
<https://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/9564>

- Ortíz Rodas, A. (2014). *Mediación docente ante situaciones de conflicto en la IE Mariscal Robledo* [Tesis de maestría, Universidad de Antioquia]. Archivo digital. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/7044/1/AdrianaOrtiz_2014_situacionesconflicto.pdf
- Pérez, J. y Martínez, S. (2020). Competencias socioemocionales en docentes: impacto en la gestión de conflictos escolares. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(4), 78-92.
- Quiroz-Jativa, A. y Escobar-Moreno, N. (2022). Competencias emocionales de las agentes educativas para la atención integral de la primera infancia. *Revista UNIMAR*, 40(2), 58-79. <https://revistas.umariana.edu.co/index.php/unimar/article/view/3033>
- Reyes-Díaz, A., Keck, C. Gracia, M. y Saldivar-Moreno, A. (2022). Habilidades socioemocionales en los docentes: educación desde la ética del cuidado de sí. *Praxis & Saber*, 13(34), 193-209. <https://www.redalyc.org/journal/4772/477275069012/html/>
- Rivera, M., Baloco, C. y Carvajal, J. (2024). *Gamificación para la resolución de conflictos en la infancia*. Editorial Educrea
- Rodríguez, P. y Sánchez, M. (2021). Factores neurológicos en el desarrollo de la empatía y su relación con la resolución de conflictos en niños. *Revista de Neuropsicología Infantil*, 10(1), 23-37.
- Rosero – Gomajoa, J. (2020). Formación de mediadores escolares en territorios de conflicto armado: el caso de la Escuela Normal Superior de la Cruz – Nariño. *Revista Logos Ciencia y Tecnología*, 13(1). http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2422-42002021000100080&script=sci_arttext
- Salkind, N. (Eds.). (2018). *Métodos de investigación*. Pearson.
- Sarabia-Garduza, E. (2024). La mediación docente ante la resolución de conflictos con alumnos de sextos grados de educación primaria. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 4(2). <https://estudiosyperspectivas.org/index.php/EstudiosyPerspectivas/article/view/406>
- Stake, J. (Eds.). (2010). *Qualitative research: studying how things work*. Guildorf Press.

- UNICEF (2022). *Derecho a la participación de niños, niñas y adolescentes*.
<https://www.unicef.org/chile/media/7031/file/Mod%20%20derecho%20participacion.pdf>
- Urbina, E. (2020). Investigación cualitativa. *Applied Sciences in Dentistry*, 1(3).
<file:///C:/Users/ACER%20COREI%203/Desktop/Trabajo%20de%20grado%20Ver%C3%B3nica/admin,+2574-9359-1-CE.pdf>
- Vega Longa, E. (2024). *Estrategias docentes para el desarrollo de competencias ciudadanas vinculadas a la resolución de conflictos en el aula de primaria* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital. <https://tesis.pucp.edu.pe/items/87694220-1a53-4681-a018-af9f1a171bdd>
- Vera-Cantos, D., Loor-Molina, M., Medina-González, K., Daquilema-Tumaili, V., Tipán-Jaramillo, E. y Jumbo-Rivas, B. (2024). Desarrollo de competencias docentes para la gestión de conflictos escolares. *OGMA Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(3), 11 – 20.
<https://revistaogma.com/index.php/home/article/view/45/76>
- Vera, C., Rodríguez, A. y Marín, P. (2024). *Mediación y negociación en el aula infantil*. Editorial U de Colombia
- Yuni, J. & Urbano, C. (Eds.). (2014). *Técnicas para investigar en sociedad, cultura y educación*. Editorial Brujas.

Anexos

Anexo 1. Entrevista semiestructurada

1 ¿Cómo es el comportamiento de los niños y niñas de cuatro y 5 años a la hora solucionar los conflictos dentro de la sala de desarrollo?

2 ¿Cómo participa la familia en la resolución de conflictos de los niños?

3 ¿Cómo usted promueve la comunicación y el diálogo con los niños, cuando se presenta un conflicto dentro de la sala de desarrollo?

4 ¿Qué tipo de estrategias, recursos o materiales implementa para apoyar la mediación de conflictos?

5 ¿Cuáles consideras que son las principales habilidades necesarias para mediar conflictos en niños de 4 y 5 años?

6 ¿Cree que en el centro educativo se fomenta un ambiente adecuado para la resolución de conflictos?

7 ¿Cómo identifica los conflictos que surgen entre los niños en su aula?

8 ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta al mediar conflictos entre los niños de 4 y 5 años?

9 ¿Qué tipo de formación o capacitación ha recibido sobre mediación de conflictos en el aula?

10 ¿Cómo involucra a los niños en la resolución de sus propios conflictos?

Guía de observación (Hogar Infantil El Principito)

Fecha: _____

Nombre de la agente educativa (o): _____ Grupo _____

Este instrumento es fundamental para dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación, dada que la observación a las agentes educativas permitirá identificar actitudes, acciones e intervenciones en la resolución de conflictos en de la sala de desarrollo de los niños y las niñas, además se podrá ver de manera detallada la dinámica de la agente educativa. Estas observaciones no solo sirven para la retroalimentación, sino también para identificar las competencias de las agentes educativas.

Acude cuando los niños están en una situación de conflictos entre ellos	Si – No ¿por qué?

Recursos o métodos que utiliza el docente para resolver conflictos en la sala de desarrollo	Si-No ¿por qué?

Los niños reaccionan positivamente frente a la mediación de la agente educativa	SI – No ¿por qué?

La agente educativa siempre utiliza la misma estrategia para resolver los conflictos. SI- No ¿por qué?	

La agente educativa se apoya de otros agentes educativos para mediar los conflictos en la sala	SI-No ¿por qué?

La agente educativa permite que el grupo participe de la resolución de algún conflicto.	Si- No ¿por que

Anexo 2. Guía de observación

Anexo 3. Matriz documental

Matriz documental

Hogar Infantil El Principito

Fecha _____

Agente educativa(o) _____ Grupo _____

Esta matriz documental pretende recopilar por medio de los diarios de campo que realizan las agentes educativas la información registrada diariamente de los eventos y novedades que se presentan en la sala de desarrollo .

Diario de campo (descripción de la experiencia)	Voces de los niños	Valoración de la experiencia	Firma