

**Estrategias educativas de los docentes para la resolución de conflictos de  
segundo, Escuela Santa Juana**

Dayhana Andrea Álzate Gómez ID 799276

Yohana Vanessa Restrepo Villada ID 798369

Verónica Vargas Bueno ID 800564

Licenciatura en Educación Infantil, Ciencias Humanas y Sociales Corporación

Universitaria Minuto de Dios Centro Universitario Chinchiná

NRC 75828: Opción de Grado

Director(a) principal Mg. Luisa Fernanda Bedoya Hinestroza

2025

## Contenido

<b>Resumen</b>	<b>7</b>
<b>Introducción</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo I. Planteamiento del Problema</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Formulación del problema</b>	<b>10</b>
1.1.1 Contextualización	12
1.1.2 Definición del Problema	14
<b>1.2 Pregunta de investigación</b>	<b>15</b>
1.2.1 Título de investigación	15
1.2.2 Pregunta de investigación	16
<b>1.3 Justificación</b>	<b>16</b>
1.3.1 Relevancia social	16
1.3.2 Utilidad metodológica	17
1.3.3 Utilidad teórica	18
<b>1.4 Supuestos teórico</b>	<b>21</b>
<b>Capítulo II. Marco Teórico</b>	<b>22</b>
<b>2.1 Teoría</b>	<b>22</b>
<b>2.2 Marco Conceptual</b>	<b>24</b>
2.2.1. Estrategias para la convivencia.	24
2.2.2. Resolución pacífica de conflictos.	24
2.2.3. Convivencia escolar	24
2.2.2. Acoso escolar.	24
2.2.3. Rendimiento académico.	25

2.2.5. Clima escolar.	25
2.2.7. Comunicación asertiva.	25
2.2.8 Educación emocional.	25
<b>2.3 Estudios Empíricos</b>	<b>25</b>
2.3.1. Convivencia escolar y cotidianidad: una mirada desde la inteligencia emocional	26
2.3.2. Estrategia de convivencia escolar para la formación de jóvenes mediadores de conflictos	26
2.3.3. Conflicto escolar, abordaje en la convivencia escolar en estudiantes de básica secundaria en Colombia	27
2.3.4. Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares	27
2.3.5. Estrategias de resolución de conflictos y la conducta divergente en el aula de los niños de 5 años de edad de familias monoparentales de la I.E.I Huerto Infantil-Puerto Maldonado, año 2017	28
2.3.6. Convivencia escolar: Una revisión del concepto	28
2.3.7 Resolución de conflictos en Educación Infantil: una propuesta global entre la mediación y la educación para la paz	29
2.3.8 Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación-acción	29
2.3.9. Conflicto escolar frente al desempeño académico	30
2.3.10 Un enfoque teórico-legislativo del conflicto escolar: hacia nuevos modelos de gestión	30
2.3.11 Conflicto escolar en positivo: estudio revisión bibliográfica sobre convivencia escolar	30
2.3.12 Convivencia escolar. Andalucía: Informe de situación y propuesta de actuaciones	31
2.3.13 La resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos: El gran viaje en aula	31
2.3.14 La resolución de conflictos en la escuela: una revisión sistemática	31
<b>2.4 Normatividad</b>	<b>32</b>
2.4.1 Constitución Política de Colombia (1991)	32
2.4.2 Ley 115 de 1994 – Ley General de Educación	33
2.4.3 Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia	33

2.4.4 Ley 1620 de 2013 – Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos _____	33
2.4.5 Decreto 1965 de 2013 _____	34
2.4.6 Lineamientos de Competencias Ciudadanas – Ministerio de Educación Nacional _____	34
<b>Capítulo III Método _____</b>	<b>35</b>
<b>3.1 Objetivos _____</b>	<b>35</b>
3.1.1 Objetivo General _____	35
3.1.2 Objetivos Específicos _____	35
<b>3.2 Diseño del método _____</b>	<b>36</b>
<b>3.3 Participantes _____</b>	<b>40</b>
<b>3.4 Escenarios _____</b>	<b>41</b>
<b>3.5 Instrumentos de recolección de información _____</b>	<b>43</b>
3.5.1. Instrumento 1: Guía de observación participante estructurada _____	43
3.5.2. Instrumento 2: Guía de entrevista semiestructurada a docentes _____	44
3.5.3. Instrumento 3: Bitácora de reflexión _____	46
<b>3.6 Validación y confiabilidad de los instrumentos _____</b>	<b>48</b>
<b>3.7 Procedimiento _____</b>	<b>49</b>
<b>3.8 Análisis de datos _____</b>	<b>51</b>
<b>3.9 Consideraciones Éticas _____</b>	<b>52</b>
<b>Capítulo IV. Resultados de Investigación _____</b>	<b>54</b>
<b>4.1. Datos de los participantes _____</b>	<b>54</b>
<b>4.2 Análisis de la información _____</b>	<b>59</b>

4.2.1 Categorías de análisis _____	59
4.2.2 Guía de observación participante _____	63
4.2.3 Guía de entrevista semiestructurada _____	67
4.2.4 Bitácora de reflexión _____	73
4.2.5 Esquema integrador de resultados _____	82
4.2.6 Triangulación de la información _____	84
<b>Capítulo V. Discusión y Conclusiones _____</b>	<b>89</b>
<b>5.1 Discusión frente a la pregunta, los objetivos, y los supuestos teóricos de la investigación _____</b>	<b>89</b>
5.1.1 Discusión frente a la pregunta problema _____	89
5.1.2 Discusión frente a los objetivos _____	90
5.1.3 Discusión frente a los supuestos teóricos _____	92
<b>5.2 Discusión frente a la política pública y la normatividad _____</b>	<b>94</b>
<b>5.3 Discusión relacionada con Estudios Empíricos _____</b>	<b>94</b>
<b>5.4 Aplicabilidad de los Resultados _____</b>	<b>98</b>
5.4.1 Implementar programas de educación emocional como eje transversal del currículo _____	99
5.4.2 Promover metodologías activas centradas en el trabajo cooperativo _____	99
5.4.3 Convertir la resolución de conflictos en contenido pedagógico explícito _____	99
<b>Conclusiones _____</b>	<b>100</b>
<b>Referencias _____</b>	<b>102</b>
<b>Apéndice 1. Guía de observación participante estructurada _____</b>	<b>112</b>
<b>Apéndice 2. Guía de entrevista semiestructurada a docentes _____</b>	<b>114</b>
<b>INSTRUMENTO 2. _____</b>	<b>114</b>

<b>Apéndice 3. Bitácora de reflexión</b>	<b>115</b>
<b><i>Lista de anexos</i></b>	<b>118</b>
<b>Anexo 1 Carta de presentación del proyecto</b>	<b>118</b>
<b>Anexo 2 Formato fichas de revisión de literatura</b>	<b>120</b>
<b>Anexo 3 Formato de inventario</b>	<b>122</b>
<b>Anexo 4 Cronograma de actividades</b>	<b>123</b>
	<b>123</b>

## **Estrategias Educativas de los Docentes para la Resolución de Conflictos de Segundo, Escuela Santa Juana**

### **Resumen**

La investigación se centra en el análisis de las estrategias educativas utilizadas por los docentes para la resolución de conflictos en los estudiantes de grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco, ubicada en el municipio de Chinchiná. El estudio surge ante la necesidad de responder a situaciones de conflicto escolar que afectan la convivencia, tales como discusiones verbales, actitudes agresivas y dificultades en la comunicación entre los estudiantes, las cuales generan un ambiente poco favorable para el aprendizaje y la formación en valores.

El propósito principal es evaluar las estrategias educativas aplicadas por los docentes, con el fin de comprender cómo inciden en la resolución de conflictos y en el fortalecimiento de la convivencia escolar, para ello, se adopta un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo y fundamentado en la investigación-acción, lo que permite identificar problemáticas, intervenir de manera pedagógica, reflexionar y proponer mejoras. Entre las técnicas de recolección de información se utilizan la observación participante, entrevistas semiestructuradas a los docentes y talleres participativos, complementados con instrumentos como la guía de observación estructurada, la guía de entrevista y la bitácora de reflexión, estas herramientas permiten registrar comportamientos, percepciones y experiencias tanto de estudiantes como de docentes frente a las dinámicas de resolución de conflictos.

**Palabras claves:** Resolución de conflictos, convivencia escolar, estrategias, fases del conflicto habilidades blandas

## Introducción

La resolución de conflictos en el aula de grado segundo es un reto pedagógico prioritario debido a la recurrencia de discusiones verbales, lenguaje descalificador, empujones y desacuerdos que interrumpen las actividades escolares y desvían la atención del aprendizaje, en la Escuela Santa Juana de Arco Chinchiná Caldas, este panorama motiva a analizar de manera sistemática las estrategias educativas que emplean los docentes para encauzar tales situaciones, identificando qué prácticas favorecen acuerdos, reparación del daño y autocontrol emocional en niños de 7 a 10 años.

El proyecto se plantea la pregunta ¿cómo inciden las estrategias docentes basadas en la resolución de conflictos en los estudiantes de segundo grado de la Escuela Santa Juana de Arco? Esta formulación permite focalizar el estudio en acciones concretas del profesorado como la mediación, el diálogo guiado y los acuerdos cooperativos y en sus efectos observables sobre la gestión de desacuerdos entre pares. En lo conceptual, se asume el conflicto como un proceso con fases de conocimiento, diagnóstico, reducción y solución, que transita desde el reconocimiento de necesidades incompatibles hasta la elaboración de acuerdos mutuamente satisfactorios; este encuadre orienta el diseño de talleres y la observación de indicadores conductuales durante la intervención.

Metodológicamente, el estudio adopta un enfoque cualitativo, diseño descriptivo y modalidad de investigación-acción, lo que habilita ciclos de indagación, intervención y reflexión situados en el aula, la observación participante, las entrevistas semiestructuradas a docentes y los talleres participativos constituyen las técnicas centrales; se operativizan mediante una guía de observación estructurada, guía de entrevista y bitácora de sistematización para registrar comportamientos, decisiones y resultados de cada sesión. En suma, este estudio busca evaluar las estrategias docentes que transforman los choques cotidianos en oportunidades de

aprendizaje, promoviendo procedimientos claros para llegar a acuerdos y prevenir la escalada de las disputas.

## **Capítulo I. Planteamiento del Problema**

El capítulo I de este proyecto de investigación, presenta los elementos fundamentales que dan origen y sentido al estudio; en primer lugar, se desarrolla el planteamiento del problema, abordando una situación concreta relacionada con las estrategias de los docentes para la resolución de conflictos, a partir de allí, se formula y define el problema con base al contexto, lo que permite construir una pregunta de investigación y el título del proyecto; seguidamente se expone la justificación, evidenciando la relevancia social, así como su utilidad metodológica y teórica dentro del campo educativo. Finalmente, se presentan supuestos teóricos que orientan conceptualmente esta propuesta, sentando las bases para el desarrollo investigativo.

### **1.1 Formulación del problema**

Es importante mencionar que cuando hablamos de resolución de conflictos surgen diferentes términos, así como lo plantea

Los conflictos y las formas para su resolución, se destaca que las condiciones sociales y culturales, y los estados emocionales, tales como ira, miedo, culpa, vergüenza, amor y felicidad, se activan en las relaciones de convivencia, dependen de la alineación motivacional, del interés propio y colectivo, y pueden generar discrepancias, oposición o incumplimiento, incompatibilidades o desacuerdos que, a su vez, pueden conducir a conductas agresivas y ofensivas (Acosta, 2004, como se citó en Pedraza y Mosquera, 2024)

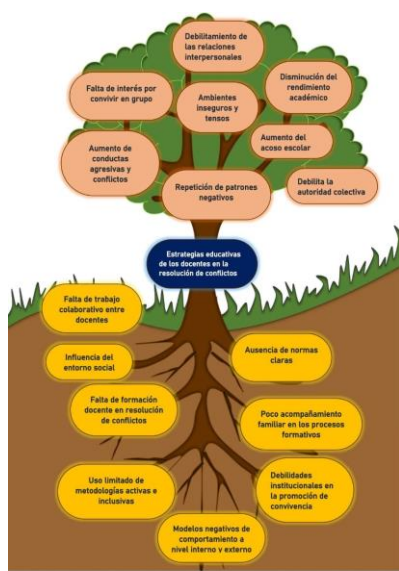
A partir de las experiencias vividas, se ha podido constatar que los estudiantes presentan serias dificultades para interactuar de manera respetuosa y asertiva entre ellos; conductas como el uso constante de palabras ofensivas, los empujones, gritos, acusaciones y manifestaciones de violencia física se han naturalizado en su dinámica cotidiana, generando un clima tenso y de poca colaboración, esta situación de conflictividad no solo impacta en la relación entre compañeros, sino que también interfiere en los procesos de enseñanza y

aprendizaje, debilitando la concentración, el trabajo en equipo y la participación en las actividades escolares.

Factores externos como las dinámicas familiares diversas, las condiciones socioeconómicas de vulnerabilidad y la falta de redes de apoyo social también inciden en la problemática observada. Frente a esta realidad, (Pan et al., 2024) realizan un estudio empleado en el modelado estructural dinámico analiza interacciones en tiempo real entre padres y niños durante conversaciones con potencial conflictivo “Un aumento en las respuestas conductuales negativas de los niños en un periodo de 15 segundos predijo un aumento en las conductas parentales no solidarias en el siguiente periodo”. A partir de esto, se hace imprescindible realizar un proyecto de investigación que priorice la resolución de conflictos como eje transversal, la intervención buscará transformar el aula en un espacio de respeto, comunicación y aprendizaje, propiciando un entorno donde los estudiantes puedan convivir pacíficamente, expresar sus emociones de manera adecuada y construir relaciones sanas y cooperativas.

## Figura 1

### Árbol de problemas



Nota: Árbol de problemas basado en la problemática estrategias de los docentes para la resolución de conflictos en el grado segundo dos de la Escuela Santa Juana de Arco del municipio de Chinchiná. Autoría propia (2025)

El árbol de problemas evidencia que las dificultades en las estrategias de los docentes para la resolución de conflictos no surgen de manera aislada, sino que están ligadas a múltiples factores estructurales, pedagógicos y sociales; entre las causas se destacan la falta de formación docente en resolución de conflictos, el uso limitado de metodologías activas e inclusivas y la influencia de los contextos familiares y sociales vulnerables, lo que repercute en la capacidad del aula para convertirse en un espacio armónico de convivencia; estas raíces desembocan en consecuencias visibles como el aumento de conflictos verbales y físicos, la creación de un aula tenso, el debilitamiento de las relaciones interpersonales y el impacto negativo en el rendimiento académico y en la formación ciudadana de los estudiantes, así, el problema central no solo afecta el ambiente de aprendizaje, sino que también limita la posibilidad de construir una cultura de paz en la escuela.

### **1.1.1 Contextualización**

El proyecto de investigación se desarrolla en la Institución Educativa Escuela Santa Juana de Arco del municipio de Chinchiná se ubica en una zona estratégica del municipio, cerca del hospital, lo que facilita el acceso a servicios de emergencia, está rodeada de barrios tranquilos y seguros, a pocas cuerdas del parque principal y de la estación de policía, lo que proporciona un entorno de relativa seguridad y accesibilidad para los estudiantes y sus familias. Es una Institución Educativa pública que ofrece niveles de transición hasta sexto grado de básica primaria; la organización académica incluye un grupo de transición, un grupo de primero, dos grupos de segundo, un grupo de tercero, un grupo de cuarto, un grupo de quinto y dos grupos de sexto, cada curso cuenta con un docente titular responsable del desarrollo de las áreas principales; además, el colegio dispone de docentes especialistas en áreas específicas

como artística, informática y educación física, aunque esta última asignatura es impartida únicamente a los grados superiores.

La infraestructura de la institución está distribuida en dos pisos, en el primer piso se encuentran los salones de transición, primero, los dos segundos, tercero y cuarto, asimismo, el colegio cuenta con una sala de sistemas, una sala de profesores, un patio amplio que cumple funciones tanto de espacio recreativo como de cancha deportiva, una tienda y un restaurante escolar, que brinda alimentación a los estudiantes, la infraestructura en general es adecuada y responde a las necesidades básicas de la población escolar.

La investigación se realizará en el grado segundo dos de la Institución Educativa, conformado por 16 niños, de los cuales 5 son niñas y 11 son niños, las edades de los estudiantes oscilan entre los 7 y los 10 años, mostrando una diversidad en el proceso de desarrollo cognitivo, emocional y social característico de esta etapa escolar; en cuanto al estrato socioeconómico, la población presenta una distribución heterogénea: 2 estudiantes pertenecen al estrato 1, 9 estudiantes al estrato 2 y 5 estudiantes al estrato 3, esta diversidad refleja diferentes realidades familiares, sociales y económicas, que inciden directamente en sus experiencias de vida y necesidades educativas.

Respecto a su núcleo familiar, la mayoría de los niños viven con sus madres; otros residen bajo el cuidado de abuelas o tías, debido a diversas circunstancias familiares; cuatro estudiantes son repitentes, lo que implica necesidades particulares de acompañamiento y refuerzo en sus procesos académicos y emocionales, además, varios estudiantes provienen de barrios periféricos, ubicados a una considerable distancia de la institución educativa, lo que implica esfuerzos de desplazamiento diario. En términos de ocupación familiar, los padres y madres de familia desempeñan labores principalmente en empleos informales, oficios varios, empleos independientes y como amas de casa; ninguno de los estudiantes recibe actualmente apoyos estatales como subsidios de “Familias en Acción” u otros beneficios gubernamentales.

En relación con el origen, se cuenta con dos estudiantes extranjeros provenientes de Venezuela, mientras que los demás nacieron en ciudades como Manizales, Rio negro, Cartagena, Bogotá y Neiva, lo que añade matices culturales diversos a la dinámica del grupo; en cuanto a aspectos de salud, todos los estudiantes están afiliados a una Entidad Prestadora de Salud (EPS), la diversidad de tipos de sangre también se evidencia en el grupo, predominando los grupos positivos: A+, B+, AB+, y O+. Un estudiante se retiró recientemente del proceso escolar y otro fue internado temporalmente en una institución psiquiátrica debido a situaciones particulares de salud mental.

Los estudiantes presentan, en términos generales, un adecuado desarrollo para su edad, aunque se han identificado leves dificultades en los procesos académicos en algunos de ellos, a nivel de convivencia, se observa un ambiente cargado de conflictos verbales y físicos; se insultan, se gritan, se empujan, se golpean y suelen responsabilizar a sus compañeros de las diferentes situaciones, lo que dificulta la construcción de un clima armónico y cooperativo en el aula. La necesidad de fortalecer las habilidades sociales, la regulación emocional y el respeto mutuo es evidente, la caracterización de esta población evidencia una diversidad de condiciones sociales, familiares, culturales y emocionales que inciden directamente en el ambiente escolar y en los procesos de aprendizaje, estas particularidades convierten al grupo en un escenario propicio para la implementación de una investigación basada en las estrategias de los docentes para la resolución de conflictos.

### **1.1.2 Definición del Problema**

La resolución de conflictos en el ámbito escolar se ha convertido en una de las problemáticas más frecuentes, desde la experiencia vivida los desacuerdos entre los estudiantes suelen manifestarse en discusiones, agresiones verbales o físicas y actitudes de intolerancia que afectan la convivencia escolar de los estudiantes, hablar de este tema resulta fundamental porque no solo influye en la convivencia dentro del aula, sino también en el

desarrollo emocional y social de los estudiantes, quienes aprenden a relacionarse y a construir su identidad desde este entorno.

Investigar cómo los docentes afrontan estas situaciones y qué estrategias aplican es clave para reconocer prácticas exitosas, identificar debilidades y proponer alternativas que promuevan una cultura de paz en la escuela, al comprender mejor el papel de los maestros como mediadores, es posible fortalecer la formación ciudadana y contribuir a que los estudiantes aprendan a resolver sus diferencias de manera pacífica y respetuosa. En palabras de Ramos et al. (2025), “La comunicación asertiva y la mediación docente son percibidas como las estrategias más eficaces para el manejo de conflictos escolares” (p.315), lo que reafirma que el rol del maestro es decisivo para orientar los procesos de resolución de conflictos y transformar la convivencia escolar en una oportunidad de aprendizaje.

## **1.2 Pregunta de investigación**

Definir una pregunta de investigación clara y pertinente es fundamental, ya que esta orienta todo el proceso investigativo, una buena pregunta delimita el objeto de estudio, guía la recolección y análisis de datos, y permite construir conocimiento relevante en función de una necesidad real, además, facilita la elección del enfoque metodológico y mantiene la coherencia del estudio desde su inicio hasta la interpretación de los resultados. Como afirman Hernández y Mendoza (2021), “una pregunta bien formulada permite enfocar la investigación, evitar ambigüedades y dirigir los esfuerzos hacia la obtención de respuestas concretas” (p.46). Lo cual resalta su papel en el éxito de cualquier investigación académica.

### **1.2.1 Título de investigación**

Estrategias educativas de los docentes para la resolución de conflictos de segundo, Escuela Santa Juana de Arco.

### **1.2.2 Pregunta de investigación**

¿Cómo inciden las estrategias educativas de las docentes basadas en la resolución de conflictos con los estudiantes del grado segundo dos de la escuela Santa Juana de Arco del municipio de Chinchiná?

### **1.3 Justificación**

La decisión de realizar este ejercicio de investigación parte de la necesidad de abordar de manera estructurada y consciente una problemática que incide de manera directa en el desarrollo académico y socioemocional de los estudiantes: la resolución de conflictos, un ambiente de aula conflictivo, caracterizado por agresiones verbales, físicas y constantes acusaciones entre compañeros, interfiere en los procesos de enseñanza-aprendizaje y en el bienestar emocional de los estudiantes.

Implementar una intervención educativa orientada a fortalecer la convivencia no solo busca resolver conflictos inmediatos, sino también desarrollar habilidades que perduren a lo largo de la vida de los estudiantes, como la empatía, la autorregulación emocional, la cooperación y el respeto por las diferencias, de este modo, el proyecto de investigación que se propone no solo atiende a la resolución de una problemática detectada, sino que también se convierte en una oportunidad de transformación educativa que impactará positivamente en la vida escolar de los estudiantes, fortaleciendo la cultura de paz y convivencia en el aula.

#### **1.3.1 Relevancia social**

La relevancia social de este proyecto de investigación radica en que aborda una problemática real y cotidiana dentro del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco, la dificultad de los estudiantes para manejar los conflictos de manera pacífica y respetuosa; la presencia de insultos, gritos y agresiones físicas no solo afecta la convivencia escolar, sino también el desarrollo emocional y social de los niños, quienes se encuentran en una etapa clave de formación ciudadana. En este contexto, investigar las estrategias que los docentes

emplean para la resolución de conflictos cobra gran importancia, pues su papel como mediadores y orientadores resulta decisivo para transformar la convivencia del aula en un espacio de respeto, diálogo y cooperación.

Abordar esta problemática desde una intervención educativa orientada a la resolución pacífica de conflictos no solo mejora el ambiente de aprendizaje, sino que contribuye a formar ciudadanos capaces de convivir de manera respetuosa, empática y solidaria, esta propuesta tiene un impacto directo en la calidad educativa y en el bienestar de los estudiantes, ya que fomenta un clima escolar positivo y reduce los episodios de violencia, en este sentido, la transformación del aula en un espacio de diálogo, respeto y la convivencia se convierte en una necesidad urgente y en un aporte significativo para la comunidad educativa y la sociedad en general.

### **1.3.2 Utilidad metodológica**

Para la presente investigación se tiene en cuenta el enfoque cualitativo que permite comprender significados, experiencias y percepciones tal como las viven los participantes en su contexto natural; en este estudio posibilita explorar cómo docentes y estudiantes interpretan y actúan frente a los conflictos escolares, ofreciendo descripciones ricas y contextualizadas; es la vía adecuada para profundizar en las voces y sentidos que construyen la convivencia en el aula. Según Creswell y Poth (2018) señalan que el enfoque cualitativo se centra en comprender los significados que las personas atribuyen a las experiencias en contextos naturales. Así mismo, cuenta con un diseño descriptivo que permite observar y describir el fenómeno tal como ocurre en su contexto, sin manipular variables; en este proyecto sirve para documentar de manera sistemática las manifestaciones de la resolución de conflictos y las prácticas de los docentes en el aula, igualmente cuenta con un enfoque de investigación acción que integra investigación e intervención, esto permite detectar un problema como es la resolución de conflictos y diseñar e implementar una intervención, en este caso los instrumentos aplicados

tales como la guía de observación participante, la entrevista semiestructurada y el taller participativo, observando sus efectos y reflexionando para ajustar las practicas, tal como lo indica Restrepo (2003) “La investigación-acción es un instrumento que permite al maestro comportarse como aprendiz de largo alcance, aprendiz de por vida, ya que le enseña como aprender a aprender, cómo comprender la estructura de su propia práctica y cómo transformar permanente y sistemáticamente su práctica pedagógica” (p. 7).

Con base a lo anterior, la investigación tendrá como técnicas observación participante que es la que nos permite registrar comportamientos verbales y no verbales, rutinas y contextos durante la implementación de una clase, enriqueciendo la comprensión con datos en situación real y como instrumento para esta técnica se utilizó la guía de observación participante que estandariza qué observar (conductas verbales/no verbales, tiempos) facilitando la recolección de datos, también la guía de entrevista semiestructurada que permite indagar en profundidad las percepciones, experiencias y explicaciones en este caso de los docentes sobre la resolución de conflictos, como lo señalan King y Horrocks (2018) las entrevistas semiestructuradas son idóneas para obtener descripciones detalladas de la experiencia d ellos entrevistados y para adaptar preguntas en función de las respuestas emergentes, de allí emerge el instrumento de guía de entrevista semiestructurada que permite organizar las preguntas abiertas por temas, en este caso de resolución de conflictos y convivencia escolar. Y, por último, el taller participativo que actúa simultáneamente como estrategia pedagógica y como técnica de recolección de datos para la investigación y tiene como instrumento la bitácora de reflexión que permite recoger notas de campo, impresiones del investigador y reflexiones.

### **1.3.3 Utilidad teórica**

En la utilidad teórica se expondrán tres teorías que fundamentan el estudio de esta investigación, en primera instancia, y como teoría principal se sostiene el aprendizaje socioemocional (SEL) es un enfoque educativo que busca desarrollar en los estudiantes in

conjunto de competencias emocionales, sociales y cognitivas, como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía, las habilidades de relación y la toma responsable de decisiones. Según el Collaborative for Academic, Social and Emotional Learning (CASEL, s.f) el SEL proporciona un marco para que niños y jóvenes adquieran y apliquen conocimientos actitudes y habilidades necesarias para comprender y manejar sus emociones, establecer y alcanzar metas positivas, sentir y mostrar empatía por los demás, establecer y mantener relaciones positivas y tomar decisiones responsables. SEL ofrece un marco conceptual que explica cómo el desarrollo de estas habilidades contribuye directamente a la convivencia escolar y a la resolución pacífica de conflictos, ya que promueve la autorregulación y la comunicación, permite comprender y evaluar cómo las estrategias docentes, además orienta la planificación del taller participativo, centrado en el desarrollo de competencias socioemocionales.

La segunda teoría son las prácticas restaurativas de Darling (2023), que constituyen un modelo educativo y social que busca reparar las relaciones dañadas por medio del diálogo, la empatía y la responsabilidad compartida, en lugar de recurrir a medidas punitivas, se originan en la justicia restaurativa, pero se adaptan al ámbito educativo para mejorar la convivencia. Según Lodi (2021), las prácticas restaurativas “tienen como objetivo construir una cultura escolar basada en el respeto, la cooperación y la restauración de los lazos cuando se produce un daño o conflictos” (p.3), se aporta a la investigación ya que aporta un enfoque relacional y reparador, centrado en el entendimiento mutuo, la comunicación abierta y la restauración de vínculos, elementos esenciales en la mediación escolar, esta teoría complementa el SEL con procedimientos concretos como los círculos restaurativos, las reuniones de diálogo y los acuerdos de reparación, útiles para abordar los conflictos dentro del aula.

Como tercera teoría se mantiene la mediación entre pares, es una estrategia educativa donde los propios estudiantes, previamente formados actúan como mediadores para ayudar a resolver los conflictos entre compañeros; este enfoque fomenta la autonomía, la empatía y el

diálogo, convirtiendo a los estudiantes en agentes activos de convivencia. De acuerdo con Lesková (2023), la mediación entre pares “constituye una herramienta eficaz para eliminar o disminuir los conflictos en el entorno escolar, al promover la comunicación, el entendimiento y la reconciliación entre los implicados” (p.2). Se incluye dentro de la investigación ya que esta teoría traslada la gestión del conflicto al propio grupo, fortaleciendo el sentido de comunidad y la responsabilidad colectiva, proporciona una estrategia práctica y sostenible para fomentar la participación estudiantil y reforzar la convivencia pacífica.

El aprendizaje Socioemocional (SEL) se elige como teoría central porque ofrece un marco integral que explica cómo se desarrollan las competencias necesarias para resolver conflictos: reconocer emociones, regularlas, comunicarse con empatía y tomar decisiones responsables, a diferencia de los otros enfoques más normativos el SEL integra lo cognitivo, lo emocional y lo social, permitiendo interpretar los comportamientos observados en los niños desde una mirada formativa, su compatibilidad con las prácticas restaurativas y la mediación entre pares amplía su alcance, al ofrecer procedimientos aplicables que consolidan una convivencia basada en la empatía y el diálogo.

La articulación entre aprendizaje socioemocional, prácticas restaurativas y mediación entre pares brinda una base teórica robusta para este proyecto de investigación, mientras el SEL explica el desarrollo de competencias emocionales, las prácticas restaurativas y la mediación proveen métodos aplicables para que los docentes y estudiantes gestionen los conflictos desde la comunicación, la empatía y la reflexión. Esta combinación teórica se ajusta plenamente a la metodología cualitativa y de investigación-acción, al permitir no sólo comprender los fenómenos observados, sino intervenir para transformarlos dentro del contexto educativo.

#### **1.4 Supuestos teórico**

Se parte del supuesto de que la implementación de una estrategia educativa basada en la resolución de conflictos, permitirá fortalecer las competencias emocionales y sociales de los estudiantes del grado segundo dos, promoviendo la empatía, la autorregulación y la resolución de conflictos; de este modo, se espera que el aula se transforme en un espacio de convivencia armónica, donde prevalezca el diálogo y la comprensión mutua, favoreciendo tanto el bienestar emocional como el rendimiento académico. Este supuesto parte de la idea de que la educación emocional es un eje esencial para construir una cultura de paz y la convivencia escolar.

Se plantea que la articulación de las prácticas restaurativas y la mediación entre pares dentro del aula contribuirá significativamente a transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento colectivo, estas estrategias permitirán que docentes y estudiantes asuman un rol activo en la reparación del daño y la restauración de los vínculos. Asimismo, se considera que los estudiantes mediadores desarrollarán un sentido de liderazgo positivo, bajo este supuesto, la escuela se concibe como un espacio de formación ciudadana donde los conflictos dejan de ser vistos como problemas y se convierten en experiencias educativas.

## Capítulo II. Marco Teórico

En este capítulo se presentan los fundamentos que sustentan la investigación, aquí se abordan los aportes teóricos, conceptuales, empíricos y normativos que permiten comprender la problemática desde una mirada integral. En primer lugar, se desarrolla el apartado teórico, donde se exponen las principales teorías y autores que orientan el estudio, luego, el marco conceptual que define los conceptos claves derivados de las categorías centrales y emergentes del proyecto, posteriormente, los estudios empíricos que presentan los antecedentes relevantes que respaldan la pertinencia de la investigación y finalmente, la normatividad que recopila las leyes y políticas educativas que promueven la convivencia escolar y la resolución de conflictos.

### 2.1 Teoría

La resolución de conflictos en el aula requiere que el docente disponga de herramientas pedagógicas que vayan más allá de la simple disciplina. En este sentido, González (2023) plantea que es indispensable diseñar y aplicar estrategias didácticas que permitan atender los conflictos de manera formativa. Según el autor, “las estrategias didácticas para la resolución de conflictos en el aula del docente de educación básica favorecen la interacción y el diálogo” (p. 27), lo que evidencia que el conflicto puede convertirse en una oportunidad de aprendizaje y no solo en un obstáculo para la enseñanza.

La resolución de conflictos requiere comprender que estos no son eventos aislados, sino procesos dinámicos que atraviesan diferentes etapas. En este sentido, Fernández (2025) afirma que “el conflicto no es algo que se desarrolla y luego finaliza, al contrario, posee diferentes etapas donde se gesta” (párr. 3). Este planteamiento resulta relevante porque permite analizar los conflictos en el aula como fenómenos evolutivos que pueden prevenirse, moderarse o resolverse según la fase en que se encuentren.

La visión de Mahecha Fontecha (2025) subraya que la convivencia escolar efectiva no se construye desde enfoques unilaterales o aislados, sino mediante una articulación cuidadosa de políticas, formación docente pertinente y un compromiso ético compartido por toda la comunidad educativa. Esta perspectiva es clave para tu investigación, pues sugiere que cualquier intervención relacionada con resolución de conflictos debe considerarse en su contexto sociocultural y contar con el respaldo institucional, la capacitación del profesorado y la participación activa de estudiantes y familias.

En coherencia con lo anterior, este proyecto se apoya en las tres teorías centrales, el aprendizaje socioemocional (SEL), las prácticas restaurativas y la mediación entre pares. El SEL, propuesto por el Collaborative for Academic, Social and Emotional Learning (CASEL, s.f), promueve el desarrollo de competencias socioemocionales y sociales tales como la autorregulación, la empatía, la toma de decisiones responsables y la resolución de conflictos. Las prácticas restaurativas (Darling, 2023) complementan este enfoque al centrarse en el diálogo, la reparación del daño y la restauración de los vínculos, fortaleciendo la cultura de respeto y la responsabilidad compartida. Por su parte, la mediación entre pares (Lesková, 2023) impulsa la participación activa de los estudiantes como agentes de convivencia, al fomentar el liderazgo, la empatía y la corresponsabilidad en la gestión de los conflictos.

De estas tres perspectivas, la teoría del aprendizaje socioemocional será la que oriente el desarrollo del proyecto, dado que ofrece un marco integral que explica cómo los estudiantes pueden aprender a identificar, comprender y gestionar sus emociones en situaciones de conflicto, este enfoque no solo facilita la resolución de conflictos, sino que también favorece la formación de ciudadanos empáticos, reflexivos y responsables, articulándose con las prácticas restaurativas y la mediación entre pares para consolidar una convivencia escolar basada en la paz, el respeto y la cooperación.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **2.2.1. Estrategias para la convivencia.**

Según González y Rodríguez (2021), en el estudio que realizaron consistió en diseñar estrategias pedagógicas para la asignatura cátedra de paz, que fortalezcan la convivencia de los estudiantes dejado como premisa que, implementar estrategias pedagógicas enfocadas en la paz contribuye al fortalecimiento de la convivencia armoniosa entre los estudiantes.

### **2.2.2. Resolución pacífica de conflictos.**

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial (Pérez y López, 2020), la mediación escolar permite que las partes en conflicto encuentren soluciones consensuadas con la ayuda de un mediador neutral.

### **2.2.3. Convivencia escolar**

La convivencia escolar se fundamenta en las interacciones cotidianas entre los miembros de la comunidad educativa, promoviendo un ambiente de respeto y colaboración. “La convivencia escolar se construye a través de las relaciones que se producen entre todas las personas que forman parte de la comunidad educativa” (Ministerio de Educación y Formación Profesional, s.f)

### **2.2.2. Acoso escolar.**

Según la (UNICEF, s.f) afirma que, el acoso escolar puede definirse como una forma de violencia escolar especialmente dirigida hacia una víctima concreta, que sufre de manera sistemática diferentes formas de agresión física, verbal o psicológica El acoso escolar implica conductas agresivas repetidas que buscan intimidar o dañar a un estudiante específico, afectando su bienestar y desarrollo.

### **2.2.3. Rendimiento académico.**

“El rendimiento académico es el resultado de la interacción entre las capacidades del estudiante y las condiciones del entorno escolar y familiar” (Rodríguez y Guzmán, 2019, p.34). En este sentido el desempeño académico de los estudiantes está influenciado tanto por sus habilidades individuales como por los factores contextuales que los rodean.

### **2.2.5. Clima escolar.**

El clima escolar abarca las percepciones compartidas por estudiantes y docentes respecto al ambiente y las relaciones dentro de la institución educativa. Según (Retamal y González, 2019), afirman que, “El clima escolar se refiere al conjunto de percepciones que tienen los miembros de la comunidad educativa sobre su entorno escolar” (p.12)

### **2.2.7. Comunicación asertiva.**

Según (García y Martínez, 2020) argumenta que, La comunicación asertiva se ha incluido como una de las habilidades sociales y para la vida que son claves para el proceso de enseñanza, fomentar la comunicación asertiva en el ámbito educativo mejora la interacción entre docentes y estudiantes, promoviendo un ambiente de respeto y comprensión.

### **2.2.8 Educación emocional.**

Integrar la educación emocional en el currículo escolar es esencial para el desarrollo integral de los estudiantes, complementando su formación académica. Así como lo afirma (Bisquerra, 2020) La educación emocional es un proceso educativo continuo y permanente que pretende potenciar el desarrollo emocional como complemento indispensable del desarrollo cognitivo.

## **2.3 Estudios Empíricos**

Los antecedentes recopilados para este proyecto permiten contextualizar el problema de la resolución de conflictos, las estrategias docentes y la convivencia escolar desde diversas

perspectivas, enfoques y realidades sociales, en ellos se visibilizan experiencias que han abordado temas como la inteligencia emocional, convivencia escolar, el rendimiento académico, la mediación de conflictos y la aplicación de estrategias pedagógicas para fomentar ambientes de paz. Estos estudios brindan fundamentos teóricos y prácticos que enriquecen y respaldan el propósito de esta investigación, al tiempo que evidencian la necesidad de intervenciones pedagógicas enfocadas en mejorar la convivencia desde edades tempranas.

Asimismo, para organizar, analizar y sistematizar estos antecedentes, se elaboró una ficha de revisión bibliográfica ([Ver Anexo 2](#)) y un inventario de revisión documental ([Ver Anexo 3](#)), los cuales permiten visualizar de manera detallada las fuentes consultadas y su pertinencia para el estudio

### ***2.3.1. Convivencia escolar y cotidianidad: una mirada desde la inteligencia emocional***

La convivencia como oportunidad para construir solidaridad (Camacho Bonilla et al., 2017) El estudio de Camacho desarrollado en la Universidad de la Sabana en Colombia, tiene como propósito explorar la relación entre la inteligencia emocional y la convivencia escolar en estudiantes de segundo grado, mediante observaciones y entrevistas a padres y docentes, se evidenció que la intervención del adulto no debe ser únicamente sancionadora, sino orientada a la mediación y a la promoción de la empatía y la solidaridad dentro del aula. Este antecedente respalda la propuesta investigativa al demostrar que la formación en habilidades emocionales favorece la resolución de conflictos, aspecto fundamental para fortalecer la convivencia.

### ***2.3.2. Estrategia de convivencia escolar para la formación de jóvenes mediadores de conflictos***

La estrategia contribuye significativamente a la construcción de una cultura de paz escolar (Marrugo et al., 2016) La investigación de Marrugo, Gutiérrez y Concepción realizada en la Institución Educativa Pío XII del municipio de San Jacinto Bolívar, Colombia, propone una

estrategia de convivencia basada en la formación de jóvenes mediadores, con un enfoque mixto, que combina métodos cualitativos y cuantitativos, se aplicaron encuestas, entrevistas y talleres pedagógicos para fortalecer la autorregulación y el diálogo; los resultados demostraron que la comunidad educativa valoró positivamente la propuesta, destacando su efectividad para reducir los niveles de violencia y promover una cultura de paz. Este antecedente aporta un modelo práctico e innovador de mediación escolar que coincide con los objetivos de la investigación, al proponer la formación de estudiantes de cambio para mejora de la convivencia y la resolución de conflictos.

### ***2.3.3. Conflicto escolar, abordaje en la convivencia escolar en estudiantes de básica secundaria en Colombia***

La violencia verbal y física son comunes en la convivencia escolar, pero también la reflexión, el diálogo y la mediación son estrategias útiles para mejorar las relaciones (Niño Gallo, 2024) La tesis doctoral de Niño Gallo desarrollada en la Universidad Pedagógica Experimental Libertador de Venezuela, analiza las principales formas de abordaje del conflicto en estudiantes de básica secundaria, desde un enfoque cualitativo e interpretativo con método etnográfico. Se identificó que factores como la edad, el género y el entorno familiar influyen en las formas de afrontamiento de los conflictos proponiéndose constructos teóricos para fortalecer la convivencia escolar basados en la filosofía, la sociología y la ética educativa. Este antecedente es fundamental para la propuesta, ya que ofrece una visión integral sobre cómo el conflicto puede convertirse en una oportunidad de aprendizaje y desarrollo social, alineándose con el propósito de promover una convivencia escolar reflexiva y pacífica.

### ***2.3.4. Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares***

Los principales conflictos identificados fueron los apodos, las burlas, la intolerancia y el irrespeto entre compañeros. (Machado Hernández et al. 2012). El estudio realizado en la Institución Educativa Distrital Nicolás Buenaventura de Santa Marta, Colombia, se enmarca en

un enfoque empírico–analítico y carácter descriptivo, a través de encuestas a estudiantes, docentes y padres, las autoras diseñaron una cartilla pedagógica con estrategias para la resolución pacífica de conflictos; entre los hallazgos, se evidenció la necesidad de fortalecer la comunicación, la tolerancia y el respeto en el aula. Este antecedente es relevante porque muestra cómo las estrategias pedagógicas, los talleres y la mediación pueden mejorar la convivencia escolar.

### ***2.3.5. Estrategias de resolución de conflictos y la conducta divergente en el aula de los niños de 5 años de edad de familias monoparentales de la I.E.I Huerto Infantil-Puerto Maldonado, año 2017***

El estudio de Gonzales y Kattleen (2017) analiza la relación entre las estrategias de resolución de conflictos y la conducta divergente en niños pequeños, demostrando que la convivencia fomenta el respeto, la igualdad y el bienestar emocional, la autora concluye que los niños de primera infancia necesitan acompañamiento docente para regular emociones y resolver conflictos de manera adecuada. Este antecedente es relevante para la investigación porque muestra que incluso en edades tempranas, como segundo grado, la mediación y el acompañamiento pedagógico son indispensables para un desarrollo de la convivencia.

### ***2.3.6. Convivencia escolar: Una revisión del concepto***

La convivencia escolar se operacionaliza en tres ámbitos de la vida escolar: pedagógico-curricular, organizativo-administrativo y socio-comunitario. (Fierro y Carbajal, 2019).

El artículo de Fierro-Evans y Carbajal-Padilla, desarrollado en México, ofrece una revisión teórica del concepto de convivencia escolar; desde un enfoque cualitativo, las autoras analizan distintos enfoques latinoamericanos y proponen una definición integradora basada en prácticas inclusivas, equitativas y participativas, esta conceptualización permite comprender la convivencia como una construcción social que trasciende el aula e involucra a toda la

comunidad educativa. Este antecedente brinda un sustento teórico clave para la investigación, al resaltar la importancia de abordar la convivencia escolar desde una perspectiva holística y participativa, coherente con la intención de fortalecer las relaciones interpersonales y la cultura de paz en el contexto educativo.

### ***2.3.7 Resolución de conflictos en Educación Infantil: una propuesta global entre la mediación y la educación para la paz***

Los niños y niñas aprenden a reconocer, identificar y expresar sus emociones, a empatizar, a comunicarse y a establecer relaciones saludables mediante este acercamiento socioemocional al conflicto. (Guerrero Pérez, 2016).

El trabajo realizado en la Facultad de Educación del Campus María Zambrano (Segovia), es un estudio de intervención educativa con enfoque cualitativo-pragmático, la autora propone una propuesta pedagógica centrada en la mediación y la educación emocional para el nivel infantil, buscando que los estudiantes desarrollen habilidades de autoconocimiento, empatía y comunicación asertiva a través de actividades cotidianas que fomentan la convivencia pacífica. Este antecedente respalda el enfoque socioemocional de la propuesta investigativa, al demostrar cómo la mediación y la educación emocional son herramientas efectivas para la resolución de conflictos y la construcción de una convivencia escolar armónica desde los primeros años de formación.

### ***2.3.8 Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación-acción***

Este estudio, desarrollado desde la metodología de investigación acción, identifica conductas conflictivas más frecuentes en las aulas y reconoce el aumento de comportamientos agresivos y disruptivos; los autores evidencian la necesidad de fortalecer la formación docente en mediación y resolución de conflictos. Este antecedente aporta a la investigación al resaltar la importancia de analizar las causas del conflicto escolar y diseñar estrategias preventivas y de intervención coherentes con las dinámicas reales del aula.

### **2.3.9. Conflicto escolar frente al desempeño académico**

Se evidenció un nivel medio de conflictividad escolar y un bajo nivel de rendimiento académico (Medrana et al., 2024) Este estudio estadístico revela que la conflictividad, aunque no siempre tenga una correlación directa con las notas, sí afecta el proceso educativo global. Además, destaca la importancia de prevenir conflictos antes de que se intensifiquen. Esta perspectiva es útil para nuestro proyecto, pues invita a actuar pedagógicamente desde el inicio del año escolar para mejorar el clima del aula y las relaciones interpersonales.

### **2.3.10 Un enfoque teórico-legislativo del conflicto escolar: hacia nuevos modelos de gestión**

Este estudio analiza el conflicto escolar desde una perspectiva teórica y legislativa, proponiendo superar los modelos punitivos tradicionales e incorporar enfoques restaurativos basados en el diálogo, la participación y la empatía, los autores evidencian la necesidad de formar al profesorado en competencias socioemocionales y de integrar la gestión del conflicto dentro del currículo. Este antecedente aporta a la investigación al reforzar la idea de que el conflicto puede convertirse en una oportunidad educativa y que su resolución exige estrategias participativas y coherentes con las dinámicas de las aulas.

### **2.3.11 Conflicto escolar en positivo: estudio revisión bibliográfica sobre convivencia escolar**

Torres (2022) Este trabajo de revisión bibliográfica analiza investigaciones sobre convivencia y conflicto escolar, resaltando que los conflictos son inevitables y pueden convertirse en oportunidades pedagógicas cuando se gestionan de forma formativa y no punitiva, la autora subraya el papel central del docente en la mediación y en la educación emocional como elementos claves para mejorar las relaciones interpersonales en el aula. Este antecedente aporta a la investigación al reafirmar que el conflicto puede transformarse en un

proceso educativo y que su resolución exige estrategias restaurativas y un enfoque positivo de la convivencia escolar.

### **2.3.12 Convivencia escolar. Andalucía: Informe de situación y propuesta de actuaciones**

Este informe regional de la Consejería de Educación de Andalucía (2016), analiza el estado de la convivencia escolar en Andalucía, identificando los factores que generar conflictos y los retos que enfrentan las instituciones educativas, a partir de datos cualitativos y cuantitativos, el documento evidencia avances, pero también problemáticas como conductas disruptivas, falta de formación docente en mediación y escasa participación de la comunidad educativa. Su aporte a la investigación radica en que resalta la necesidad de gestionar el conflicto desde enfoques democráticos y preventivos, coincidiendo con la visión adoptada en el trabajo con los estudiantes.

### **2.3.13 La resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos: El gran viaje en aula**

Aguilar y Ariza (2015) proponen una investigación como unidad didáctica basada en los derechos humanos para fortalecer la convivencia y promover la resolución de conflictos entre estudiantes de grado noveno, a través de observaciones, sistematización de experiencias y actividades reflexivas, el estudio mostro una disminución en los niveles de conflicto y un fortalecimiento de habilidades como el diálogo, el respeto y la mediación. Su aporte a la investigación radica en resaltar que la resolución de conflictos debe abordarse desde una perspectiva formativa y ética, ofreciendo herramientas pedagógicas aplicables también en grados de primaria,

### **2.3.14 La resolución de conflictos en la escuela: una revisión sistemática**

(Villa Méndez et al., 2025) Esta revisión sistemática analiza investigaciones recientes sobre conflictos escolares, identificando los tipos más comunes y las estrategias más efectivas para resolverlos, los autores destacan que la persuasión y la mediación son los métodos más

utilizados y señalan la importancia de fortalecer habilidades socioemocionales y la formación docente para transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje. Este antecedente aporta a la investigación al reforzar la necesidad de implementar estrategias de diálogo y mediación que promuevan la convivencia y la resolución de conflictos en el aula.

## **2.4 Normatividad**

La presente propuesta se sustenta en un marco legal que reconoce a la convivencia escolar y la resolución de conflictos como un componente esencial en la formación integral de los estudiantes. A través de diversas leyes, decretos y lineamientos, el Estado colombiano ha establecido la importancia de promover entornos educativos seguros, inclusivos y respetuosos, donde se garantice el bienestar emocional, el desarrollo de competencias ciudadanas y la resolución pacífica de conflictos. En este apartado se presentan las principales normativas nacionales que respaldan la intervención educativa propuesta, evidenciando su pertinencia y obligatoriedad dentro del sistema educativo.

### **2.4.1 Constitución Política de Colombia (1991)**

Artículo 44: Establece que los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás, incluyendo el derecho a una educación que promueva su desarrollo integral y su formación en el respeto a los derechos humanos. Esta disposición legal se relaciona con la idea de que todo entorno educativo debe priorizar el bienestar de los niños y niñas, fomentando una cultura escolar basada en el respeto y la protección.

En el Artículo 67: Declara la educación como un derecho fundamental y una obligación del Estado, orientada a formar ciudadanos en valores de convivencia, paz y respeto por la vida, así, se puede concluir que la legislación vigente coincide con los resultados esperados en esta investigación, que busca fortalecer la convivencia desde estrategias educativas centradas en la formación ciudadana.

#### **2.4.2 Ley 115 de 1994 – Ley General de Educación**

Artículo 5, numeral 2: Uno de los fines de la educación es "la formación en el respeto a la vida, a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad, equidad y el ejercicio de la tolerancia y de la libertad". Cabe destacar que este artículo respalda la hipótesis de este estudio en cuanto a la necesidad de implementar estrategias pedagógicas que favorezcan una convivencia basada en el respeto y la empatía, además, establece que la educación debe contribuir a la solución pacífica de los conflictos. Por lo tanto, se infiere que la normativa apoya la investigación en cuanto a fomentar la resolución de conflictos como eje central del fortalecimiento del clima escolar.

#### **2.4.3 Ley 1098 de 2006 – Código de Infancia y Adolescencia**

Artículo 31: Garantiza el derecho de los niños y niñas a recibir una educación que respete su dignidad, fomente la paz y el respeto por los derechos humanos. Esta disposición legal se relaciona con el enfoque de esta propuesta investigativa, en tanto se busca diseñar estrategias que reconozcan la dignidad del estudiante como base de la convivencia.

En el Artículo 41: Señala la corresponsabilidad entre la familia, el Estado y la sociedad en la protección y desarrollo integral de los niños, lo que incluye una convivencia armónica; en consecuencia, se destaca la importancia de una acción educativa conjunta, en la que la escuela actúe como articuladora de procesos de formación para la paz, en alianza con las familias y la comunidad.

#### **2.4.4 Ley 1620 de 2013 – Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos**

Crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, que obliga a todas las instituciones educativas a implementar mecanismos y estrategias para promover la convivencia pacífica, la prevención del acoso escolar y la resolución de conflictos. Esta disposición legal se relaciona directamente con la propuesta de investigación, ya que plantea la urgencia de estrategias

institucionales efectivas y sistemáticas que fomenten el respeto y la tolerancia, obliga a cada colegio a tener un Manual de Convivencia actualizado, así, se puede concluir que la legislación vigente coincide con los resultados esperados en esta investigación, ya que ambos buscan construir reglas claras de interacción y mecanismos de resolución de conflictos aplicables al contexto escolar.

#### **2.4.5 Decreto 1965 de 2013**

Reglamenta la Ley 1620 y establece lineamientos para la conformación de los comités escolares de convivencia y la puesta en marcha de rutas para la atención de conflictos escolares, incluida la mediación y la orientación psicosocial, cabe destacar que este decreto proporciona una estructura organizativa que facilita la implementación de estrategias para la prevención y atención oportuna de situaciones que alteran la convivencia.

#### **2.4.6 Lineamientos de Competencias Ciudadanas – Ministerio de Educación Nacional**

Plantean que la escuela debe ser un espacio donde se enseñe y se practique la convivencia, la solución pacífica de conflictos, la empatía y el respeto a la diferencia, por lo tanto, se infiere que la normativa apoya la investigación en cuanto a la promoción de competencias sociales que permitan transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento colectivo.

## **Capítulo III Método**

En este capítulo se describe el enfoque metodológico que orienta el desarrollo de la investigación, se detallan los procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección y análisis de la información, así como las características de la población y los escenarios donde se llevará a cabo el estudio, el capítulo incluye la descripción del diseño metodológico, los participantes, los escenarios institucionales, los instrumentos aplicados, el proceso de validación y confiabilidad, el procedimiento para la aplicación de los instrumentos, el análisis de datos y las consideraciones éticas. De esta manera, se presenta una ruta clara.

### **3.1 Objetivos**

#### **3.1.1 Objetivo General**

Evaluar las estrategias educativas implementadas por los docentes para la resolución de conflictos de los estudiantes del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco, para el fortalecimiento de la convivencia escolar a partir de la inmersión en la población.

#### **3.1.2 Objetivos Específicos**

Identificar los comportamientos frente a la resolución de conflictos de los estudiantes del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco para el reconocimiento de los factores que influyen en su convivencia escolar.

Categorizar las estrategias implementadas para la resolución de conflictos, por los docentes del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco, para la comprensión del impacto en la convivencia escolar.

Crear estrategias educativas de resolución de conflictos para los estudiantes del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco, para la realización de una comparación frente a su aplicabilidad y efectividad.

### 3.2 Diseño del método

El presente proyecto se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, un diseño descriptivo y un enfoque de investigación-acción, el cual permite no solo comprender la realidad educativa, sino también transformarla de manera participativa junto a los actores escolares. La investigación se enmarca en el trabajo con los estudiantes del grado segundo dos de la Escuela Santa Juana de Arco de Chinchiná-Caldas, con el propósito de conocer, comprender y registrar las estrategias educativas implementadas por los docentes del grado segundo. A partir del objetivo general “evaluar las estrategias educativas implementadas por los docentes para la resolución de conflictos”, se estructuran cuatro objetivos específicos que guían el proceso investigativo y dan lugar a un diseño metodológico coherente con las categorías de análisis: convivencia escolar, resolución de conflictos y estrategias educativas. Estas categorías emergen del diagnóstico realizado y permiten organizar el análisis de la información recolectada a lo largo de la investigación.

Cada objetivo específico se articula con técnicas e instrumentos cuidadosamente seleccionados, que buscan garantizar la validez, profundidad y riqueza de los datos obtenidos:

Para identificar los comportamientos frente a la resolución de conflictos, se emplea la técnica de observación participante mediante una guía de observación participante estructurada, lo que permite registrar directamente las interacciones de los estudiantes en el aula y reconocer los factores que afectan la resolución de conflictos y la convivencia. Para analizar las estrategias implementadas por los docentes, se recurre a la entrevista semiestructurada con una guía de entrevista semiestructurada, que posibilita explorar la experiencia, reflexiones y prácticas de los educadores en torno a la resolución de conflictos y su impacto en la convivencia escolar. La creación de estrategias educativas se realiza mediante talleres creativos con los estudiantes, utilizando como instrumento una bitácora de reflexión.

En complemento, se presenta el diseño metodológico a partir de la siguiente tabla:

Tabla 1

## Diseño metodológico

Tipo de estudio	Diseño	Enfoque	Objetivo Específicos	Técnicas	Instrumentos
El desarrollo de esta investigación se enmarca en un tipo de estudio cualitativo, que permitirá comprender significados, experiencias y percepciones del comportamiento humano en su contexto natural, y así mismo, profundizar en las causas y consecuencias de los conflictos escolares desde la voz de los participantes. Por esto, (Montero, 2024, p.79) "El enfoque cualitativo se define como un conjunto de prácticas materiales e interpretativas que hacen visibles al mundo y lo transforman"	Diseño descriptivo que busca observar y describir detalladamente el fenómeno o tal como ocurre en su contexto	Cuenta con un enfoque de investigación acción, que nos ayuda a detectar el problema, a diseñar e implementar nuestra intervención educativa, observar y reflexionar los resultados y proponer mejoras Para (Sandín, 2003 como se citó en, Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.510) "La investigación-acción construye el	Identificar los comportamientos frente a la resolución de conflictos de los estudiantes del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco para el reconocimiento de los factores que influyen en su convivencia escolar.	Observación participante (Ruiz 2013, como se citó en Medina Romero et al., 2023, p.22) La observación participante es una técnica utilizada comúnmente en los estudios cualitativos, este tipo de técnica requiere que el investigador se integre al grupo que se pretende estudiar y se relacione con estos lo más que se pueda. El investigador debe estar en el sitio o lugar a investigar y debe establecer una relación con las personas que conforman dicho grupo, la información se recoge a partir de instrumentos como bitácoras, registros anecdóticos, lista de corroboración, guía de observación, entre otros.	<b>INSTRUMENTO 1.</b> Guía de observación participante estructurada Según (Campos y Covarrubias, 2012, p.56) "Es un instrumento donde se encuentra detallada la organización de datos requeridos; es decir, con el apoyo de esta guía se puede recoger gran información sobre las observaciones que se realizaron día a día". Este instrumento permite registrar los datos con un orden cronológico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema determinado.
			Categorizar las estrategias implementadas para la resolución de conflictos, por los docentes del grado	<b>Entrevista semiestructurada</b>  Ortega (s.f) "Las entrevistas semiestructuradas ofrecen al investigador un margen de	<b>INSTRUMENTO 2.</b> <b>Guía de entrevista semiestructurada</b>  La guía de entrevista

		conocimiento por medio de la práctica”	segundo en la Escuela Santa Juana de Arco, para la comprensión del impacto en la convivencia escolar.	maniobra considerable para sondear a los encuestados, además de mantener la estructura básica de la entrevista. Incluso si se trata de una conversación guiada entre investigadores y entrevistados, existe flexibilidad.”	<p>semiestructurada es un instrumento de recolección de información que forma parte de la técnica de entrevista semiestructurada . Consiste en un conjunto de preguntas abiertas y flexibles, organizadas por temas o categorías, que orientan la conversación con el entrevistado, con preguntas previamente formuladas, pero con flexibilidad para profundizar o generar nuevos cuestionamientos.</p> <p>García Martínez (2021), “La guía semiestructurada permite al investigador explorar los temas clave, manteniendo una estructura que asegura la coherencia entre entrevistas y favorece la comparabilidad de los datos” (p.123)</p>
			Crear estrategias educativas de resolución de conflictos para los estudiantes	<p><b>Talleres participativos</b> Son herramientas colaborativas que promueven el aprendizaje colectivo e</p>	<p><b>INSTRUMENTO 3. Bitácora de reflexión</b></p> <p>Hernández-Sampieri y</p>

			<p>del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco, para la realización de una comparación frente a su aplicabilidad y efectividad</p>	<p>individual, generando espacios equitativos donde cada participante aporta y toma decisiones compartidas. Espacios grupales dirigidos, estructurados con dinámicas lúdicas y metodologías participativas, por ejemplo, trabajo en mesas, exposiciones, lluvias de ideas con el objetivo de analizar, deliberar y pactar soluciones conjuntas. (Ghiso 1999, como se citó en Pasallo Zepeda, 2023, p.2) afirma que, “los talleres participativos, al considerarlos una herramienta valiosa que permite promover aprendizajes individuales, colectivos y colaborativos, al impulsar la participación sobre experiencias, creencias y posibilidades, en condiciones equitativas y democrática”</p>	<p>Mendoza (2021) “Las bitácoras cualitativas son esenciales para interpretar procesos educativos y recoger datos desde la subjetividad del investigador en tiempo real” (p.198) Es una herramienta cualitativa que nos va a permitir evaluar el desarrollo, participación, aprendizajes y aspectos de un taller o actividad educativa desde la mirada del investigador o docente. Se enfoca en describir lo observado y reflexionar sobre el impacto del taller en los participantes.</p>
--	--	--	--	--	--

Nota. Presentación de diseño metodológico, tipo de estudio, diseño, enfoque, objetivos, técnicas e instrumentos.

### 3.3 Participantes

La población objeto de esta investigación corresponde al grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco, ubicada en el municipio de Chinchiná, Caldas, dicha Institución de carácter público ofrece educación desde el grado de transición hasta sexto de básica primaria, se encuentra en un entorno estratégico, seguro y accesible, la muestra específica seleccionada para esta investigación es el grado segundo dos de la Institución Educativa, compuesto por 16 estudiantes, de los cuales 5 son niñas y 11 son niños, con edades comprendidas entre los 7 y 10 años. Esta diversidad refleja distintos niveles de desarrollo cognitivo, emocional y social, la población estudiantil pertenece a estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, predominando el estrato 2, lo que evidencia una realidad económica variada, con predominio en empleos informales y de subsistencia.

A nivel socio familiar la mayoría de los estudiantes viven con sus madres, aunque algunos residen con otros familiares como abuelas o tías, ninguno de los estudiantes recibe algún subsidio estatal, se identifican cuatro estudiantes repitentes, lo cual representa un reto adicional en términos de acompañamiento académico y emocional, además, dos estudiantes son de origen extranjero, mientras que el resto provienen de diversas ciudades colombianas, lo que enriquece el grupo con variedad cultural.

En términos de resolución de conflictos y convivencia escolar, se identifican constantes conflictos verbales y físicos, estas situaciones evidencian la necesidad de investigar pedagógicamente las estrategias implementadas por los docentes para la resolución de conflictos y fortalecimiento de la convivencia escolar, de esta población, se seleccionará la muestra del grado segundo dos completa, quienes participarán activamente en las actividades de implementación y evaluación de las estrategias diseñadas. Además, se realizará una prueba piloto con todos los estudiantes del grado segundo dos, en diferentes situaciones para hacer la

observación, para validar los instrumentos y ajustar metodológicamente la propuesta antes de su aplicación total.

Adicionalmente, la investigación contempla la participación de docentes que acompañan el proceso formativo de los estudiantes del grado segundo dos. Se abordará la docente titular del grado segundo dos, quien se desempeña como docente generalista encargado de todas las áreas básicas, así como a docentes especialistas en las áreas de artística y la orientadora, quienes tienen contacto frecuente con los estudiantes y pueden aportar perspectivas relevantes sobre la convivencia y las dinámicas de resolución de conflictos; en total, se prevé la participación de dos docentes y una especialista en el área de psicología. Este enfoque participativo y contextualizado permitirá obtener una visión integral de las dinámicas escolares y facilitará el diseño de estrategias pertinentes y sostenibles para la mejora de la convivencia escolar enmarcada en la resolución de conflictos.

### **3.4 Escenarios**

La presente investigación se desarrollará en la Institución Educativa Escuela Santa Juana de Arco, ubicada en el municipio de Chinchiná, departamento de Caldas, Colombia. Esta institución fue seleccionada como escenario principal debido a su representatividad en cuanto a los retos actuales de convivencia escolar enmarcados en la resolución de conflictos.

Características institucionales: La Escuela Santa Juana de Arco es una institución educativa pública, con más de 40 años de funcionamiento, reconocida por su compromiso con la formación integral de los estudiantes a través de una educación basada en valores, el respeto por la diversidad. Su modelo pedagógico desarrollista cognitivo, tiene un enfoque Humanista Constructivista, focaliza la atención a la consecución de la visión institucional, con una relación directa entre el perfil que se requiere en cada uno de los estamentos de la familia educativa y la misión institucional, para responder a las expectativas sociales, articulado a los valores y principios rectores se enfoca en el desarrollo de competencias básicas, ciudadanas y

socioemocionales, buscando preparar a los estudiantes para una participación y responsable en la sociedad.

Respecto a la Misión institucional, la Institución Educativa Bartolomé Mitre de naturaleza oficial fundamentada en los valores éticos y morales que busca el desarrollo humano integral, nuestra razón de ser tiene como objetivo la formación humana académica y técnica a través de la Gestión de Cultura científica y tecnológica para un excelente desarrollo de competencias básicas, ciudadanas, y laborales, desde Transición, básica primaria, secundaria y media en tiempos presentes y venientes.

Con respecto a características físicas y organizativas: La institución cuenta con una infraestructura adecuada, distribuida en dos pisos; en el primer piso se encuentran los salones de clase de los grados transición, primero, segundo, tercero y cuarto, mientras que en el segundo piso se ubican los salones de los grados superiores, el colegio también cuenta con una sala de sistemas, una sala de profesores, un patio amplio que sirve como espacio recreativo y deportivo, una tienda escolar y un restaurante escolar que ofrece alimentación a los estudiantes.

La sede principal atiende a aproximadamente 300 estudiantes, distribuidos entre los niveles de transición y sexto de básica primaria; cada grado cuenta con un docente titular, y existen docentes especializados en áreas como artística, educación física (en grados superiores) e informática, lo que permite una atención más integral y articulada a las diferentes necesidades educativas, como justificación del escenario, se destaca que, la elección de este escenario responde al interés por intervenir en un contexto real que presenta dificultades evidentes en términos de convivencia escolar más específicamente en cuanto a resolución de conflictos, especialmente en el grado segundo dos, donde se han identificado comportamientos conflictivos frecuentes entre los estudiantes. Además, se considera que el entorno institucional brinda las condiciones necesarias para el desarrollo de un proceso investigativo sistemático,

tanto por su apertura al trabajo pedagógico innovador como por su compromiso con la mejora continua.

Este escenario no solo representa un espacio educativo formal, sino también un lugar de interacción social, cultural y emocional, donde los estudiantes construyen su visión del mundo, su relación con los demás y su forma de resolver los conflictos, por ello, se convierte en un espacio clave para implementar y evaluar estrategias educativas que fomenten una convivencia.

### **3.5 Instrumentos de recolección de información**

De acuerdo con el enfoque cualitativo, el diseño descriptivo y el enfoque metodológico de investigación-acción adoptado en este estudio, se han elaborado tres instrumentos de recolección de información coherentes con los objetivos del proyecto. Estos instrumentos buscan identificar prácticas, percepciones y transformaciones en torno a la resolución de conflictos y la convivencia escolar en el grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco, cada instrumento ha sido diseñado para dar cuenta de categorías de análisis específicas y serán aplicados en momentos estratégicos del proceso investigativo. A continuación, se describen:

#### ***3.5.1. Instrumento 1: Guía de observación participante estructurada***

Objetivo: Observar y registrar comportamientos de los estudiantes y las intervenciones docentes en situaciones de conflicto, y su impacto en la convivencia escolar del grado segundo en la Escuela Santa Juana de Arco.

Técnica: Observación participante.

Categoría de análisis: Convivencia escolar.

Estructura: Tabla con cinco aspectos clave a observar (manejo de desacuerdos entre compañeros donde se da un indicador con respecto a la reacción frente a una diferencia de

opinión; se espera observar si el estudiante grita, empuja, escucha, propone soluciones, ignora o cualquier tipo de comportamiento, en segunda instancia tenemos la expresión oral, donde se indica el tipo de palabras usadas en conflicto; se espera observar si hay insultos, tono alto o palabras respetuosas entre los estudiantes; también se observan las emociones expresadas, donde se ubican las señales no verbales y actitudes, se espera observar si el estudiante muestra enojo, frustración, tristeza o calma, por otro lado se observa la intervención del docente, indicando de que forma el docente se convierte en mediador del conflicto, se espera observar si el docente escucha, impone, propone, ignora o dialoga con los estudiantes, por último, la búsqueda de soluciones donde se ubican las estrategias para resolver el conflicto, se observa si hay acuerdo, intervención externa, separación física o resignación entre docente estudiante o entre estudiantes) con indicadores y espacio para responder si/no y su propia descripción.

Formato: Físico, con posibilidad de digitalización posterior [\(Ver apéndice 1\)](#)

Aplicación: Durante una clase regular, sin alterar la dinámica natural del aula.

### **3.5.2. Instrumento 2: Guía de entrevista semiestructurada a docentes**

Objetivo: Recolectar información sobre las estrategias educativas implementadas por los docentes para abordar la resolución de conflictos en el aula, con el fin de comprender sus experiencias, acciones y reflexiones en torno a la convivencia escolar del grado segundo dos.

Técnica: Entrevista semiestructurada individual.

Categoría de análisis: Estrategias educativas.

Estructura: Introducción, breve marco conceptual (convivencia y resolución de conflictos), se realizan nueve preguntas abiertas de carácter exploratorio y reflexivo, típicas de una entrevista semiestructurada cualitativa, el propósito general es recoger información sobre cómo los docentes perciben, abordan y gestionan la resolución de conflictos, especialmente en

el grado segundo. A continuación, se presentarán las preguntas y el propósito específico de cada una:

- ¿Que entiende usted por Convivencia Escolar? Identificar la concepción personal y profesional del docente sobre la convivencia.

- ¿Qué entiende usted por resolución de conflictos? Comprender la noción que tiene el docente sobre el proceso de resolución de conflictos y sus implicaciones en el aula.

- ¿Qué estrategias utiliza usted en el proceso de resolución de conflictos con sus estudiantes? Reconocer las estrategias concretas que el docente aplica para manejar los conflictos.

- ¿Qué estrategias le han funcionado para mejorar la resolución de conflictos con los estudiantes del grado segundo? Identificar prácticas exitosas o experiencias positivas que podrían replicarse o sistematizarse.

- ¿Qué tipo de actividades realiza para la mediación de un conflicto entre los estudiantes del grado segundo? Explorar las acciones y dinámicas de mediación que promueve el docente dentro del aula.

- ¿Cómo propicia espacios en los que los estudiantes de grado segundo expresen su punto de vista y escuchen el de sus compañeros de manera respetuosa? Analizar cómo el docente fomenta la comunicación asertiva y el respeto mutuo entre sus alumnos.

- ¿Cuáles cree que son las principales dificultades para lograr una buena convivencia en su grupo? Identificar factores internos o externos que obstaculizan la convivencia escolar.

- ¿Cuáles cree que son las principales oportunidades para lograr una buena convivencia en su grupo? Detectar potencialidades, recursos o fortalezas del grupo para mejorar la convivencia.

- ¿Cómo se está fortaleciendo usted en el tema de resolución de conflictos? Conocer el nivel de formación, reflexión y desarrollo profesional del docente en esta temática.

Formato: Físico y digital (grabación de voz con consentimiento informado y transcripción) ([Ver apéndice 2](#))

Aplicación: Entrevistas programadas en jornada laboral, con duración aproximada de 30 a 40 minutos.

### **3.5.3. Instrumento 3: Bitácora de reflexión**

Objetivo: Reflexionar sobre el desarrollo y resultados del taller implementado, identificando comportamientos, necesidades y estrategias frente a la resolución de conflictos.

Técnica: Taller participativo.

Categoría de análisis: Resolución de conflictos.

Estructura de la bitácora de reflexión: Formato narrativo con campos organizados, la bitácora se utilizará para registrar lo vivido durante el taller con los estudiantes del grado segundo dos de la Escuela Santa Juana de Arco, destacando su valor como herramienta para describir, analizar y reflexionar sobre la convivencia y la resolución de conflictos en el aula.

La bitácora se organiza en campos sistemáticos que permiten registrar información de manera ordenada y detallada como se explica a continuación:

Fecha y lugar: permite ubicar temporal y especialmente cada sesión, útil para la trazabilidad del proceso.

Grupo y número de participantes: Registra el grupo observado, y el número de estudiantes presentes, para contextualizar la participación.

Nombre del taller o actividad

Objetivo del taller: Establece la intención pedagógica del taller dentro del proceso investigativo.

Descripción breve de la actividad: Resume las acciones desarrolladas durante la jornada, su secuencia y propósito.

Descripción de la experiencia vivida: Permite relatar lo ocurrido en la práctica, interacciones, emociones, comportamientos y participación de los estudiantes.

Reacciones y participación: Detalla cómo respondieron los estudiantes a la actividad.

Estrategias educativas utilizadas: Describe las técnicas o metodologías aplicadas para abordar la resolución de conflictos.

Logros observados: Registra avances, mejoras o aprendizajes visibles en los estudiantes o el grupo.

Dificultades encontradas: Se identifican obstáculos o comportamientos que afectaron el desarrollo de la actividad o el proceso de convivencia.

Reflexiones de los investigadores: Espacio interpretativo en el que el docente-investigador analiza lo sucedido, extrae conclusiones y proyecta posibles mejoras o estrategias futuras.

Esta segunda parte del instrumento detalla la planificación pedagógica previa a cada sesión, asegurando coherencia entre la acción y los objetivos de proyecto, con elementos como nombre del taller, fecha, duración, lugar, número de participantes, grado y responsables, que es la información básica donde se ubica y se organiza la intervención, luego tiene la justificación del taller donde se explica por qué se realiza el taller, su relación con los objetivos de la investigación y cómo contribuye al fortalecimiento de la convivencia y la resolución de conflictos; el objetivo del taller que define el propósito específico de la sesión, en coherencia

con la categoría de análisis; la categoría de análisis que reafirma que el enfoque de observación y reflexión se centra en la resolución de conflictos; y por último, los materiales y recursos que son la lista de insumos necesarios para la implementación de la actividad.

El siguiente apartado es una tabla estructurada que permite detallar lo sucedido en cada fase del taller con momentos como inicio, desarrollo y cierre, describiendo la actividad, la estrategia aplicada, el rol del investigador y las observaciones donde se toman notas relevantes, comportamientos observados y resultados finales.

Se tienen otros tres apartados que se refieren a las observaciones generales, espacio para registrar comentarios adicionales sobre el ambiente, el contexto o situaciones emergentes que no se incluyeron en los apartados anteriores, pero que son relevantes para el análisis de la convivencia y los conflictos; la reflexión del investigador que es una sección clave, donde el investigador analiza críticamente los resultados del taller, identificando aprendizajes significativos, evaluando estrategias utilizadas; y por último los resultados donde se sintetizan los hallazgos derivados del taller, relacionándolos con los objetivos de investigación, se consignan los avances en la comprensión y manejo de conflictos, cambios de actitudes y propuestas para fortalecer la resolución de conflictos.

Formato: Físico y digital. [\(Ver apéndice 3\)](#)

Aplicación: Diligenciada por las investigadoras al finalizar cada sesión de intervención.

### **3.6 Validación y confiabilidad de los instrumentos**

La validación de los instrumentos será realizada por expertos internos de la Universidad UNIMINUTO, quienes revisarán aspectos de claridad, pertinencia, coherencia con los objetivos del proyecto y adecuación al contexto escolar, esta revisión permitirá realizar los ajustes necesarios antes de su aplicación definitiva. El proceso de validación se desarrollará en tres fases; en la primera, los expertos internos emitirán observaciones y recomendaciones para

mejorar la estructura y redacción de los instrumentos; en la segunda fase, el equipo de investigadores incorporará las sugerencias recibidas, ajustando los ítems, indicadores y redacción según la pertinencia académica y el contexto educativo, y, finalmente, en la tercera fase, los instrumentos serán presentados nuevamente ante expertos quienes evaluarán su validez y coherencia de manera imparcial, garantizando la objetividad del proceso.

Además, se llevará a cabo una prueba piloto con estudiantes del grado segundo dos de la misma institución, con el propósito de asegurar la confiabilidad de los datos, la viabilidad del diseño y la comprensión de los instrumentos por parte de los participantes. Los resultados obtenidos permitirán identificar posibles barreras en la aplicación, ajustar preguntas o indicadores y garantizar que los instrumentos recojan la información esperada de forma clara, precisa y efectiva.

### **3.7 Procedimiento**

La aplicación de los instrumentos se realizará en el segundo semestre de 2025, durante el calendario escolar de la institución, el proceso se desarrollará de la siguiente manera:

1. Solicitudes de autorización: La Universidad Corporación Universitaria Minuto de Dios envió una carta formal a la Institución Educativa Santa Juana de Arco con el fin de solicitar el permiso para la realización del proyecto de investigación. Esta autorización permitió a las investigadoras ingresar a la institución y desarrollar la aplicación de los instrumentos. ([Ver Anexo 1](#))

2. Capacitación del equipo investigador: Las investigadoras se reunirán previamente para revisar las guías, estandarizar criterios de observación, organizar preguntas de entrevistas, planear oportunamente el taller participativo, definir roles y garantizar la aplicación ética y sistemática de los tres instrumentos diseñados, adicional a esto, las investigadoras por

parte de la universidad han recibido capacitaciones en cuanto a talleres de orientación para un trabajo de campo efectivo, suministrado el día 26 de agosto de 2025

3. Aplicación de la guía de observación estructurada: La aplicación de la guía de observación estructurada se realizará durante el desarrollo de las clases y los espacios de descanso, con el fin de registrar comportamientos reales sin interrumpir la dinámica natural del grupo, la observación se llevará a cabo en las clases de centros de interés, debido a que en ellas se propicia una mayor interacción entre los estudiantes, lo que permite identificar con claridad las estrategias docentes para la resolución de conflictos y las manifestaciones de convivencia escolar, además, se incluirá el tiempo de descanso, considerado un espacio clave para observar comportamientos espontáneos, posibles desacuerdos o situaciones de conflicto que surgen en la interacción libre entre los niños.

Cada sesión de observación tendrá una duración de una hora durante la clase y treinta minutos en el descanso, registrando de manera detallada las conductas verbales y no verbales de los estudiantes, las intervenciones del docente, los tipos de conflicto que se presentan y las estrategias empleadas para su resolución, la información se consignará en una guía física de observación estructurada, complementada con registros anecdóticos cuando se consideren necesarios para ampliar o precisar situaciones relevantes. Durante la aplicación se garantizará un ambiente de no intervención directa, con el propósito de evitar alterar las conductas naturales de los participantes, las investigadoras mantendrán una posición de observador participante, integrándose de manera discreta al entorno escolar.

4. Aplicación de entrevistas a docentes: Las entrevistas se programarán en horarios definidos con los docentes para no interferir con sus funciones. Serán grabadas con autorización y transcritas posteriormente. La duración estimada por entrevista es de 30 a 40 minutos.

5. Implementación de talleres participativos y diligenciamiento de la bitácora: Cada taller se aplicará en sesiones planificadas, con una duración aproximada de 90 minutos. Al finalizar cada uno, se completará la bitácora con observaciones, participación del grupo, estrategias utilizadas y reflexiones investigativas.

6. Seguridad y confidencialidad: La información recolectada será utilizada únicamente con fines investigativos. Los nombres de los estudiantes no serán divulgados y se mantendrá el principio de confidencialidad durante todo el proceso.

7. Revisión y sistematización de datos: Una vez aplicados los instrumentos, se realizará la organización, análisis y sistematización de la información para su interpretación y posterior presentación en los resultados del proyecto.

### **3.8 Análisis de datos**

Para el presente estudio se empleará ATLAS.ti como herramienta principal de análisis cualitativo, dado que permite importar las transcripciones de entrevistas, las guías de observación y las bitácoras de reflexión para realizar una codificación sistemática de palabras, frases e ideas recurrentes, según Friese (2020), ATLAS. Ti facilita la organización, visualización y análisis profundo de grandes volúmenes de datos cualitativos, permitiendo construir redes conceptuales y categorías emergentes, en esta investigación, el software será utilizado para generar nubes de palabras, mapas de códigos y diagramas que ayuden a identificar patrones y dimensiones relacionadas con la convivencia escolar y la resolución de conflictos.

De manera complementaria se utilizará Voyant Tools, una herramienta de lectura distante que permite analizar corpus textuales mediante visualización como frecuencias, nubes de palabras y concordancias. Finalmente, el análisis también se realizará de forma manual, mediante lectura detallada, elaboración de memos y triangulación entre los integrantes del equipo investigador, esta combinación, asegura un proceso riguroso y coherente con el

contexto del aula, permitiendo interpretar con mayor profundidad los datos recolectados en el grado segundo dos de la Escuela Santa Juana de Arco y orientar la construcción de conclusiones sobre las estrategias educativas de ellos docentes para la resolución de conflictos.

### **3.9 Consideraciones Éticas**

De acuerdo con los principios establecidos en \_\_\_\_\_ (escoja la norma internacional que más se ajuste a la naturaleza de su investigación Declaración de Helsinki; Reporte Belmont; Pautas CIOMS; GPC/ICH) y en la Resolución 008430 de Octubre 4 de 1993: y debido a que esta investigación se consideró como \_\_\_\_\_ (identifique el riesgo de acuerdo al Artículo 10 de la Resolución 008430/93) y en cumplimiento con los aspectos mencionados con el Artículo 6 de la presente Resolución, este estudio se desarrollará conforme a los siguientes criterios:

- Ajustar y explicar brevemente los principios éticos que justifican la investigación de acuerdo a una normatividad a nivel internacional y a nivel nacional la Resolución 008430/93.
- Fundamentar si la experimentación se realizó previamente en animales, en laboratorios o en otros hechos científicos.
- Explicar si el conocimiento que se pretende producir no puede obtenerse por otro medio idóneo (fórmulas matemáticas, investigación en animales)
- Expresar claramente los riesgos y las garantías de seguridad que se brindan a los participantes.
- Contar con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la Resolución 008430/93
- Relacionar la experiencia de los investigadores y la responsabilidad de una entidad de salud.

- Establecer que la investigación se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización: del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación; el Consentimiento Informado de los participantes; y la aprobación del proceso

## Capítulo IV. Resultados de Investigación

### 4.1. Datos de los participantes

En el marco de esta investigación fue fundamental caracterizar a los participantes, pues su contexto y particularidades aportan elementos clave para comprender la problemática abordada. Por un lado, se incluyó a los docentes entrevistados, cuya experiencia y estrategias pedagógicas permiten identificar las prácticas que orientan la resolución de conflictos en el aula. Por otro, se consideró que los estudiantes del grado segundo dos de la Escuela Santa Juana de Arco, quienes constituyen el grupo directamente implicado en la dinámica de convivencia y en el desarrollo de las actividades pedagógicas. Presentar sus datos no solo permite reconocer sus realidades sociales, familiares y académicas, sino también para establecer la relación entre dichas condiciones y las manifestaciones de los conflictos escolares, generando así una visión integral del fenómeno objeto de estudio.

#### Tabla 2

*Datos sociodemográficos de los docentes de la presente investigación.*

Edad	Sexo F- O M- MASCULI NO	Nivel de formación académica	Áreas en las que enseña	Experiencia del docente en años	Tiempo en la institución	Capacitaciones en convivencia escolar y resolución de conflictos SI/NO
------	-------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------	--------------------------------	--

<b>Informante 1</b>	66 años	F	Especialista en Ciencias Sociales	Todas las áreas	45 años	42 años	SI
<b>Informante 2</b>	42 años	M	Doctor en literatura	Todas las áreas	8 años	2 años	NO
<b>Informante 3</b>	68 años	F	Especialista en administración de informática educativa	Artística	34 años	14 años	SI

Nota: La tabla presenta la información sociodemográfica de los docentes entrevistados que orientan áreas en el grado segundo dos de la Escuela Santa Juana de Arco. Elaboración propia (2025)

La tabla número 2 presenta información de tres docentes que participaron en una entrevista semiestructurada como informantes dentro del proyecto de investigación sobre estrategias docentes para la resolución de conflictos. En los datos sociodemográficos se observa diversidad en cuanto a edad, formación académica, experiencia docente y tiempo en la institución, lo cual enriquece el análisis de las estrategias que cada uno emplea frente a los conflictos escolares.

El Informante 1 es una mujer de 66 años, especialista en Ciencias Sociales, con 45 años de experiencia docente y 42 en la institución, es la docente titular del grado segundo dos, y ha recibido alguna capacitación en convivencia escolar y resolución de conflictos, aunque no de manera continua.

El Informante 2 es un hombre de 42 años, doctor en Literatura, con 8 años de experiencia docente y apenas 2 en la institución, es el docente titular del grado segundo uno y se encuentra con los estudiantes del grado segundo dos en una actividad llamada centros de interés que se hace una vez a la semana dos horas, y no ha recibido formación en el área de resolución de conflictos, ni convivencia escolar.

El Informante 3 es una mujer de 68 años, especialista en administración de informática educativa, con 34 años de experiencia docente y 14 en la institución, es la docente que orienta la asignatura de artística en grado segundo dos, también ha recibido capacitación en convivencia escolar y resolución de conflictos, aunque estas se realizaron hace tiempo y no hacen parte de un proceso constante de actualización.

Los datos permiten identificar varios aspectos clave frente al tema de investigación, primero, la trayectoria docente y el manejo de los conflictos, ya que los informantes con mayor experiencia (1 y 3) no solo llevan décadas en la docencia, sino que en algún momento de su carrera recibieron formación relacionada con la convivencia escolar, esto nos sugiere que sus estrategias se fundamentan en la práctica adquirida en el aula y en conocimientos puntuales, aunque la ausencia de actualización continua puede limitar la pertinencia de sus acciones en contextos escolares actuales, como nos indica Vaillant y Marcelo (2015) " La formación docente no puede entenderse como un proceso acabado, sino como una práctica permanente de actualización que permita responder a los retos cambiantes de la escuela" (p. 63).

En segunda instancia la brecha de formación en el área de convivencia, ya que el informante 2, pese a contar con un nivel académico elevado como un doctorado, no tiene formación específica en resolución de conflictos y su corta trayectoria en la institución puede limitar su conocimiento del contexto escolar, y esto refleja una posible desventaja frente a situaciones de convivencia, como indica Ortega y Del rey (2017) "Un alto nivel académico en la disciplina no garantiza competencias en la gestión de la convivencia; para ello es necesario un

componente formativo específico que dote al docente de herramientas socioemocionales y pedagógicas” (p. 42).

También, la diversidad en las áreas de enseñanza, ya que dos de los docentes enseñan en todas las áreas aunque uno es el docente titular del grado segundo uno y la otra es la docente titular en el grado segundo dos, pero, esto los convierte en actores centrales en el proceso de enseñanza en grado segundo dos, mientras que uno se especializa en artística, esto implica que las estrategias de resolución de conflictos pueden variar según el área de conocimiento y la dinámica de interacción con los estudiantes, lo cual es fundamental al analizar la convivencia en este grado.

En un grado donde los niños aún están desarrollando habilidades sociales, comunicativas y de autorregulación, la experiencia docente y la formación en convivencia, aunque no sean permanentes, se convierten en factores determinantes. Como lo indica, Bisquerra, (2016) “En los primeros años de escolaridad, los conflictos forman parte del proceso de socialización; por ello, el papel del docente es fundamental para guiar a los niños en el aprendizaje de la autorregulación y la resolución pacífica de las diferencias” (p. 118). Los datos sugieren que aquellos con mayor trayectoria y alguna capacitación previa pueden aportar estrategias más efectivas para prevenir, mediar y transformar los conflictos, en contraste con quienes no cuentan con dicha preparación. En síntesis, la tabla 2 refleja una heterogeneidad en la experiencia y formación de los docentes, lo que permite analizar cómo estas diferencias influyen en las prácticas aplicadas en el aula de grado segundo dos para la resolución de conflictos. Este panorama resulta valioso para el proyecto, ya que posibilita contrastar la influencia de la experiencia, el tiempo en la institución y la existencia o ausencia de formación específica en la calidad de las estrategias empleadas.

### **Tabla 3**

*Datos sociodemográficos de los estudiantes de la investigación*

<b>Edades</b>	<b>Grado</b>	<b>Sexo</b>	<b>Repitentes</b>	<b>Composición familiar</b>	<b>Procedencia</b>
<b>Entre 7 y 10 años</b>	Segundo	5 niñas 12 niños	3 niños	En porcentajes el 37,5% viven con su madre, el 37,5% viven con su madre y padre, el 6,3% viven con la abuela y un 6,3% viven con la tía.	El grupo poblacional cuenta con dos estudiantes provenientes del país de Venezuela

Nota: La tabla presenta la información sociodemográfica relevante para nuestra investigación de los estudiantes del grado segundo dos de la Escuela Santa Juana de Arco. Elaboración propia (2025)

De acuerdo con la tabla número 3 refleja la caracterización del grupo de grado segundo, conformado por 18 estudiantes entre los 7 y 10 años, de los cuales 12 son niños y 5 niñas. Los porcentajes presentados en la tabla 3 se calcularon a partir de la frecuencia relativa, es decir, se tomó el número de estudiantes de cada categoría y se dividió entre el total del grupo, multiplicando el resultado por 100 para obtener el valor porcentual. Esta estrategia de medición permitió reflejar de manera proporcional las características sociodemográficas del grado

segundo dos, entonces, se evidencia que el 37,5% de los estudiantes viven únicamente con su madre, mientras que otro 37,5% habita con ambos padres, lo cual muestra que la figura materna tiene un papel central en la dinámica familiar. Además, un 6,3% de los niños están bajo el cuidado de la abuela y otro 6,3% con una tía, lo que revela la presencia de familias extendidas como apoyo en el proceso de crianza. En cuanto a la procedencia, se destaca la diversidad cultural del grupo, ya que un 6,3% proviene de Venezuela, mientras que los demás son de diferentes regiones del país. Estos datos permiten reconocer no solo la heterogeneidad familiar y social, sino también las posibles implicaciones que dichas condiciones tienen en la convivencia escolar y en la necesidad de fortalecer estrategias docentes para la resolución de conflictos.

## **4.2 Análisis de la información**

### **4.2.1 Categorías de análisis**

Las categorías de análisis son fundamentales en el proceso de interpretación de la información dentro de una investigación, ya que permiten organizar los datos recopilados de manera coherente y comprensible; a través de ellas, el investigador puede agrupar ideas, comportamientos o respuestas que comparten características comunes, facilitando así la identificación de patrones, relaciones y tendencias en los hallazgos encontrados en la investigación. Estas categorías nos permiten estructurar el análisis de los datos sin perder la conexión con los objetivos y el contexto, es una herramienta que nos orienta a la hora de leer y comprender los datos recolectados.

#### **Tabla 4**

*Categorías para el análisis, palabras clave, dimensiones y aspectos importantes de la investigación.*

Categoría	Palabras Clave	Dimensiones	Aspectos importantes
-----------	----------------	-------------	----------------------

<b>Convivencia escolar</b>	Respeto, tolerancia, relaciones interpersonales, normas	Relacional Comunicativa Emocional	Como se manifestaron los conflictos en el aula, impacto en el clima escolar, disposición a la cooperación
<b>Estrategias docentes</b>	Mediación, diálogo, acuerdos, acompañamiento, autorregulación	Pedagógica Formativa Práctica	Rol del docente como mediador, limitaciones y fortalezas de las estrategias utilizadas, percepción de los maestros sobre su eficacia
<b>Resolución de conflictos</b>	Negociación, acuerdos, comunicación asertiva, escucha activa, empatía	Preventiva Correctiva Transformadora	Como los estudiantes resolvieron sus diferencias, habilidades socioemocionales adquiridas, resultados de la intervención
<b>Factores contextuales</b>	Familia, entorno social, vulnerabilidad, apoyo	Familiar Socioeconómica Institucional	Influencia del contexto familiar y social en la

---

convivencia y en la  
forma en que los  
niños enfrentan los  
conflictos

---

Nota: Categorías de análisis que emergen a partir de los datos recolectados en el grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco. Elaboración propia (2025).

La tabla número 4, presentada organiza las categorías de análisis más representativas de la investigación, junto con las palabras clave, dimensiones y aspectos relevantes que emergieron del proceso de recolección y sistematización de datos. En primer lugar, la categoría de convivencia escolar se centra en el respeto, la tolerancia y las relaciones interpersonales, evidenciando cómo los conflictos cotidianos en el aula y en los espacios de descanso afectan directamente el clima escolar, esta categoría contempla dimensiones como la interacción entre pares, que permite observar las formas de relacionarse de los niños; la cooperación, que refleja la capacidad de trabajar juntos; y el respeto mutuo, que evidencia la necesidad de regular las expresiones verbales y físicas que muchas veces derivan en conflictos. De acuerdo con Herrera y Sánchez (2021) la convivencia escolar "implica interactuar con otros en armonía, con respeto a las ideas y sentimientos de los demás, la tolerancia frente a las diferencias, la aceptación y valoración de la diversidad, la solidaridad, reciprocidad y cooperación mutua en función de objetivos comunes" (p.160). Por ende, la convivencia escolar va más allá de simplemente compartir un espacio; se trata de aprender a convivir desde el respeto, la empatía y la cooperación, reconociendo que las diferencias no nos separan, sino que nos enriquecen la vida en comunidad.

La segunda categoría, estrategias docentes, recoge términos como mediación, diálogo y acuerdos, situando al maestro como un actor clave en la construcción de soluciones pacíficas. Sus dimensiones permiten analizar la práctica pedagógica desde tres perspectivas: la

mediación, entendida como el acompañamiento del docente en la resolución de conflictos; el diálogo, que abre espacios de comunicación y escucha activa; y las acciones correctivas, que muestran cómo se ponen en práctica las decisiones frente a situaciones conflictivas. Según el estudio *Las prácticas pedagógicas y su incidencia en la convivencia escolar* elaborado por García y Pérez (2022), que nos indica que frente a un conflicto se llama a las partes involucradas y se utiliza el diálogo para indagar por el suceso ocurrido. Primero diálogo con los niños y niñas involucrados, si es grave y requiere amonestación verbal o escrita, lo hago. Estas dimensiones ponen de relieve tanto las fortalezas como las limitaciones de los métodos empleados por los docentes.

Por otro lado, se evidencia que en los procesos de mediación escolar donde se evidencia la importancia de la comunicación asertiva, la escucha activa y la empatía como elementos clave para transformar situaciones conflictivas en oportunidades de aprendizaje en la convivencia escolar. La categoría de resolución de conflictos aborda la importancia de la comunicación asertiva, la negociación y la empatía como herramientas centrales para transformar los desacuerdos en oportunidades de aprendizaje.

Finalmente, la categoría de factores contextuales permite entender la influencia del entorno familiar, socioeconómico e institucional en el comportamiento de los estudiantes, entre las dimensiones se abarcan el entorno familiar, que condiciona los valores y formas de interacción que traen los niños a la escuela; el contexto socioeconómico, que muestra las limitaciones y vulnerabilidades que pueden incidir en el comportamiento Según García et al. (2019) las relaciones de convivencia en la escuela se dan mediante un proceso dinámico, donde interactúan, los contextos de donde provienen, que se refleja en el ambiente escolar. Las relaciones familiares y sociales condicionan estilos de vida, costumbres, formas de ser y de convivir en la familia y en la sociedad; por otro lado, las condiciones institucionales, que reflejan el papel de la escuela en brindar espacios adecuados y estrategias de apoyo para la



Nota: Nube de palabras generada a partir del análisis en ATLAS. Ti de las notas de observación realizadas en el grado segundo dos de la Escuela Santa Juana de Arco. Atlas. Ti (2025)

La nube muestra con mayor tamaño términos centrales de la observación: docente, estudiantes, conflictos, descanso, soluciones, convivencia, grado, observación. Esto indica que en las notas de campo de las referencias se centraron en los actores docente/estudiante, en los escenarios clase/descanso y en los procesos conflictos/soluciones. El foco de la observación fue relacional y situacional: se registró quién, dónde y qué ocurre. La prominencia de descanso confirma que los recreos fueron escenario clave donde emergen y se intensifican los conflictos. Palabras como soluciones y convivencia indican que las notas no solo registraron episodios conflictivos sino también la búsqueda de acuerdos y procesos de mediación.

**Tabla 5**

*Resumen de episodios de conflicto y estrategias docentes observadas en clase de segundo dos.*

Categoría	Ejemplos textuales/conductas	Intervención docente	Observaciones
<b>Frases de rechazo</b>	“No quiero jugar contigo” “Yo no quiero con él”	Invitó a expresar sentimientos y a escuchar al otro	Muestran exclusión verbal y resistencia a la cooperación
<b>Conductas no verbales</b>	Brazos cruzados, ceño fruncido, dar la espalda.	Señaló importancia de respetar al compañero	Intensifican el conflicto al no acompañarse de diálogo
<b>Conflictos por materiales y turnos</b>	Disputa por uso de materiales, turnarse en actividades	Propuso acuerdos sencillos, compartir o turnarse	Resolución efectiva en varios casos

<b>Intervenciones docentes</b>	Pedir que repitieran con sus palabras lo dicho por el compañero, animar a expresar emociones	Favoreció escucha activa y empatía	Estrategia efectiva en conflictos menores
<b>Actividades de mayor conflicto</b>	Juegos durante el descanso	Ausencia de estructura dificultó mediación	Se observaron discusiones, empujones y exclusiones
<b>Soluciones espontáneas de los niños</b>	Invitar a jugar a quien estaba excluido	Sin intervenciones directas de la docente	Evidencia capacidad de autorregulación y cooperación

Nota: Tabla elaborada a partir de las observaciones en clase y durante el descanso en el grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco Elaboración propia (2025)

La guía de observación participante estructurada se aplicó en el grado segundo dos de la Escuela Santa Juana de Arco, con el propósito de registrar de manera sistemática los comportamientos de los estudiantes y las intervenciones de la docente en torno a los conflictos que se generan en el aula y durante los espacios de recreación. La observación se desarrolló durante una hora de clase de centros de interés y continuó en el descanso, con el fin de identificar cómo varía la forma de relacionarse de los niños en contextos más reglados y en espacios de interacción libre. Antes de iniciar, se obtuvo la autorización de la Institución y del rector para hacer la recolección de información, se revisó el instrumento y se acordó con la docente titular la presencia de la investigadora en el aula, procurando que su papel fuera discreto para no alterar las dinámicas naturales. Se dispuso de un cuaderno de campo, bolígrafos y cronómetro para registrar con detalle las situaciones, anotando tanto las conductas verbales como los gestos, posturas y actitudes de los estudiantes. A lo largo de la clase se

tomaron notas cada minuto, identificando episodios de desacuerdo por el uso de materiales, el turno de participación o la pertenencia a grupos, situaciones que se acompañaron de frases de rechazo como “no quiero jugar contigo” o “yo no quiero con él”, y de gestos como brazos cruzados, ceño fruncido o dar la espalda al compañero.

Al mismo tiempo, se registraron las intervenciones de la docente, que en varios momentos se acercó a los niños, los animó a expresar lo que sentían y les pidió repetir con sus propias palabras lo que había dicho el compañero, favoreciendo así la escucha activa. En algunos casos los conflictos se resolvieron mediante acuerdos sencillos como turnarse o compartir materiales, mientras que en otros la intensidad emocional impidió una resolución inmediata, lo que evidencia tanto los logros como las limitaciones de las estrategias de mediación empleadas. Durante el descanso se observó un incremento en la frecuencia y la intensidad de los conflictos, especialmente en juegos como el fútbol, donde surgieron discusiones y empujones por la posesión de la pelota o la integración a un equipo. Allí, la ausencia de estructura y la mayor libertad de movimiento hicieron más difícil mantener acuerdos estables, aunque también se identificaron momentos en los que los mismos niños propusieron soluciones espontáneas, como invitar a jugar a quienes estaban excluidos. Tal como se evidencia en el estudio realizado por (Naesby et al., 2024) donde se hace una prueba piloto con niños de 6, 8 y 12 años que evalúan situaciones de inclusión/exclusión durante el juego frente a otros compañeros.

Los resultados del proyecto piloto muestran, entre otras cosas, cómo los niños desarrollan estrategias para integrarse en la comunidad infantil o en un juego guiado por adultos, u cómo un niño que camina solo no está realmente excluido, sino que interactúa con el entorno de aprendizaje físico (p.5)

Este estudio evidencia que los niños son capaces de generar estrategias espontáneas de inclusión durante el juego, demostrando su habilidad para integrar a otros sin intervención

de un adulto. Los datos recolectados incluyeron la descripción detallada de los episodios, frases textuales de los estudiantes, conductas no verbales, intervenciones de la docente, el interés central del instrumento fue reconocer cómo emergen los conflictos, de qué manera interviene el docente y cuáles son las estrategias de resolución que se ponen en juego, con el propósito de identificar patrones que permitan fortalecer las habilidades socioemocionales de los estudiantes y la mediación pedagógica en el aula.

En conclusión, el análisis del instrumento uno permitió identificar las dinámicas de los docentes de segundo dos de la Escuela Santa Juana de Arco a través de las cuales surgen, se expresan y se gestionan los conflictos en el aula y durante el recreo. La observación evidenció la relevancia de los contextos y las interacciones en la construcción de la convivencia, así como la presencia de diferentes formas de mediación y resolución entre los niños y la docente. Estos hallazgos ofrecen una base sólida para comprender las relaciones escolares y las estrategias de los docentes frente a la resolución de conflictos.

#### **4.2.3 Guía de entrevista semiestructurada**

Para esta fase de la investigación se realizó un proceso de análisis cualitativo a partir de la información recolectada mediante una guía de entrevista semiestructurada aplicada a tres docentes que orientan asignaturas en el grado segundo dos de la Institución Educativa Santa Juana de Arco. El propósito fue identificar las estrategias pedagógicas utilizadas por los docentes para la resolución de conflictos.

El análisis de las tres entrevistas permite comprender cómo los docentes del grado segundo dos conciben y practican la resolución de conflictos desde una perspectiva humana, reflexiva y pedagógica; los discursos revelan una profunda conciencia sobre el papel del docente como mediador de relaciones sociales y emocionales dentro del aula. Como afirma Siñani y Basilia (2025) “el docente, en su rol de mediador, desempeña un papel clave en la gestión de conflictos, promoviendo un ambiente de confianza y respeto que favorece el

aprendizaje” (p.1). Para los entrevistados, convivir no se reduce a evitar conflictos, sino a construir día a día un entorno en el que los niños aprendan a reconocer, expresar y regular sus emociones, fortaleciendo valores como el respeto, la tolerancia y la solidaridad.

Las entrevistas reflejan una actitud de formación y mejora continua, los docentes asumen la resolución de conflictos como un proceso en constante construcción, donde cada experiencia conflictiva se transforma en una oportunidad de aprendizaje, tanto para los estudiantes como para ellos mismos.

**Tabla 6**

*Matriz de palabras claves y citas textuales de las entrevistas realizadas a los docentes.*

ENTREVISTADO	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
<b>CONVIVENCIA ESCOLAR</b>	“La convivencia escolar son todas las estrategias que se tienen para el buen comportamiento en una Institución Educativa”	“La convivencia escolar es la manera en la que todos compartimos el día a día dentro del colegio, aprender a convivir respetando las diferencias”	“La convivencia escolar es el conjunto de interacciones y dinámicas entre toda la comunidad educativa, respeto, solidaridad, inclusión y cooperación”
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	“Es la manera de solucionar alguna dificultad que se presente con directivos,	“Resolver un conflicto es encontrar una salida pacífica a los problemas, sin	“Es un proceso pedagógico y social para abordar pacíficamente las diferencias y enseñar

	estudiantes o docentes”	recurrir a peleas ni ofensas”	habilidades de diálogo y autocontrol”
<b>ESTRATEGIAS DOCENTES</b>	“Primero, hablar con la persona directamente involucrada, después ir con un coordinador para que se dé resolución”	“Escuchar a cada niño por separado, ponerlos a conversar entre ellos, recordar la importancia de pedir perdón”	“Uso del diálogo guiado, mediación, normas de convivencia construidas colectivamente, educación emocional y reflexión posterior”
<b>ESCUCHA ACTIVA/DIÁLOGO</b>	“Primero, la escucha, segundo, una conversación de frente con el niño”	“El diálogo en grupo cuando pasa un problema es muy importante, los demás también opinan y ayudan a buscar soluciones”	“Los círculos de la palabra donde cada niño puede hablar mientras los demás escuchan sin interrumpir”
<b>METODOLOGÍA</b>	“A través de los juegos porque es la mejor herramienta para lograr una escucha verdadera entre los niños”	“Trabajar con juegos cooperativos donde no se trata de competir, sino de lograr algo juntos”	“Juegos cooperativos que enseñan a trabajar en equipo y apoyarse unos a otros”
<b>MEDIACIÓN</b>	“Poner que ellos expongan cuál es la	“A veces hacemos dibujos o escribir	“Mesa de mediación, representaciones de

	situación que se presentó, que cada uno hable con libertad y después llegar al acuerdo”	acuerdos y firmarlos para comprometerse”	roles para fomentar la empatía, contrato de acuerdos firmado”
<b>DIFICULTADES</b>	“La dificultad es primero el que no quiere escuchar, segundo, que de pronto el docente tampoco este abierto”	“Los niños todavía están aprendiendo a controlar sus emociones, algunos reaccionan con empujones o gritos”	“La impulsividad, poca tolerancia a la frustración y la influencia de dinámicas familiares o sociales”
<b>OPORTUNIDADES</b>	“El silencio, la escucha activa y la participación”	“Los niños disfrutan trabajar en equipo y jugar, espacios que sirven para enseñar cooperación y solidaridad”	“El entusiasmo infantil, la creatividad y el trabajo en equipo como oportunidades para fortalecer la convivencia”
<b>FORMACIÓN DOCENTE</b>	“Capacitándonos constantemente para conocer las dificultades que pueda presentar cualquier estudiante”	“Reflexiono después de cada situación, observo cómo otros maestros solucionan los problemas”	“Me estoy fortaleciendo mediante capacitaciones, lecturas, talleres y reflexión continua”

	sobre mi práctica pedagógica”
--	-------------------------------

Nota: Matriz elaborada a partir del análisis temático de entrevistas a docentes del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco. Elaboración propia (2025).

La tabla 6, evidencia una estructura coherente entre los discursos de los tres docentes entrevistados, se identifican categorías centrales relacionadas con la convivencia escolar, la resolución de conflictos, la escucha activa, la mediación, la metodología, oportunidades y debilidades y el fortalecimiento docente. A partir del análisis comparativo, se observa que la convivencia escolar es entendida de manera integral, no se limita a la disciplina o al cumplimiento de normas, si no que se concibe como un proceso de interacción social que implica respeto, cooperación y construcción colectiva de un ambiente armónico. Tal como lo indica López y González (2023) “La convivencia escolar se concibe como un proceso de interacción social que implica respeto, cooperación y la construcción colectiva de un ambiente armónico donde todos los miembros de la comunidad educativa participan activamente” (p.47). De manera que, la convivencia escolar promueve relaciones basadas en el respeto mutuo y la cooperación, fortaleciendo el sentido de comunidad y bienestar dentro del aula.

Las categorías de resolución de conflictos y estrategias docentes se entrelazan con la práctica cotidiana, donde el diálogo, la escucha activa y la empatía emergen como herramientas fundamentales para transformar las tensiones en oportunidades de aprendizaje. Asimismo, Rueda (2025) afirma que “La inteligencia emocional, definida como la capacidad para reconocer, comprender y regular las emociones propias y ajenas, se presenta como una herramienta clave para formar la autorregulación, la empatía y la resiliencia, habilidades esenciales” (p.5), la resolución de conflictos en la escuela se potencia cuando los docentes

emplean estrategias basadas en el diálogo, la escucha activa y la empatía, transformando tensiones cotidianas en oportunidades de aprendizaje.

La presencia constante del juego y de las actividades cooperativas reflejan una visión pedagógica que favorece la comunicación, la regulación emocional y la comprensión entre los estudiantes. Tal como lo afirma Martínez y Torres (2024) “Los juegos cooperativos favorecen la interacción social, la comunicación, la expresión de emociones y la autorregulación, además de potenciar un comportamiento prosocial y colaborativo entre los alumnos” (p.51), el juego y las actividades cooperativas fortalecen la comunicación y la regulación emocional, contribuyendo al bienestar socioemocional y la convivencia positiva entre los estudiantes; asimismo, las dificultades mencionadas como la falta de escucha, impulsividad, poca tolerancia a la frustración, contrastan con las oportunidades que los docentes reconocen, como la disposición de los niños al aprendizaje, su creatividad y el valor del trabajo en equipo.

Finalmente, el fortalecimiento docente aparece como una categoría transversal, que resalta la reflexión continua, en conjunto, se muestra un panorama coherente entre la teoría y la práctica, donde las estrategias de los docentes se orientan hacia el desarrollo de una resolución de conflictos basada en el respeto, la comunicación y la empatía.

Las estrategias que han resultado más efectivas para mejorar la resolución de conflictos en el grado segundo dos, según los tres entrevistados, se centra en el diálogo, la escucha activa y la autorregulación emocional, Murillo y Hernández (2020) demuestran que el diálogo estructurado fortalece la convivencia y favorece acuerdos respetuosos en el aula; los docentes coinciden en que conversar con los niños de manera directa, permitir que cada uno exponga su versión sin interrupciones y guiarlos hacia acuerdos conjuntos favorece la solución de los desacuerdos, también destacan que el uso de los juegos cooperativos, actividades lúdicas, el semáforo de las emociones y herramientas como el buzón de la amistad o los círculos de la palabra, facilitan la expresión emocional y fortalecen la empatía de los estudiantes, de acuerdo

con Garaigordobil (2019), las dinámicas lúdicas cooperativas ayudan a resolver conflictos y a consolidar relaciones respetuosas. En cuanto a las principales dificultades para la conciencia, los docentes señalan la impulsividad propia de la edad, la baja tolerancia a la frustración, la falta de habilidades para expresar emociones y, en algunos casos, la influencia de ambientes familiares que no promueven el diálogo, según López y Fernández (2021), la impulsividad y la dificultad para identificar emociones incrementan la probabilidad de conflicto en los niños; sin embargo, también reconocen diversas oportunidades para favorecer una convivencia positiva, entre ellas la disposición natural de los niños para aprender, su entusiasmo por participar en dinámicas grupales, la posibilidad de trabajar valores desde la educación emocional y la confianza que depositan en sus maestros, estas oportunidades, combinadas con estrategias pedagógicas consistentes, permiten consolidar ambientes más respetuosos, cooperativos y propicios para el manejo de los conflictos.

#### **4.2.4 Bitácora de reflexión**

Durante el desarrollo del taller “La isla de los acuerdos”, se recopilaron registros de observación participante, comentarios verbales de los niños, comportamientos no verbales como gestos, expresiones, actitudes, y producciones simbólicas como respuestas orales, participación en los retos y frases de la reflexión final. Los datos se clasificaron en tres momentos:

##### Taller la Isla de los Acuerdos

Preparación previa a la ejecución, dibujar en una cartulina grande la isla con las 4 zonas, la zona de las emociones, el puente del diálogo, el laberinto de las soluciones y el tesoro de los acuerdos, colocar este mapa en un lugar visible desde el inicio para generar expectativas; luego, recortar las monedas previamente impresas; seguido se escriben los conflictos en tarjetas como (dos niños quieren el mismo balón, un amigo te quitó el color sin pedirlo, un compañero se burla de tu trabajo, un amigo te empuja en la fila) luego la cinta adhesiva para

marcar el piso con el laberinto, y en cada paso colocar preguntas tipo ¿Qué harías si...?, y por último poner el cofre del tesoro, usando una caja decorada o pintada como cofre y dentro poner el incentivo y una tarjeta con una frase de paz

**Inicio:** Introducción a la historia y disposición emocional del grupo.

Frase de apertura: Niños y niñas, hoy vamos a viajar a un lugar donde la gente sabe resolver problemas sin pelear, la Isla de los Acuerdos, allí, para encontrar el tesoro, debemos pasar tres retos. En cada reto obtendremos monedas de paz.

#### Explicación fases del conflicto

1-Primera fase: Nos damos cuenta del problema (CONOCER) Esto pasa cuando notamos que algo no está bien. Por ejemplo, si tu amigo te quita un color sin pedirlo, o si alguien se mete delante de ti en la fila, lo importante es mirar bien qué pasó y no reaccionar rápido, porque a veces son accidentes. Preguntas para guiar: ¿Alguna vez de pasó que algo te molestó, pero no sabías si fue de verdad o fue sin querer? ¿Qué podrías hacer para asegurarte de entender qué pasó?

2- Segunda fase: Entender por qué pasó (DIAGNOSTICAR) Aquí tratamos de pensar ¿El problema fue porque alguien me quiso hacer daño o fue un accidente? A veces nos enojamos rápido, pero si preguntamos, descubrimos que la otra persona no lo hizo a propósito, por ejemplo, si un amigo te pisa el pie en el recreo, puede ser que no te vio porque estaba corriendo. Preguntas para guiar ¿Cómo puedes preguntar sin enojarte para saber qué pasó? Si fue un accidente, ¿cómo podrías reaccionar?"

3-Tercera fase: Bajar la rabia (REDUCIR LA TENSION) Cuando estamos muy enojados, es difícil hablar, aquí lo que hacemos es calmarnos, podemos respirar profundo, contar hasta 10 o alejarnos un momento antes de hablar. Así evitamos decir cosas feas. Preguntas para guiar

¿Qué cosas te ayudan a calmarte cuando estás muy enojado? ¿Cómo te sentirías si alguien te hablara con calma en vez de gritar?

4-Cuarta fase: Encontrar una solución (ACORDAR) En esta última parte hablamos con la otra persona para encontrar una solución que nos deje contentos a los dos, no siempre podemos tener todo lo que queremos, pero sí podemos buscar que todos estemos bien, por ejemplo, si los dos quieren el mismo balón, pueden turnarse o jugar juntos. Preguntas para guiar ¿Qué soluciones conoces para que los dos ganen? ¿Por qué es mejor resolver hablando que peleando?

Cierre motivador antes de empezar el taller:

Hoy, en La Isla de los Acuerdos, vamos a practicar estas 4 fases como si fueran pasos mágicos para resolver cualquier problema. Si las usamos bien, encontraremos el tesoro.

Acciones de las investigadoras: mostrar el mapa y señalar las zonas que van a recorrer, hacer preguntas cortas, ¿Qué creen que es un acuerdo? ¿Han tenido alguna vez un problema con un amigo? ¿Cómo lo solucionaron?, seguido se reparten roles simples, algunos serán “exploradores” (ayudan a pensar soluciones), otros “constructores de paz” (resuelven el conflicto planteado)

**Desarrollo:** Participación en los tres retos, emociones, puente del diálogo y laberinto de las soluciones.

Reto 1 – Zona de las Emociones, para iniciar se colocará a los estudiantes en círculo y se les mostrará un cartel con diversas emociones plasmadas, furia, tristeza, felicidad y asombro, cada uno recibirá una tarjeta con una situación. Tendrá que elegir un emoticón que muestre cómo se sentiría y decir Me sentiría .... porque..., las investigadoras entregan las tarjetas por turnos, y mostrarán los emoticones grandes para ayudar a elegir

Preguntas clave ¿Por qué te sentirías así? ¿Crees que, si le dices esto a tu amigo, él te entenderá mejor?

Cierre del reto Entregar la primera moneda de la paz y colocarla en el mapa.

Reto 2 – El Puente del Diálogo, se colocarán dos líneas paralelas en el piso (puente), y se explicará que, para cruzar el puente, dos compañeros deben resolver un problema usando tres pasos mágicos escuchar, proponer, acordar, se van elegir dos voluntarios y darles una tarjeta con un conflicto, y las investigadoras los guiarán, preguntar al primero ¿Qué pasó? pedir al segundo repite lo que escuchaste para ver si entendiste, luego preguntar ¿Qué propones para solucionarlo?, confirmar: ¿Están de acuerdo los dos?

Cierre del reto, entregar la segunda moneda de la paz.

Reto 3 – Laberinto de las Soluciones, se iniciará mostrando el laberinto hecho con cinta adhesiva y se les explicará que cada paso tiene una pregunta y que, si la respuesta es pacífica, avanzamos, si no, buscamos otra idea, para continuar se elegirá un estudiante para leer y responder la primera pregunta, el grupo evalúa si la respuesta fomenta la paz, si la respuesta no es pacífica, abrir debate ¿Cómo podríamos decirlo de otra manera para que no haya pelea?

Ejemplos de preguntas

¿Qué harías si un amigo te empuja en el recreo?

¿Qué harías si quieres un juguete que otro está usando?

¿Qué harías si un compañero rompe tu cuaderno?

Cierre del reto: Celebrar la llegada al final, entregar la tercera moneda de la paz.

**Cierre:** Reflexión colectiva y entrega del tesoro de los acuerdos.

Tesoro de los Acuerdos, para culminar el taller, después de haber recorrido y aprobado todos los retos los niños van a abrir el cofre del tesoro, recibirán un incentivo y una tarjeta con una frase de paz y se le pedirá a cada niño que lean la frase en voz alta.

Esta organización permitió observar la evolución de los niños desde la identificación de un conflicto hasta la construcción de acuerdos de manera cooperativa.

A partir de la observación y los objetivos del taller, emergieron las siguientes categorías

**Tabla 7**

*Resultados del análisis de la bitácora de reflexión del taller “La isla de los acuerdos”*

<i>Categoría emergente</i>	<i>Comportamientos observados</i>	<i>Necesidades identificadas</i>	<i>Fortalezas del grupo</i>	<i>Dificultades presentes</i>	<i>Relación con las fases del conflicto</i>
<i>Comunicación y diálogo</i>	Los estudiantes expresan su versión de los hechos, explican situaciones y responden a preguntas guía y participan activamente en los retos	Reforzar formas respetuosas de expresar desacuerdos, aprender a esperar turnos para hablar sin interrumpir	Alta disposición al diálogo guiado, facilidad para narrar experiencias propias	Interrupciones frecuentes, tendencia a justificarse sin escuchar al otro	Fase 1, conocer el conflicto, identifican el problema y explican qué ocurrió
<i>Escucha activa</i>	Atención visual a compañeros	Mejorar la empatía y la	Capacidad de repetir lo	Distracción fácil,	Fase 3, reducir la

	durante los círculos de palabra, repetición del mensaje del otro en el puente del diálogo	comprensión antes de responder	que el otro expresó validando el mensaje	especialment e en momentos de tensión	tensión, escuchar ayuda a disminuir emociones intensas
<i>Expresión de emociones</i>	Los niños identifican emociones con emoticones y explican por qué las sienten, reconocen el enojo, tristeza, sorpresa y alegría	Profundizar en el vocabulario emocional y la autorregulación	Reconocen emociones propias y ajenas con apoyo visual	Dificultad para regular impulsos y manejar la frustración	Fase 2, diagnosticar el conflicto, comprender la emoción permite analizar la causa del problema
<i>Trabajo cooperativo</i>	Participación activa en los retos grupales, colaboración en la búsqueda del tesoro y	Fortalecer habilidades para negociar y ceder en un beneficio común	Alta motivación por actividades lúdicas colaborativas	Competitividad inicial que dificultaba los acuerdos	Fase 4, solución del conflicto, se construyen acuerdos y alternativas conjuntas

	acuerdos en el laberinto				
<i>Rol mediador del docente</i>	Acompañamien to constante, formulación de preguntas guía, apoyo emocional y mediación verbal durante los desacuerdos	Mantener consistencia en la supervisión de acuerdos y seguimiento	Uso adecuado del diálogo, preguntas abiertas y contención	Requerimient o de mayor tiempo para intervenir individualmen te	Aporta a todas las fases, orientado al grupo del reconocimien to del problema a los acuerdos

Nota: Elaboración propia con base en el análisis de la bitácora de reflexión del taller “La isla de los acuerdos” (2025)

Los resultados consignados en la tabla 7 evidencian cómo los registros de la bitácora permitieron identificar comportamientos, necesidades, fortalezas y dificultades del grupo en relación con la resolución de conflictos, siguiendo las fases propuestas por Barón (2006), en primer lugar, la categoría de comunicación y diálogo mostró que los estudiantes manifestaron disposición para expresar lo que sientes y explicar lo ocurrido en situaciones problemáticas; sin embargo, también se observó la necesidad de fortalecer las habilidades comunicativas respetuosas, como escuchar turnos y evitar interrupciones, este comportamiento se relaciona con la fase del conocimiento del conflicto, donde los niños reconocen que existe un problema y comienzan a describirlo desde sus experiencias. En la categoría de escucha activa, los estudiantes demostraron atención y capacidad para repetir lo que el otro compañero expresó,

especialmente durante el puente del diálogo, aun así, se evidenció que requieren mayor desarrollo de la empatía y de la comprensión antes de responder, ya que la distracción aparece, esta categoría se vincula con la fase de reducción de la tensión, pues escuchar con calma permite disminuir la carga emocional según las fases del conflicto de Barón (2006).

Respecto a la expresión de emociones, los niños lograron identificar y verbalizar sentimientos utilizando apoyos visuales como emoticones, este reconocimiento emocional se constituye en una fortaleza porque favorece la comprensión de las causas de sus reacciones, no obstante, también surgió la necesidad de fortalecer la autorregulación emocional, ya que algunos estudiantes presentan dificultad para manejar la frustración o el enojo, esta dimensión se articula con la fase de diagnóstico del conflicto, dado que comprender las emociones propias y ajenas permite analizar las razones del desacuerdo. En la categoría de trabajo cooperativo, se evidenció una participación activa y motivada en las actividades grupales, lo que demuestra una disposición favorable hacia la colaboración, sin embargo, al inicio del taller se observaron comportamientos competitivos que dificultaban la construcción de acuerdos, lo que señala la necesidad de reforzar prácticas de negociación y corresponsabilidad, esta categoría se asocia con la fase de solución del conflicto, donde la cooperación es clave para generar alternativas beneficiosas para todos. Finalmente, la categoría rol mediador del docente reflejó la importancia del acompañamiento pedagógico durante el proceso, las investigadoras orientaron a los estudiantes mediante preguntas y guía durante la toma de decisiones, favoreciendo el tránsito por cada una de las fases del conflicto, no obstante, se identificó la necesidad de disponer de más tiempo para la intervención individual, especialmente en los casos en que las emociones eran muy intensas, esta dimensión atraviesa todas las fases del conflicto, ya que la mediación docente constituye un soporte esencial para ayudar a los estudiantes a identificar el problema, comprenderlo, calmarse y establecer acuerdos.

En conjunto, los resultados permiten afirmar que el taller la isla de los acuerdos propició un espacio significativo para observar la manera en que los estudiantes reconocen, gestionan y resuelven los conflictos, a partir de estas evidencias, se logra trazar una ruta metodológica que orienta el diseño de estrategias educativas ajustadas a las necesidades reales del grupo, fortaleciendo habilidades socioemocionales.

### Figura 3

*Términos Berry de palabras generadas a partir del taller “la isla de los acuerdos*



NOTA: Elaborada con Voyant Tools a partir del texto de la bitácora y el taller. Las palabras más grandes representan los conceptos más frecuentes con respecto a la resolución de conflictos.

La figura 3, refleja los ejes conceptuales más representativos del taller “la isla de los acuerdos”, evidenciando la centralidad de términos como el diálogo, conflictos, escucha, respeto y paz, estas palabras dan cuenta del propósito pedagógico del taller: fomentar en los estudiantes la reflexión sobre la resolución de conflictos y el valor de la comunicación asertiva, asimismo, la presencia destacada de términos como niños, juego y reto resalta la importancia del aprendizaje lúdico como vía para promover la cooperación y la empatía, el juego

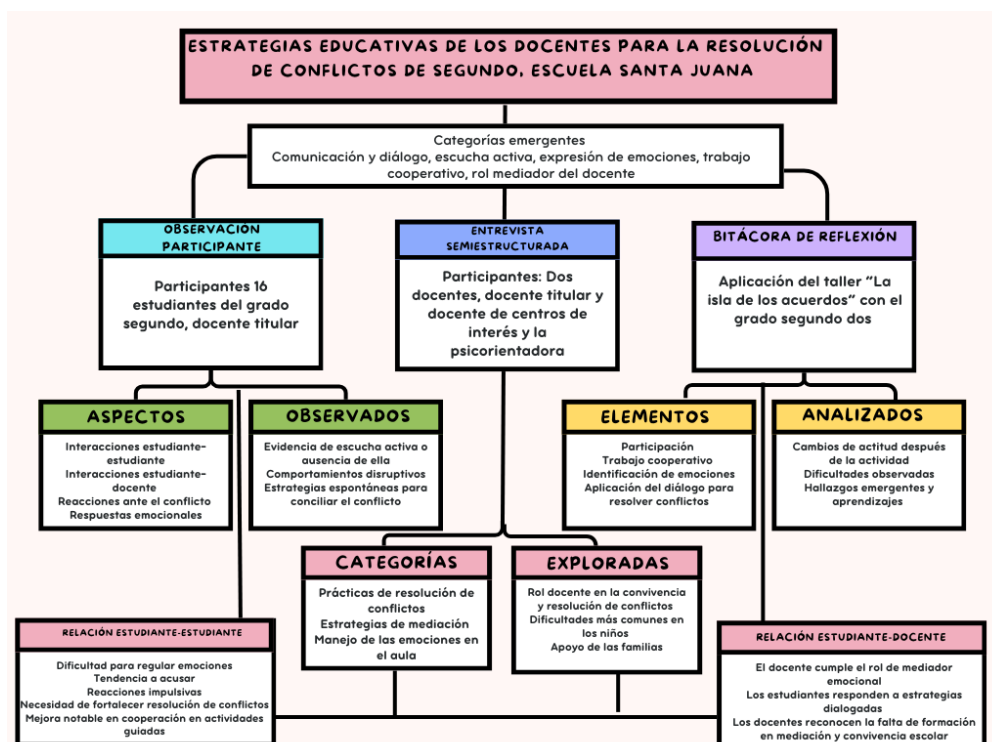
cooperativo ayuda a los niños a comprender que colaborar puede ser tan gratificante como actuar de forma independiente (Lynch, 2023). Les enseña a trabajar juntos, turnarse, compartir y negociar, desarrollando así habilidades sociales importantes como la empatía, el respeto y la cooperación, la visualización demuestra que, el proceso permitió integrar el componente emocional, el trabajo colaborativo y el rol mediador del docente, consolidando una experiencia significativa orientada al fortalecimiento de la resolución de conflictos.

#### ***4.2.5 Esquema integrador de resultados***

El siguiente esquema integrador reúne de manera sintética los principales hallazgos derivados de las entrevistas, la observación participante y la bitácora del taller, su propósito es mostrar, de manera articulada, cómo se relacionan las categorías emergentes, los comportamientos observados y las estrategias docentes con respecto a la resolución de conflictos y la convivencia escolar en los estudiantes del grado segundo. Este esquema ofrece una visión global que facilita comprender la conexión entre los resultados y orienta la interpretación final de la investigación, sirviendo como puente entre el análisis y las conclusiones.

#### **Figura 4**

*Esquema integrador de resultados*



Nota: El esquema integra los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados y organiza las categorías principales relacionadas con la resolución de conflictos.

El esquema integrador de resultados evidencia que la convivencia escolar del grado segundo dos mejora cuando se implementan estrategias socioemocionales, lúdicas y de mediación que permiten fortalecer las relaciones estudiante-estudiante y estudiante-docente, la observación muestra que los conflictos se originan principalmente por impulsividad y dificultades emocionales, pero que puede disminuir cuando el docente actúa como mediador; las entrevistas confirman la necesidad de estrategias permanentes y formación docente en resolución de conflictos y la intervención pedagógica con el taller y el registro de hallazgos con la bitácora demostró que los estudiantes responden positivamente a actividades guiadas y cooperativas, desarrollando habilidades de diálogo, respeto y autorregulación.

#### 4.2.6 Triangulación de la información

El siguiente cuadro presenta la triangulación de la información a partir de los instrumentos aplicados durante el proceso investigativo, observación participante, entrevista semiestructurada y bitácora de reflexión, con el fin de contrastar, validar y consolidar hallazgos relacionados con la resolución de conflictos en los estudiantes del grado segundo, la triangulación permite identificar convergencias, divergencias y complementariedades entre las diferentes fuentes de datos, fortaleciendo la rigurosidad del análisis y garantizando una interpretación integral de la problemática abordada. A partir de esta articulación se construye una visión más completa y profunda del fenómeno, que sustenta las conclusiones.

**Tabla 8**

*Triangulación de datos: teorías y antecedentes principales*

<b>Nombre de la teoría o estudio</b>	<b>Enfoque de investigación</b>	<b>Aporte a la investigación</b>	<b>Autor (es)</b>	<b>Año</b>
<b>Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación acción</b>	Enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) basado en la investigación-acción	Evidencia la importancia de la formación docente en mediación y gestión de conflictos, aporta un modelo reflexivo y participativo que guía la	Pérez de Guzmán, M., Amador Muñoz, L y Vargas Vergara, M	2015

---

		metodología aplicada en el aula		
<b>Conflicto escolar, abordaje en la convivencia escolar en estudiantes de básica secundaria en Colombia</b>	Cualitativo, paradigma interpretativo y método etnográfico	Permite comprender los conflictos desde su dimensión social y emocional, aportando fundamentos para promover la convivencia desde la reflexión, el diálogo y la mediación	Niño Gallo, G	2024
<b>Resolución de conflictos en Educación Infantil: una propuesta global entre la mediación y la</b>	Cualitativo- pragmático	Refuerza el papel de la educación emocional y la mediación en la primera infancia, mostrando cómo el desarrollo	Guerrero Pérez, D	2016

---

<b>Educación para la paz</b>		socioemocional mejora la convivencia escolar		
<b>Un enfoque teórico-legislativo del conflicto escolar: hacia nuevos modelos de gestión</b>	Cualitativo, participativo y reflexivo	Propone superar los modelos disciplinarios tradicionales por enfoques restaurativos basados en el diálogo y la empatía; aporta a la investigación una visión transformadora y democrática de la convivencia	Cebolla-Baldoví, R y García-Raga, L	2021
<b>Estrategias pedagógicas para la solución de</b>	Cuantitativo, empírico-analítico	Brinda estrategias didácticas aplicables al aula (talleres,	Machado Hernández, A., González Ortega, G y	2012

<b>conflictos escolares</b>		mediación, juegos pedagógicos) que inspiran la intervención en convivencia y resolución de conflictos	Carbonel Manjarrez, T
<b>La resolución de conflictos en la escuela: una revisión sistemática</b>	Cualitativo, revisión sistemática con metodología PRISMA	Sistematiza investigaciones recientes sobre resolución de conflictos; identifica la mediación y la educación socioemocional como estrategias centrales para promover la cultura de paz	Villa Méndez, J., 2025 Miraval Márquez, J y Rivera Muñoz, J

Nota: Tabla de triangulación de datos a partir de la revisión de estudios y teorías principales sobre resolución de conflictos. Elaboración propia (2025)



## Capítulo V. Discusión y Conclusiones

En este capítulo se presenta la discusión de los resultados obtenidos en la investigación “Estrategias educativas de los docentes para la resolución de conflictos en el grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco del municipio de Chinchiná”, el análisis se desarrolla en dos momentos: el primero, en relación con la pregunta, los objetivos y los supuestos teóricos del estudio; y el segundo, en contraste con los catorce estudios empíricos revisados (14) ([Ver Anexo 2](#)), tanto a nivel nacional como internacional, que abordan temáticas vinculadas con la resolución de conflictos y la convivencia escolar. Este ejercicio comparativo permite identificar coincidencias, aportes y diferencias entre los hallazgos de la presente investigación y las experiencias previas reportadas en otros contextos educativos.

### **5.1 Discusión frente a la pregunta, los objetivos, y los supuestos teóricos de la investigación**

#### **5.1.1 Discusión frente a la pregunta problema**

La pregunta de investigación de este proyecto fue ¿Cómo inciden las estrategias educativas de las docentes basadas en la resolución de conflictos en los estudiantes del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco del municipio de Chinchiná? Los resultados de la investigación permiten comprender cómo inciden las estrategias educativas de los docentes en la resolución de conflictos. En primer lugar, se evidencia que las prácticas pedagógicas centradas en el diálogo, la escucha activa y la mediación docente tienen un impacto directo en la disminución de tensiones, la comprensión mutua y la construcción de acuerdos entre los niños, esto coincide con lo planteado por la UNESCO (2021), quien afirma que “el diálogo es el medio fundamental para prevenir la escalada del conflicto y transformar las relaciones dentro de la escuela” (p.44) y que “la mediación docente promueve procesos de comunicación horizontal y acuerdos cooperativos entre estudiantes” (p.52)

En cuanto al rol docente, los hallazgos evidencian que su presencia como mediador, orientador y modelo emocional es determinante, Ospina y Rincón (2022) destacan que “la mediación docente es un recurso indispensable en la primera infancia para guiar conversaciones pacíficas y construir acuerdos entre pares” (p.73) esto sugiere que la intervención docente no debe limitarse a sancionar, sino acompañar procesos de reflexión, diálogo y corresponsabilidad. Finalmente, la discusión permite afirmar que las estrategias aplicadas en el taller y las prácticas habituales de los docentes entrevistados se articulan con perspectivas contemporáneas sobre convivencia escolar. Tal como afirma la UNESCO (2023), “las habilidades socioemocionales como la escucha activa, la empatía y la comunicación asertiva son la base para prevenir y resolver conflictos en el contexto escolar” (p.29), en consecuencia, las acciones pedagógicas que promueven la expresión emocional, la colaboración y la mediación se consolidan como herramientas fundamentales para fortalecer la convivencia en el grado segundo, confirmando que las estrategias educativas inciden de manera significativa en la resolución de conflicto del grupo.

### ***5.1.2 Discusión frente a los objetivos***

La discusión de los resultados obtenidos en relación con los objetivos planteados permite comprender de manera integral cómo las estrategias de los docentes inciden en la resolución de conflictos y en la convivencia escolar del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco, frente al objetivo general que se plantea evaluar las estrategias educativas implementadas por los docentes para la resolución de conflictos, los resultados obtenidos a través de las entrevistas, observaciones y el taller se evidencia que las estrategias aplicadas por los docentes como el diálogo, la escucha activa, la mediación, la regulación emocional y el trabajo cooperativo poseen un efecto significativo en la construcción de ambientes pacíficos, el proceso evaluativo permitió concluir que estas estrategias no solo permiten la resolución del conflicto inmediato, sino que fortalecen habilidades socioemocionales que repercuten en el la

convivencia escolar y en la resolución de conflictos, lo que coincide con lo expuesto por Johnson y Johnson (2020), al señalar que las prácticas cooperativas y dialógicas favorecen relaciones más armoniosas y disminuyen conductas disruptivas. Asimismo, la evaluación evidenció que el docente cumple un papel determinante como mediador y modelo emocional, en coherencia con Ospina y Rincón (2022), quienes afirman que la mediación docente es esencial para orientar el diálogo y la búsqueda de acuerdos en los primeros años escolares, en consecuencia, el objetivo general se cumplió al establecer que las estrategias docentes sí inciden de manera directa en la resolución de conflictos, al promover habilidades de diálogo, regulación emocional y cooperación entre los estudiantes.

Primer objetivo específico, identificar los comportamientos frente a la resolución de conflictos, esto permitió reconocer factores claves que influyen en la convivencia como la impulsividad, la dificultad para expresar emociones, la limitada tolerancia a la frustración y la tendencia a reaccionar físicamente ante los desacuerdos, estos hallazgos son coherentes con lo expuesto por la OECD (2020), quien señala que en la infancia temprana la autorregulación emocional aún está en desarrollo y, por tanto, los conflictos suelen surgir por dificultades para expresar y regular emociones. No obstante, también se identificaron comportamientos positivos que favorece la convivencia y la resolución de conflictos, como la disposición al diálogo cuando se sienten escuchados, la capacidad de cooperación durante actividades lúdicas y el interés por participar en acuerdos colectivos, estos comportamientos confirman que los niños poseen habilidades emergentes que pueden fortalecerse mediante estrategias educativas adecuadas, así, este objetivo se cumplió al 'permitir una comprensión clara de las necesidades, potencialidades y factores que condicionan la convivencia escolar en el grupo estudiado.

Segundo objetivo específico, categorizar las estrategias implementadas por los docentes, el análisis permitió clasificar las estrategias docente en cinco categorías principales, comunicación y diálogo, escucha activa, expresión emocional, trabajo cooperativo y mediación

docente, esta categorización surgió tanto de las entrevistas como del análisis de la bitácora del taller y evidencia que las prácticas pedagógicas observadas se alinean con modelos contemporáneos de resolución de conflictos como los planteados por UNESCO (2023), quien destaca que la empatía, el diálogo y la regulación emocional son pilares para prevenir la violencia escolar, además, la categorización permitió comprobar que las estrategias no operan de manera aislada, sino que funcionan articuladas, integrando todas las dimensiones hacia la construcción de acuerdos, en este sentido, el objetivo se cumplió al organizar y comprender analíticamente el impacto de las estrategias implementadas en el proceso de convivencia.

Tercer objetivo específico, crear estrategias educativas de resolución de conflictos y compararlas en términos de aplicabilidad y efectividad; la implementación del taller “La isla de los acuerdos” permitió poner en práctica estrategias diseñadas a partir de los hallazgos iniciales y compararlas con las estrategias previamente usadas por los docentes, y, los resultados evidenciaron que las actividades lúdicas y participativas generan mayor motivación, participación y comprensión de las fases de la resolución de conflictos, este resultado coincidió con UNICEF (2022), quien sostiene que los ambientes lúdicos favorecen la expresión emocional y promueven aprendizajes sociales más duraderos. La comparación de estrategias demostró que aquellas basadas en modelos restaurativos y cooperativos obtuvieron mejores resultados que las estrategias tradicionales centradas únicamente en la norma o el correctivo, de este modo, el objetivo se cumplió al comprobar que diseñar e implementar estrategias didácticas innovadoras permite fortalecer la convivencia de manera más efectiva.

### **5.1.3 Discusión frente a los supuestos teóricos**

Por último, los resultados obtenidos permiten analizar críticamente los supuestos teóricos planteados y valorar su coherencia, el primer supuesto sostenía que la implementación de estrategias educativas basadas en la resolución de conflictos fortalecería las competencias emocionales y sociales de los estudiantes, promoviendo así la empatía, la autorregulación y la

convivencia; los hallazgos confirmaron esta premisa, ya que tanto las observaciones como las entrevistas a docentes mostraron que actividades estructuradas como el trabajo con emociones, los juegos cooperativos, la conversación guiada favorecieron que los estudiantes identificaran sus emociones y participaran en la búsqueda de acuerdos, estos resultados concuerdan con lo planteado por UNICEF (2022), quien afirma que las intervenciones centradas en el desarrollo socioemocional facilitan la autorregulación y reduce conductas impulsivas en edades tempranas, asimismo, la UNESCO (2023) destaca que la incorporación sistemática del diálogo y la expresión emocional en el aula fortalece la convivencia y disminuye la recurrencia de conflictos.

El segundo supuesto planteaba que la articulación de prácticas restaurativas y mediación entre pares permitiría transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje, favoreciendo el liderazgo positivo y la reparación de los vínculos, a partir del análisis de la bitácora del taller y de los relatos de los docentes en las entrevistas, se evidencia que los estudiantes mostraron disposición por escuchar, comprender perspectivas ajenas y construir acuerdos de manera conjunta, especialmente cuando las actividades se desarrollaron en formatos lúdicos y cooperativos. Esto coincide con las conclusiones de Cebolla y García (2021), quienes sostienen que los enfoques restaurativos no sólo mitigan tensiones, sino que convierten el conflicto en un recurso pedagógico que fortalece la cultura escolar.

En suma, la evidencia respalda los supuestos teóricos formulados, demostrando que las estrategias educativas frente a la resolución de conflictos no solo reducen conductas disruptivas, sino que generan transformaciones profundas en la convivencia escolar, los estudiantes aprendieron a reconocer emociones, buscar soluciones colaborativas y asumir un rol activo en la construcción de acuerdos, aspectos que fortalecen de manera significativa su desarrollo socioemocional. Así, los supuestos teóricos se validan al demostrar que la escuela,

cuando integra prácticas restaurativas y educación emocional, se convierten en un espacio para el ejercicio de la ciudadanía, la paz y el aprendizaje colectivo.

## **5.2 Discusión frente a la política pública y la normatividad**

La normatividad colombiana analizada respalda de manera contundente los hallazgos y propósitos de esta investigación, al reconocer la convivencia escolar, la educación para la paz y la resolución de conflictos como pilares fundamentales, la Constitución Política de 1991 y la Ley 115 de 1994 coinciden en que la educación debe promover valores como el respeto, la justicia, la empatía y el diálogo, elementos que en esta investigación demostraron ser esenciales para transformar las dinámicas conflictivas en oportunidades de aprendizaje, asimismo, la Ley 1098 de 2006 enfatiza la dignidad y el bienestar emocional de los niños, lo cual se refleja en los resultados del taller, donde la expresión emocional y el acompañamiento respetuoso facilitaron el desarrollo de habilidades socioemocionales; por su parte, la Ley 1620 de 2013 y el Decreto 1965 de 2013 plantea la obligación institucional de implementar estrategias preventivas y restaurativas para la convivencia escolar, lo cual guarda una estrecha relación con las prácticas de mediación, diálogo guiado y juegos cooperativo; finalmente, los Lineamientos de Competencias Ciudadanas del MEN fortalecen la pertinencia de la propuesta educativa, ya que promueve el desarrollo de habilidades como la escucha activa, la autorregulación y la solidaridad, coherentes con los comportamientos identificados en los estudiantes de grado segundo dos. En conjunto, la normativa no solo legitima la intervención desarrollada, sino que evidencia que los resultados obtenidos responden a las exigencias legales y pedagógicas vigentes en Colombia.

## **5.3 Discusión relacionada con Estudios Empíricos**

El análisis de los catorce estudios empíricos revisados permite identificar tendencias, puntos de convergencia y contrastes significativos en torno a la convivencia escolar, la resolución de conflictos y el desarrollo de habilidades socioemocionales, en conjunto, estos

aportes ofrecen un panorama amplio y actualizado que sustenta la pertinencia de la intervención propuesta para estudiantes de grado segundo, situándola dentro de un marco académico y contextual coherente.

En primer lugar, se observa un acuerdo generalizado en que la convivencia escolar no puede entenderse únicamente como ausencia de conflictos, sino como un proceso relacional, dinámico y formativo (Fierro y Carbajal, 2019) (Torres Banderas, 2022). Los estudios coinciden en que el conflicto es un componente inherente de la vida escolar, inevitable en la interacción entre sujetos diversos y, por tanto, susceptible de convertirse en una oportunidad pedagógica cuando se gestiona de manera adecuada. (Guerrero Pérez, 2016) (Cebolla y García, 2021). Esta visión contrasta con enfoques tradicionales que conciben el conflicto como un problema a eliminar mediante estrategias punitivas, tendencia aún evidente en varios contextos educativos (Machado Hernández et al., 2012) (Niño Gallo, 2024) Así, el conjunto de investigaciones valida la necesidad de transformar los modelos disciplinarios verticales hacia propuestas pedagógicas restaurativas y participativas.

Asimismo, la mayoría de los estudios subraya la importancia de las habilidades socioemocionales como base de una convivencia positiva, la investigación de Camacho Bonilla et al. (2017) resulta especialmente relevante al demostrar, desde un trabajo de campo profundo con estudiantes de segundo grado, que la inteligencia emocional influye directamente en la capacidad de resolver conflictos, regular emociones y construir relaciones más empática, este énfasis se refuerza en investigaciones como las de Guerrero Pérez (2016) y Aguilar y Ariza (2015), donde la educación emocional aparece como eje central para promover comportamientos prosociales, disminuir los episodios de agresividad y mejorar la comunicación entre pares, esta coincidencia respalda de manera contundente la relevancia de incorporar componentes socioemocionales en una propuesta diseñadas para estudiantes de grados inferiores.

Por otra parte, los estudios más orientados a estrategias específicas de intervención (Marrugo et al., 2016) (Machado Hernández et al., 2012) coinciden en que la mediación escolar, los juegos pedagógicos y la formación de estudiantes como agentes activos de resolución de conflictos tienen efectos positivos no solo en la reducción de conflictos, sino también en la construcción de un clima escolar democrático, en el caso de Marrugo et al. (2016), la formación de mediadores juveniles demostró ser una herramienta educativa poderosa para transformar las relaciones interpersonales en contextos con altos índices de violencia social, aunque los participantes de estudio pertenecen a niveles educativos superiores, el principio pedagógico, empoderar al estudiante como agente de cambio; se articula de manera coherente con la realidad de estudiantes más pequeños, quienes también pueden participar en prácticas formativas adaptadas a su desarrollo.

En contraste, otras investigaciones se enfocan en la relación entre convivencia y desempeño académico, como el estudio de Medranda et al., (2024) que evidencia una correlación baja y no significativa entre conflictividad escolar y rendimiento académico, sin embargo, este hallazgo no invalida la importancia de trabajar la convivencia, pues el estudio advierte que la permanencia de conflictos no atendidos puede afectar el desempeño a largo plazo, este aporte dialoga con investigaciones como la de Niño Gallo (2024), que evidencian cómo las experiencias de violencia verbal y física en la escuela deterioran la percepción del ambiente escolar y pueden incidir en la motivación y participación en las actividades de aprendizaje, en este sentido, aunque los estudios no son totalmente congruentes en la magnitud del impacto, sí coinciden en la necesidad de intervenir el conflicto escolar antes de que se traduzca en problemáticas mayores.

Una tensión interesante aparece entre estudios que promueven estrategias de carácter estructurado y normativo y aquellos que abogan por un enfoque más humanista y reflexivo. Por ejemplo, el informe de la Junta de Andalucía (2016) privilegia la creación de protocolos, rutas

de atención y lineamientos institucionales para la convivencia, mientras que trabajos como los de Aguilar & Ariza (2015) o Guerrero Pérez (2016) plantean procesos más flexibles, centrados en la reflexión ética, el reconocimiento del otro y la construcción afectiva del vínculo, sin embargo, esta divergencia no representa una contradicción, sino una complementariedad en los sistemas escolares que requieren marcos institucionales sólidos, pero también prácticas pedagógicas que humanicen el manejo del conflicto, permitiendo que éste sea vivido como oportunidad de crecimiento personal y colectivo.

De igual manera, la metodología de los estudios revela diversidad en los enfoques investigativos, por ejemplos, algunos desarrollan procesos cualitativos profundos, con observación participante y entrevistas extensas como el de (Camacho Bonilla et al., 2017) (Niño Gallo, 2024), mientras que otros emplean enfoques cuantitativos, utilizando cuestionarios validados y análisis estadísticos rigurosos (Medrana et al., 2024) y (Gonzales y Kattleen, 2017) esta heterogeneidad metodológica ofrece una mirada más amplia del fenómeno, los métodos cuantitativos permiten medir patrones de conflictividad, mientras que los cualitativos profundizan en las experiencias, sentidos y prácticas de los actores educativos. La convergencia metodológica más clara aparece en los estudios de corte investigación–acción (Pérez de Guzmán et al., 2011) el de (Guerrero Pérez, 2016) y el de (Aguilar y Ariza, 2015), que demuestran ser una estrategia eficaz para transformar la convivencia, ya que permiten intervenir directamente mientras se reflexiona sobre el proceso.

Finalmente, al analizar los resultados de las revisiones sistemáticas y metaanálisis (Torres Banderas, 2022) (Villa Méndez et al., 2025), se confirma una tendencia global: los modelos de resolución de conflictos más efectivos son aquellos basados en la mediación, la persuasión, el diálogo, la reflexión ética y el desarrollo de habilidades socioemocionales; al mismo tiempo, estas revisiones señalan que las principales causas de conflicto siguen siendo interpersonales como las burlas, los apodos, la exclusión, la agresividad verbal, elementos muy

presentes en los grados de primaria, especialmente en segundo grado, como se ha identificado en el diagnóstico. Estos hallazgos reafirman la pertinencia de la propuesta al situarse justamente en la intersección entre las necesidades identificadas en el aula y las estrategias empíricamente validadas.

En síntesis, la revisión de los catorce estudios evidencia una fuerte congruencia en torno a la necesidad de abordar la convivencia escolar desde enfoques restaurativos, participativos y socioemocionales, entendiendo el conflicto como una oportunidad de aprendizaje y no como un problema a reprimir, aunque existen diferencias en los métodos, los contextos y los énfasis teóricos, la literatura converge en que la mediación, el diálogo, la educación emocional y la formación docente constituyen pilares fundamentales para transformar las dinámicas conflictivas; de igual forma, los estudios muestran que la convivencia escolar influye directa o indirectamente en el bienestar, la participación y el desarrollo integral de los estudiantes. Esta discusión permite concluir que la intervención propuesta para los estudiantes de grado segundo no solo es pertinente y coherente con la realidad diagnóstica del aula, sino que se encuentra sólidamente respaldada por evidencia científica reciente y diversa, en consecuencia, la propuesta se posiciona como una respuesta pedagógica innovadora, alineada con las tendencias contemporáneas de la educación para la paz, el desarrollo socioemocional y la construcción de una convivencia escolar democrática, justa y humana.

#### **5.4 Aplicabilidad de los Resultados**

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten proyectar una serie de acciones, recomendaciones y líneas de intervención aplicables tanto al aula como a la institución educativa, estas recomendaciones se fundamentan en los hallazgos empíricos, en las necesidades identificadas en los estudiantes de grado segundo y en los modelos teóricos que respaldan la resolución de conflictos, la educación emocional y la convivencia escolar. De

este modo, el proyecto no solo ofrece una comprensión profunda de la problemática, sino que también orienta prácticas educativas efectivas para fortalecer la resolución de conflictos.

#### ***5.4.1 Implementar programas de educación emocional como eje transversal del currículo***

Los resultados mostraron dificultades en la identificación, expresión y regulación de emociones entre los estudiantes, situación que repercute directamente en la frecuencia de conflictos, en consonancia con los modelos de Goleman (1995), Bisquerra (2003) y con el estudio de Camacho Bonilla et al., (2017), basados en estos estudios se recomienda desarrollar un programa sistemático de educación emocional que incluya, reconocimiento de emociones básicas, estrategias de autorregulación emocional, actividades de empatía y comunicación asertiva, juegos cooperativos que permitan expresar emociones. La evidencia demuestra que los programas de alfabetización emocional reducen la agresividad, mejoran la convivencia escolar y favorecen habilidades socioemocionales, lo que se alinea con los resultados encontrados en la investigación.

#### ***5.4.2 Promover metodologías activas centradas en el trabajo cooperativo***

Los hallazgos demostraron que gran parte de los conflictos surge durante actividades grupales o interacción libre, el aprendizaje cooperativo disminuye la rivalidad y aumenta la ayuda entre pares, algunas recomendaciones son hacer grupos pequeños con roles definidos, crear proyectos cooperativos como resolución de problemas reales y hacer actividades donde el éxito dependa del trabajo en conjunto. Estas prácticas favorecen un clima escolar respetuoso y reduce la agresividad entre pares.

#### ***5.4.3 Convertir la resolución de conflictos en contenido pedagógico explícito***

Los resultados muestran que los estudiantes aprenden a resolver conflictos sobre la marcha sin una enseñanza intencionada, la evidencia reciente indica lo que nos expone Torres Banderas (2022) quien nos dice que el conflicto debe enseñarse como contenido pedagógico

explícito, algunas recomendaciones serían hacer sesiones semanales sobre resolución de conflictos, hacer lecturas, cuentos y dramatizaciones que muestren formas de resolver problemas, y hacer una evaluación continua de habilidades socioemocionales.

La aplicabilidad de los resultados evidencia que la resolución de conflictos solo puede fortalecerse mediante estrategias educativas intencionadas, sostenidas y basadas en evidencia reciente, la integración de educación emocional, prácticas restaurativas, metodologías activas, participación familiar, protocolos positivos de comportamiento y articulación institucional constituye un marco robusto, actual y pertinente para transformar la dinámica escolar en el grado segundo, estas recomendaciones se derivan directamente de los hallazgos del estudio y se encuentran respaldadas por investigaciones contemporáneas asegurando su validez y utilidad en contextos educativos actuales.

### **Conclusiones**

La presente investigación permitió comprender de manera profunda cómo inciden las estrategias educativas implementadas por los docentes en la resolución de conflictos de los estudiantes de grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco, mostrando que dichas estrategias influyen directamente en la convivencia escolar, la expresión emocional, la autorregulación y la construcción de acuerdos entre los niños, los hallazgos evidenciaron que, aunque los estudiantes presentan dificultades en la identificación de emociones, el diálogo y la búsqueda de soluciones pacíficas, la implementación de metodologías activas, prácticas restaurativas y actividades socioemocionales favorece significativamente comportamientos más empáticos, colaborativos y respetuosos.

En primer lugar, se concluye que el conflicto en el aula es un fenómeno natural, cotidiano y pedagógicamente aprovechable, tal como sostienen estudios recientes, sin embargo, su abordaje dependerá de la mediación del docente, de la intencionalidad pedagógica y de la existencia de un clima emocional seguro. Las observaciones, entrevistas y

la bitácora demostraron que cuando los docentes acompañan el conflicto con diálogo, escucha activa y acuerdos, los estudiantes disminuyen la impulsividad y participan con mayor disposición en la búsqueda de soluciones.

En segundo lugar, se evidenció que las estrategias educativas actuales requieren fortalecimiento, pues muchos conflictos se manejan de forma reactiva, y no preventiva o formativa. Los resultados del taller “La Isla de los Acuerdos” demostraron que los niños necesitan espacios estructurados donde puedan reconocer emociones, comprender las causas del conflicto y ensayar alternativas pacíficas de solución; esto confirma que la educación emocional y la mediación temprana son elementos esenciales para mejorar la convivencia escolar en los primeros grados. Asimismo, el análisis de los estudios empíricos permitió observar que la problemática de la convivencia escolar y la gestión del conflicto es recurrente en distintos contextos educativos nacionales e internacionales, la comparación con investigaciones recientes mostró una fuerte coherencia, la formación emocional, la mediación escolar, el protagonismo del estudiante, la justicia restaurativa y el trabajo cooperativo emergen como estrategias efectivas y necesarias para transformar el ambiente escolar, esto valida la pertinencia del proyecto y demuestra que las acciones diseñadas son coherentes con tendencias educativas actuales y con marcos teóricos contemporáneos.

En conjunto, los resultados finales de esta investigación permiten afirmar que la resolución de conflictos no puede reducirse a un conjunto de normas o sanciones, sino que debe asumirse como un proceso pedagógico, democrático y formativo, donde los estudiantes aprendan a dialogar, comprender al otro, construir acuerdos, reparar el daño y convivir desde el respeto y la solidaridad. El proyecto proporciona bases conceptuales, empíricas y metodológicas para continuar diseñando estrategias educativas centradas en la convivencia, la educación emocional y la cultura de paz, aportando herramientas valiosas tanto para la Escuela Santa Juana de Arco como para otros contextos educativos similares.

### Referencias

Aguilar Moreno, T; y Ariza Muñoz, J. (2015). La resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos: El gran viaje en el aula. Tesis de maestría, Universidad Distrital “Francisco José de Caldas”, Bogotá D.C

Arias-Vinasco, I. C. (2018). Ambientes escolares: un espacio para el reconocimiento y respeto por la diversidad. *Sophia*, 14(2), 84-93. <https://doi.org/10.18634/sophiaj.14v.2i.852>

Bisquerra, R. (2003). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Revista de Investigación Educativa, 21 (1), 7-43

Bisquerra, R. (2016). Educación emocional y bienestar. Desclee de Brouwer.

Bisquerra, R. (2020) Educación emocional: Propuestas para educadores y familias. Editorial Desclee De Brouwer

Camacho Bonilla, N., Ordoñez León, J., Roncancio Ariza, M y Vaca Vaca, P. (2017). Convivencia escolar y cotidianidad: una mirada desde la inteligencia emocional. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 11(1), 24-47

Campos, G y Covarrubias (2012) Trabajo de integración curricular. Universidad Nacional de Educación

Carpio, M. F. (2017). Mediación escolar y comunicación asertiva para mejorar la convivencia escolar [Tesis de maestría, Universidad Internacional de La Rioja]. Repositorios Latinoamericanos. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/5902953>

Cebolla-Baldoví, R y García-Raga, L. (2021). Un enfoque teórico-legislativo del conflicto escolar: hacia nuevos modelos de gestión. *Revista de Paz y Conflictos*, 14(2), 56-86

Collaborative for Academic, Social and Emotional Learning (CASEL s.f). What is the CASEL framework? <https://casel.org/fundamentals-of-sel/what-is-the-casel-framework/>

Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. (2016). Convivencia escolar. Andalucía: informe de situación y propuesta de actuaciones. Sevilla: Junta de Andalucía

Constitución Política de Colombia. (1991). Constitución Política de Colombia. Asamblea Nacional Constituyente

Congreso de la República (1994). Ley 115 de 1994: Ley General de Educación. <https://www.mineducacion.gov.co/>

Congreso de la República. (2006). Ley 1098 de 2006: Código de Infancia y Adolescencia. <https://www.icbf.gov.co>

Congreso de la República. (2013). Ley 1620 de 2013: Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. <https://www.mineducacion.gov.co/>

Creswell, J., y Poth, C. (2018). *Qualitative inquiry y research design: Choosing among five approaches* (4. A ed.). SAGE Publications.

Darling-Hammond, S (2023). Measuring restorative practices to support implementation and equity. EdPolicy IN. [https://edpolicyinca.org/sites/default/files/2023-01/r\\_darling-hammond-feb2023.pdf](https://edpolicyinca.org/sites/default/files/2023-01/r_darling-hammond-feb2023.pdf)

Fierro-Evans, C., y Carbajal-Padilla, P. (2019). Convivencia escolar: Una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18 (1), 1-14. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486>

Fernández, I. (2025). Comprendiendo los conflictos: Modelos, fases y estrategias para su manejo. Idaly Fernández. <https://idalyfernandez.stck.me/post/825113/Articulo-1-Comprendiendo-los-Conflictos-Modelos-Fases-y-Estrategias-para-su-Manejo>

Friese, S. (2020) *Qualitative data análisis with ATLAS.ti* (3rd ed.) SAGE Publications.

Galindo-Dominguez, H., Saínez de la Maza, M., y Losada Iglesias, D. (2022). La inteligencia emocional en el desarrollo de estilos de resolución de conflictos en futuros educadores. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 25(3), 141-157

Garaigordobil, M. (2019). Intervenciones lúdicas para promover la convivencia positiva en la escuela. *Journal of Early Childhood Research*, 17 (4), 291-304

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books.

Gonzales, B y Kattleen, M. (2017) Estrategias de resolución de conflictos y la conducta divergente en el aula de los niños de 5 años de edad de las familias monoparentales de la I.E.I Huerto Infantil-Puerto Maldonado, año 2017.

Guerrero Pérez, D (2016). Resolución de conflictos en educación infantil: una propuesta global entre la mediación y la educación para la paz. *Resolución de Conflictos en Educación Infantil: Una propuesta global entre la mediación y la educación para la paz*.

García, C., y Pérez, L. (2022). Las prácticas pedagógicas y su incidencia en la convivencia escolar. *Revista Amelica*.

<https://portal.amelica.org/ameli/journal/498/4982083012/html/>

García Martínez, M. (2021). Técnicas cualitativas en Investigación educativa: teoría y práctica. Editorial Síntesis. <https://www.sintesis.com/libro/tecnicas-cualitativas-en-investigacion-educativa-3158>

García Uribe, M. I., González Márquez, M., & Pérez Espinosa, B. (2019). Influencia de la Familia, el contexto y conductas de riesgo en el clima escolar. XXXII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. Lima, Perú. <https://www.aacademica.org/000-030/2251>

García, L., y Martínez, R. (2020). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Revista Dialnet*, 15(3), 210-225.

<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/8482994.pdf>

González, Á. (2023). Estrategias didácticas para la resolución de conflictos en el aula del docente de educación básica. *Dialógica Revista Multidisciplinaria*, 18(2), 27–59.

<https://doi.org/10.56219/dialgica.v18i2.1996> Revistas UPEL

González, M., y Rodríguez, L. (2021). Estrategias pedagógicas para la sana convivencia desde la cátedra de la paz. *Revista Redipe*, 10(5), 123-135.

<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1972>

Marrugo, P., Gutiérrez Hurtado, J., Concepción García, L y Concepción García, M (2016). Estrategia de convivencia Escolar para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos. *Escenarios*, 14 (1) 72-84

Hernández, R., Fernández-Collado, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.a ed.). McGraw-Hill

Hernandez-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C.P. (2021). Metodología de la investigación cualitativa. Las rutas del sentido. McGraw-Hill Education.

<https://www.mheducation.com.mx/metodologia-de-la-investigacion-cualitativa-las-rutas-del-sentido.html>

Herrera, R y Sánchez Trujillo, M. (2021). La interacción entre los niños del tercer ciclo de EBR para el fortalecimiento de la convivencia en el aula de un colegio ubicado en Ventanilla, Callao. Revista Educación, (59). PUCP

Johnson, D. W., y Jhonson, R. T. (2020). *The impact of cooperative learning on student learning: A review of research*. International Journal of Educational Research, 102, 101-118. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2020.101586>

Johnson, D. W., y Johnson, R. T. (2020). *The impact of peer mediation programs on conflict resolution and leadership development in children*. Journal of Social and Personal Relationships, 37(8), 2130-2148

King, N., Horrocks, C. (2018). Interviews in qualitative research (2.a ed.). SAGE Publications

Lesková, L. (2023). Peer mediation as a means of eliminating conflict in the school environment. Journal of Education, Culture and Society. Journal of Environmental Research and Public Health. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8751228/>

Lodi, E (2021). Use of restorative justice and restorative practices at school: A systematic literature review. International J

López, M y González, P. (2023). La convivencia escolar como proceso de interacción social basado en el respeto y la cooperación. Revista Latinoamericana de Educación y Cultura, 15 (2), 45-58. <https://doi.org/10.23854/rlec.v15i2.2023>

Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz.

López-Pérez, B., y Fernández-Berrocal, P. (2021). Emotional regulation and school behavior in childhood. *Child Development Research*, 2021, 1-12.

Lynch, M. (2023). What is Cooperative Play?. <https://www.drmattlynch.com/what-is-cooperative-play/>

Machado Hernández, A., Gónzales Ortega, G y Carbonel Manjarrez, T. (2012). Estrategias pedagógicas para la solución de conflictos escolares. *Escenarios*, Vol.10, No. 1 63-68. Universidad Autónoma del Caribe

Mahecha Fontecha, M. (2025). Reflexiones teóricas sobre estrategias de mejoramiento de la convivencia escolar en Colombia. *Nexus Research Journal*, 4(2), artículo 318. <https://doi.org/10.62943/nrj.v4n2.2025.318> editorialinnova.com

Martínez, L y Torres, M. (2024). El juego en la educación: una vía para el desarrollo del bienestar socioemocional en contextos de violencia. *Revista Jesuítica de Educación*, 19 (1). 45-62

Medina Romero, M., Rojas León, R., Bustamante Hoces, W., Loaiza Carrasco, R., Martel Carranza, C., Castillo Acobo, R (2023) Metodología de la investigación, técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>

Medrana, J., Contreras, M y Obaco, E. (2024). Conflicto escolar frente al desempeño académico. *Alteriedad*, 19 (1), 127-136. <https://doi.org/10.17163/alt.v19n1.2024.10>

Ministerio de Educación Nacional. (2004). Estándares básicos de competencias ciudadanas. <https://www.mineduacion.gov.co/>

Ministerio de Educación Nacional. (2013). Decreto 1965 de 2013: Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013 y se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar.

Ministerio de Educación y Formación Profesional. (s.f.). Convivencia escolar. <https://www.educacionfpydeportes.gob.es/mc/sgctie/convivencia-escolar.html>

Montero Ramírez, D. (2024). La investigación cualitativa: definiendo otra gran fuerza de indagación científica. *Rhombus*, 4(1), 77-93. <https://revistas.ulacit.ac.cr/index.php/rhombus/article/view/169>

Murillo, F.J., y Hernández-Castilla, R. (2020). La convivencia escolar y el diálogo pedagógico en contextos educativos latinoamericanos. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 13 (2) 85-102

Naesby, T., Pedersen, B., Gro-Nielsen, B., Rasmussen, A., Ostergaard, J y Eskildsen, M. (2024). Inclusion and exclusion processes in children´s play [Ponencia]. ECERS Internacional Network Meeting, Oporto, Portugal. [https://www.ucviden.dk/files/190999507/inclusion\\_and\\_exclusion\\_processes\\_in\\_children\\_s\\_pla  
y.pdf](https://www.ucviden.dk/files/190999507/inclusion_and_exclusion_processes_in_children_s_play.pdf)

Niño Gallo, G (2024). Conflicto escolar, abordaje en la convivencia escolar en estudiantes de básica secundaria en Colombia [Tesis doctoral]. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógico Rural.

Siñani, O y Basilia, N. (2025). El Rol del Profesor como Mediador en la Resolución de Conflictos en el Aula. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 18(1), 342-350 <https://doi.org/10.37843/rted.v18i1.619>

OECD. (2020). *Early learning and child well-being: A study of children aged 5 to 8 years*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/3990407f-en>

Ospina, L., y Rincón, M. (2022). Mediación docente y convivencia escolar en la infancia. *Revista Colombiana de Educación*, 85, 65-84

Ospina, L., y Rincón, D. (2022). Mediación escolar y estrategias docentes para la resolución pacífica de conflictos en primaria. *Revista Latinoamericana en Educación Inclusiva*, 16 (1), 45-63. <https://doi.org/10.4067/S0718-73782022000100045>

Ortega, C. (s.f) ¿Qué es una entrevista semiestructurada, estructurada y no estructurada? QuestionPro <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-estructurada-y-no-estructurada/>

Ortega Ruiz, R., y Del Rey Alamillo, R. (2015). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Avances en Supervisión Educativa*. <https://avances.adide.org/index.php/ase/article/view/202>

Ortega, R., y Del Rey, R. (2017). *Convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*. Editorial Octaedro.

Pan, L., Zhai, S., y He, J. (2024). Dynamics of parenting behaviors and 5-6-year-old children's behavioral response during a conflict discussion task. *Acta Psychologica Sinica*, 56, 1340-1350. <https://doi.org/10.3724/SP.J.1041.2024.01340>

Pasallo Zepeda, M. (2023). Taller participativo para la co-construcción de pases en contextos de violencia por crimen organizado. *Relaciones Estudios de Historias y Sociedad*. 45, (178), 2 <https://www.scielo.org.mx/pdf/rz/v45n178/2448-7554-rz-45-178-8.pdf>

Pedraza, N. y Mosquera, J. (2024) Investigación pedagógica para solución de conflictos desde la educación de la primera infancia como aporte a la paz territorial. *Redalyc* 32(1) 96-120

Pérez, A., y López, J. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Educare*, 24(1)89-102. <https://revistas.investigación-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1276/1280>

Pérez de Guzmán, M. Amador Muñoz, L y Vargas Vergara, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación-acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*

Prieto Álvarez, M. A. (2022) Propuesta de actividades para prevención de conflictos en un contexto educativo. [Tesis/proyecto] Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

Ramos Rentería, M. E., Camacho González, D.M., Núñez Martínez, H. F., Hurtado Sánchez, M., E., Ramos Rentería, L. V., y Mendoza Vargas, A. C. (2025). Estrategias Docentes para la Resolución de Conflictos en el Aula: Percepciones de Estudiantes, Padres y Docentes. *Arandu UTIC*, 12(2), 308-329 <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.926>

Restrepo Gómez, B. (2003). Aportes de la investigación-acción educativa a la hipótesis del maestro investigador. *Pedagogía y Saberes*, (18), 65-69  
[http://www.pedagogica.edu.co/storage/ps/articulos/pedysab18\\_09arti.pdf](http://www.pedagogica.edu.co/storage/ps/articulos/pedysab18_09arti.pdf).

Retamal, C., y González, M. (2019). Clima Escolar: Conceptualización y variables. *Pensamiento y Acción*, 27(2), 45-60.  
[https://revistas.uptc.edu.co/index.php/pensamiento\\_accion/article/view/13933/11599](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/pensamiento_accion/article/view/13933/11599)

Rodríguez, D., y Guzmán, R. (2019). Rendimiento académico y factores sociofamiliares de riesgo: Variables personales que moderan su influencia. *Perfiles Educativos*, 41(164), 118–134. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2019.164.58925>

Rueda, Y. (2025). Inteligencia emocional y mediación: Estrategias para la gestión de conflictos en la educación media y técnica. *Dialéctica*, 2 (24)

Torres Banderas, T. (2022). Conflicto escolar en positivo: estudio revisión bibliográfica sobre convivencia escolar [Trabajo Fin de Máster, Universidad Internacional de Andalucía]. Universidad Internacional de Andalucía.

UNESCO (2021). Reimaginar juntos nuestros futuros: Un nuevo contrato social para la educación. UNESCO

UNESCO. (2023). Competencias para la vida: Marco de habilidades socioemocionales para América Latina. UNESCO

UNESCO. (2023). *Peaceful and inclusive learning environments: Guidelines for strengthening social-emotional competencias in schools*. UNESCO Publishing.  
<https://unesdoc.unesco.org/>

UNESCO. (2023). *Education for peace and peaceful coexistence: Transforming school cultures through dialogue and emotional education*. UNESCO Publishing.

UNICEF. (s.f.). Causas y consecuencias del bullying o acoso escolar.  
<https://www.unicef.es/blog/educacion/acoso-escolar>

UNICEF. (2022). Learning through play: Strengthening social and emotional skills in early childhood. UNICEF Office of Research. <https://www.unicef.org/>

UNICEF. (2022). *Competencias socioemocionales para el desarrollo integral: Guía para docentes de educación primaria*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia

Vaillant, D., y Marcelo, C. (2015). El oficio de docente: vocación, trabajo y profesión. Fondo de Cultura Económica.

Villa Méndez, J, Miraval Márquez, J y Rivera Muñoz, J. (2025). La resolución de conflictos en la escuela: una revisión sistemática. Tribunal. Revista de Ciencias de la Educación y Ciencias Jurídicas, 5(12), 418-433. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i12.215>

## Lista de apéndices

**Apéndice 1. Guía de observación participante estructurada****INSTRUMENTO 1.**

**Nombre del instrumento:** Guía de observación participante estructurada

**Objetivo:** Observar y registrar los comportamientos de los estudiantes y las intervenciones docentes en situaciones de conflicto, y su impacto en la convivencia escolar del grado segundo en la Escuela Santa Juana.

**Participantes:** Estudiantes del grado segundo, docentes del grado segundo e investigadoras

**Categoría de análisis:** Convivencia escolar

<b>Fecha:</b>			
<b>Participantes:</b>		<b>Grado:</b>	
<b>Institución:</b>			
<b>Aspectos a observar</b>	<b>Indicador</b>	<b>¿Qué se espera observar?</b>	<b>Sí/No Descripción</b>
Manejo de desacuerdos entre compañeros	Reacción frente a una diferencia de opinión	Se observa si el estudiante grita, empuja, escucha, propone soluciones, ignora, etc.	
Expresión oral	Tipo de palabras usadas en conflicto	Se identifica si hay insultos, tono alto o	

		palabras respetuosas entre estudiantes.	
Emociones expresadas	Señales no verbales y actitudes	Se nota si el estudiante muestra enojo, frustración, tristeza o calma.	
Intervención del docente	Forma de mediación del conflicto	Se registra si el docente escucha, impone, propone, ignora o dialoga con los estudiantes.	
Búsqueda de soluciones	Estrategias que usan para resolver el conflicto	Se observa si hay acuerdos, intervención externa, separación física o resignación entre estudiantes o entre alumnos.	

## Apéndice 2. Guía de entrevista semiestructurada a docentes

### INSTRUMENTO 2.

**Nombre del instrumento:** Guía de entrevista semiestructurada

**Categoría de análisis:** Estrategias educativas

**Participantes:** Docentes de grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco

**Objetivo:** Recolectar información sobre las estrategias educativas implementadas por los docentes para abordar la resolución de conflictos en el aula, con el fin de comprender sus experiencias, acciones y reflexiones en torno a la convivencia escolar en grado segundo.

#### Guía de entrevista semiestructurada

##### Preguntas a realizar: Estrategias educativas

- ¿Qué entiende usted por Convivencia Escolar?
- ¿Qué entiende usted por resolución de conflictos?
- ¿Qué estrategias utiliza usted en el proceso de resolución de conflictos con sus estudiantes?
- ¿Qué estrategias le han funcionado para mejorar la resolución de conflictos con los estudiantes del grado segundo?
- ¿Qué tipo de actividades realiza para la mediación de un conflicto entre los estudiantes del grado segundo?
- ¿Cómo propicia espacios en los que los estudiantes de grado segundo expresen su punto de vista y escuchen el de sus compañeros de manera respetuosa?

- ¿Cuáles cree que son las principales dificultades y oportunidades para lograr una buena convivencia en su grupo?

- ¿Cuáles cree que son las principales oportunidades para lograr una buena convivencia en el grado segundo?

- ¿Cómo se está fortaleciendo usted en el tema de resolución de conflictos?

### **Apéndice 3. Bitácora de reflexión**

#### **INSTRUMENTO 3.**

**Nombre del instrumento:** Bitácora de reflexión

**Categoría de análisis:** Resolución de conflictos

**Objetivo:** Reflexionar sobre el desarrollo y resultados del taller implementado, identificando comportamientos, necesidades y estrategias frente a la resolución de conflictos

#### **Introducción**

Esta bitácora tiene como propósito recoger, describir y reflexionar sobre el desarrollo de las actividades implementadas con los estudiantes del grado segundo de la Escuela Santa Juana de Arco. A través de esta herramienta, se documentará el proceso vivido en cada sesión, considerando la observación que se hizo al inicio de la aplicación de instrumentos, las reacciones y comportamientos del grupo, y los resultados preliminares como insumo clave para la creación de estrategias educativas, orientadas al fortalecimiento de la resolución de conflictos.

La información consignada en esta bitácora permitirá trazar una ruta metodológica, en la que se identificarán comportamientos, necesidades, fortalezas y dificultades del grupo frente a la resolución de conflictos. Estos datos servirán como base para diseñar e implementar estrategias educativas que respondan a las realidades concretas del aula, promoviendo el desarrollo de habilidades sociales que favorezcan una convivencia escolar armónica. Según Barón (2006) el conflicto se entiende como un proceso que comienza cuando las partes perciben necesidades o valores incompatibles, lo que dispara una confrontación emocional intensa. Este transcurre por cuatro fases: primero, conocimiento, cuando se identifica la existencia del choque; luego, diagnóstico, donde se determina si el conflicto es por bienes tangibles o por cuestiones de valores; después, reducción, etapa en que se trata de disminuir la tensión y promover el respeto mutuo; y finalmente, solución, cuando se exploran alternativas y se establecen acuerdos satisfactorios para ambas partes.

De acuerdo con este autor y a las fases que menciona anteriormente, se va a llevar a cabo la creación de talleres participativos los cuales ayudan a fomentar el dialogo, detectar las necesidades y diseñar soluciones colectivas frente a la resolución de conflictos.

### **Bitácora de reflexión**

<b>Fecha y lugar</b>	
<b>Grupo</b>	
<b>Número de participantes</b>	
<b>Nombre del taller o actividad</b>	
<b>Objetivo del taller</b>	
<b>Descripción breve de la actividad</b>	
<b>Descripción de la experiencia vivida</b>	
<b>Reacciones y participación</b>	

<b>Estrategias educativas utilizadas</b>	
<b>Logros observados</b>	
<b>Dificultades encontradas</b>	
<b>Reflexiones de los investigadores</b>	

### **Planeación del taller**

**Nombre del taller:**

**Fecha:**

**Duración:**

**Lugar:**

**Número de participantes:**

**Grado:**

**Responsables:**

**Justificación del taller:** Breve explicación del propósito del taller dentro del proceso.

Señalar la relación con los objetivos específicos de la investigación

**Objetivo del taller:** Indicar el propósito concreto de este taller con los estudiantes.

**Categoría de análisis:**

**Materiales y recursos:**

**Desarrollo del taller:**

<b>Momento</b>	<b>Descripción de la actividad</b>	<b>Estrategia aplicada</b>	<b>Rol del investigador</b>	<b>Observaciones</b>

<b>Inicio</b>				
<b>Desarrollo</b>				
<b>Cierre</b>				

**Observaciones generales:**

**Reflexión del investigador:**

**Resultados**

**Lista de anexos**

**Anexo 1 Carta de presentación del proyecto**



Chinchiná, 30 de julio de 2025

Señores

**Escuela Santa Juana de Arco**

Chinchiná-Caldas

Asunto: aplicación instrumentos proyecto de investigación.

Teniendo en cuenta que las estudiantes del programa de Licenciatura en Educación Infantil, Dayhana Andrea Álzate Gómez ID 799276. Yohana Vanessa Restrepo Villada ID 798369 y Verónica Vargas Bueno ID 800564, vienen desarrollando en su Institución el proyecto denominado "Estrategias educativas de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar del grado segundo Escuela Santa Juana de Arco", nos permitimos informar que en los

próximos días estarán realizando la aplicación de instrumentos para la recolección de información, necesaria para el análisis y los resultados del informe final del proyecto; para lo cual, se pondrán de acuerdo con ustedes para establecer los espacios, los tiempos y las personas requeridas.

Las estudiantes contarán con un formato de consentimiento informado para garantizar que las personas que participen en el trabajo de campo lo hagan de manera voluntaria y el proceso esté debidamente autorizado.

Agradecemos su apoyo en este ejercicio de investigación formativa que realiza UNIMINUTO y que contribuye al fortalecimiento de los programas del Centro Universitario y a la visibilización de los programas de pregrado en la modalidad de opción de grado para nuestros estudiantes.

Cordialmente,

**Yulian Andrea Vallejo Yepes**

Coordinadora del programa

**Olga Lucía Duque Carvajal**

Líder de investigación

**Anexo 2 Formato fichas de revisión de literatura**

<b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN: (ID: 1)</b>	
Nombre del Documento	Convivencia escolar y cotidianidad: una mirada desde la inteligencia emocional
Autor	Nancy Milena Camacho Bonilla, Jenny Constanza Ordoñez León, María Helena Roncancio Ariza, Patricia Vaca Vaca
Año	2017
Lugar	Colombia – Universidad de La Sabana
Referencia bibliográfica	Camacho Bonilla, N. M., Ordoñez León, J. C., Roncancio Ariza, M. H., y Vaca Vaca, P. (2017). <i>Convivencia escolar y cotidianidad: una mirada desde la inteligencia emocional</i> . Revista Educación y Desarrollo Social, 11(1), 24-47.
Justificación	El estudio parte de la necesidad de comprender cómo la inteligencia emocional influye en la convivencia escolar, en particular entre estudiantes de segundo grado de una institución educativa distrital. Se identifican problemas de violencia, agresividad y poca regulación emocional, lo que genera un interés por fortalecer habilidades emocionales que mejoren las relaciones escolares.
Objetivo general	Explorar la relación existente entre la inteligencia emocional de los estudiantes de segundo grado de una IED y la convivencia en la escuela.

Tipo de Estudio	Cualitativo, descriptivo e interpretativo
Enfoque de investigación	Hermenéutico-interpretativo con diseño de teoría fundamentada (Strauss y Corbin, 2002)
Técnicas e instrumentos	Observación participante (15 sesiones) Entrevistas semiestructuradas (30 en total: 15 a padres, 15 a docentes) Análisis y triangulación de la información desde la teoría fundamentada
Resultados	Expresión de las emociones: familia vs. Escuela, Rol del adulto: ¿mediar o solucionar el conflicto?, La convivencia como oportunidad para construir solidaridad
Identificación con la propuesta de investigación	El artículo se relaciona directamente con investigaciones que buscan integrar la inteligencia emocional en el contexto escolar, favoreciendo procesos de convivencia pacífica, alfabetización emocional y desarrollo socioafectivo en edades tempranas.

Link: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6039564>



## Anexo 4 Cronograma de actividades

### Cronograma de actividades

Nombre de la tarea	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Asignado	Estado
Presentación de la propuesta de investigación	25.04.2025	21.11.2025	Dayhana, Verónica y Yohana	Cerrado
Entrega Capítulo I	29.04.2025	6.05.2025	Dayhana, Verónica y Yohana	Cerrado
Continuación capítulo I e inicio del capítulo II	6.05.2025	13.05.2025	Dayhana, Verónica y Yohana	Cerrado
Utilidad metodológica y objetivos	13.05.2025	20.05.2025	Dayhana, Verónica y Yohana	Cerrado
Búsqueda de antecedentes, ficha e inventario	20.05.2025	27.05.2025	Dayhana, Verónica y Yohana	Cerrado
Capítulo III	27.05.2025	20.06.2025	Dayhana, Verónica y Yohana	Cerrado
Revisión opción de grado	10.06.2025	20.06.2025	Expertos	Cerrado
Diseño de instrumentos	24.06.2025	8.07.2025	Dayhana, Verónica y Yohana	Cerrado
Revisión de instrumentos	15.07.2025	29.07.2025	Expertos	Cerrado
Aplicación de instrumentos, prueba previa	05.08.2025	20.08.2025	Dayhana, Verónica y Yohana	Cerrado
Aplicación de instrumentos definitivo	25.08.2025	08.09.2025	Dayhana, Verónica y Yohana	Cerrado
Capítulo IV	9.09.2025	16.09.2025	Dayhana, Verónica y Yohana	Cerrado