



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE EDUCACIÓN INICIAL**

**Informe final del Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Inicial**

**TEMA:**

---

**PAUTAS PEDAGÓGICAS PARA LA MEDIACIÓN DE  
CONFLICTOS DURANTE EL PROCESO EDUCATIVO DE LOS  
NIÑOS DEL NIVEL INICIAL**

---

**AUTORA:** Victoria Alejandra Pérez Plaza

**TUTORA:** Dra. Carolina Elizabeth San Lucas Solórzano Mg.

**Ambato- Ecuador**  
**Octubre 2021- Marzo 2022**

## **APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Dra. Carolina San Lucas Mg. Con número de cédula 1802840981, en mi calidad de tutora de Trabajo de Integración Curricular referente al tema “Pautas pedagógicas para la mediación de conflictos durante el proceso educativo de los niños el nivel inicial”, desarrollado por la estudiante Victoria Alejandra Pérez Plaza, previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación Inicial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente para que sea sometido a la evaluación por parte del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Dra. Carolina Elizabeth San Lucas Solórzano Mg.

C.C. 1802840981

**TUTORA**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Pérez Plaza Victoria Alejandra, con cédula de ciudadanía N° 1804393773, dejo constancia que el presente informe es el resultado de investigación de la autora, quien, basada en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, en la revisión bibliográfica, e investigación de campo, he llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe. Son de exclusiva responsabilidad de la autora.



Victoria Alejandra Pérez Plaza

C.C. 1804393773

**AUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Integración Curricular, sobre el tema “Pautas pedagógicas para la mediación de conflictos durante el proceso educativo de los niños el nivel inicial”, elaborado por Victoria Alejandra Pérez Plaza, estudiante de la Carrera de Educación Inicial. Una vez revisada la investigación se APRUEBA, en razón de que se cumple con los principios básicos técnicos, científicos y reglamentarios. Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

### **COMISIÓN CALIFICADORA**

---

Psc. Elena del Rocío Rosero Morales, Mg

C.C. 1803459401

**Miembro de la Comisión Calificadora**

---

Dra. Sylvia Jeannette Andrade Zurita Mg

C.C. 1801911890

**Miembro de la Comisión Calificadora**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres y hermano por haber sido mi guía y mi fortaleza en mi formación profesional, además de haber depositado su confianza en mí para culminar este trabajo con éxito.

A mi familia, quienes siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos más difíciles y no me permitieron rendirme ante los obstáculos brindándome la fuerza para superarme.

A mis amigos, quienes han formado parte de este proceso, me han aconsejado y acompañado en cada momento difícil, siendo mi apoyo incondicional en las adversidades, además de haber celebrado los triunfos junto a mí.

También se lo dedico a mi persona, por haber sido perseverante y por haber confiado en mí misma y en mis capacidades para alcanzar mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato, por brindarme la oportunidad de estudiar y de prepararme para mi etapa como profesional al abrirme las puertas, es especial a las docentes de la carrera de Educación Inicial, por haberme guiado en cada paso en mi formación y por impartirme sus conocimientos para desenvolverme en el área laboral.

A mi tutora, Dra. Carolina San Lucas Solórzano Mg. por su gran labor como guía en el proceso de titulación, por su constante comprensión, apoyo, paciencia y motivación en mi formación como profesional.

Gracias a mi familia y amigos, por ser mi apoyo incondicional en cada paso y en cada decisión, por haber estado presentes en los momentos de logros y en las adversidades, por escucharme y aconsejarme constantemente.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TUTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE CUADROS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
RESUMEN EJECUTIVO .....	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xii
CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
1.1. Antecedentes Investigativos .....	13
1.2. Objetivos.....	16
1.2.1. Objetivo General.....	16
1.2.2. Primer Objetivo Específico:.....	16
1.2.3. Segundo objetivo específico: .....	26
1.2.4. Tercer objetivo específico:.....	28
CAPÍTULO II.-METODOLOGÍA .....	32
2.1. Materiales .....	32
2.2. Métodos .....	33
CAPÍTULO III.-RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	35
3.1. Análisis y discusión de los resultados .....	35
3.1.1. Variable Independiente .....	35
3.1.2. Variable Dependiente .....	40
3.2. Idea a defender .....	48
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49
4.1. CONCLUSIONES.....	49
4.2. RECOMENDACIONES .....	50
MATERIALES DE REFERENCIA .....	51

Referencias Bibliográficas .....	51
Anexos.....	56



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1a:</b> Pautas Pedagógicas Propuestas.....	29
<b>Cuadro 1b:</b> Pautas Pedagógicas Propuestas .....	30
<b>Cuadro 1c:</b> Pautas Pedagógicas Propuestas.....	31
<b>Cuadro 2a:</b> Análisis de Resultados de V.I. Pautas Pedagógicas .....	35
<b>Cuadro 2b:</b> Análisis de Resultados de V.I. Pautas Pedagógicas .....	36
<b>Cuadro 2c:</b> Análisis de Resultados de V.I. Pautas Pedagógicas.....	37
<b>Cuadro 2d:</b> Análisis de Resultados de V.I. Pautas Pedagógicas .....	38
<b>Cuadro 2e:</b> Análisis de Resultados de V.I. Pautas Pedagógicas.....	39
<b>Cuadro 3a:</b> Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos.....	40
<b>Cuadro 3b:</b> Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos .....	41
<b>Cuadro 3c:</b> Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos.....	42
<b>Cuadro 3d:</b> Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos .....	43
<b>Cuadro 3e:</b> Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos.....	44
<b>Cuadro 3f:</b> Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos .....	45
<b>Cuadro 3g:</b> Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos.....	46
<b>Cuadro 4a:</b> Operacionalización de V.I. Pautas Pedagógicas.....	60
<b>Cuadro 4b:</b> Operacionalización de V.I. Pautas Pedagógicas.....	61
<b>Cuadro 4c:</b> Operacionalización de V.I. Pautas Pedagógicas .....	62
<b>Cuadro 4d:</b> Operacionalización de V.I. Pautas Pedagógicas.....	63
<b>Cuadro 5a:</b> Operacionalización de V.D. Mediación de Conflictos .....	64
<b>Cuadro 5b:</b> Operacionalización de V.D. Mediación de Conflictos.....	65
<b>Cuadro 5c:</b> Operacionalización de V.D. Mediación de Conflictos .....	66
<b>Cuadro 5d:</b> Operacionalización de V.D. Mediación de Conflictos.....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Redes de Inclusión .....	56
<b>Gráfico 2:</b> Constelación de Ideas de V.I. Pautas Pedagógicas .....	57
<b>Gráfico 3:</b> Constelación de Ideas de V.D. Mediación de Conflictos .....	58
<b>Gráfico 4:</b> Árbol de Problemas.....	59

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE EDUCACIÓN INICIAL**

**TEMA:** “Pautas pedagógicas para la mediación de conflictos durante el proceso educativo de los niños el nivel inicial”

**Autora:** Victoria Alejandra Pérez Plaza

**Tutora:** Dra. Carolina Elizabeth San Lucas Solórzano Mg.

**RESUMEN EJECUTIVO**

Los conflictos son parte del desarrollo social del ser humano, más aún en las aulas de clase del nivel inicial, donde los niños, quienes aún están aprendiendo sobre sí mismos, deben aprender sobre la convivencia y las relaciones entre pares, es así, que se desarrolla este trabajo de investigación con el tema “Pautas pedagógicas en la mediación de conflictos durante el proceso educativo de los niños del nivel inicial” que tiene como objetivo describir las pautas pedagógicas que orientan a la mediación de conflictos en los procesos educativos en el nivel inicial. Este informe se desarrolló con un enfoque cualitativo, un diseño de investigación- acción en sus primeras fases, un alcance descriptivo, además se recolectó información a través de la aplicación de dos instrumentos, como el guion de entrevista dirigida a las docentes del nivel y a una psicóloga, mismo que previamente fue validado por profesionales expertos, y la ficha de observación dirigida a los niños. Tras la recolección de información a través de los instrumentos, se realizó el procesamiento de información a través de un cuadro de análisis, permitiendo determinar que la aplicación de las pautas pedagógicas es esencial para la mediación de conflictos, más aún cuando éstas se llevan a cabo de forma oportuna, permitiendo el desarrollo normal de las clases y de los aprendizajes de los niños.

**PALABRAS CLAVE:** Pautas pedagógicas, mediación de conflictos, interacción social.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE EDUCACIÓN INICIAL**

**SUBJECT:** “Pedagogical guidelines to mediate conflicts during the children educational process in Initial Education”,

**Author:** Victoria Alejandra Pérez Plaza

**Tutor:** Dra. Carolina Elizabeth San Lucas Solórzano Mg.

**EXECUTIVE SUMMARY**

Conflicts are part of the social development in human beings, even more in the classrooms of initial education, where children, who are learning about themselves, should also learn about coexistence and peer relationships, therefore this degree is carried out which is about “Pedagogical guidelines to mediate conflicts during the children educational process in Initial Education”, which objective is to describe the pedagogical guidelines that orient the conflict mediation in children education process. This report was developed with a qualitative approach, an investigation- action design in its early stages, a descriptive scope, in addition, the information was collected through the application of two instruments such as the interview script which was directed towards teachers of the level and a psychologist, which was previously validated by experts and an observation sheet that was directed towards children. After this process, the information collected was processed through an analysis chart that allows determinate that the application of the pedagogical guidelines is essential to solve conflicts, even more when these ones are applied in a timely manner, allowing the normal class development and an adequate child learning.

**Keywords:** Pedagogical guidelines, conflicts mediation, social interaction

# CAPÍTULO I.

## MARCO TEÓRICO

### **1.1. Antecedentes Investigativos**

El contexto social se consolida como un área fundamental dentro del desarrollo humano, de igual manera, un elemento inherente de esta práctica se encuentra el conflicto, el cual no se mantiene alejado del ámbito educativo. Al ser una situación educativa innegable, se buscan alternativas de solución, por lo que, para los niños, el entendimiento del conflicto se desarrolla de forma sencilla, mediante una transformación de la idea del mismo por medios no violentos y la planificación adecuada de programas que permitan una intervención oportuna de los conflictos en el aula de clase.

Las Instituciones educativas se conciben como espacios idóneos para la convivencia y el orden, sin embargo, al ser natural dentro de un espacio en el que individuos comparten experiencias, se encuentran presentes los conflictos, mismos que deben ser mediados a través de pautas eficaces y sobre todo, respetuosas que se deben regir por el entendimiento y la pasividad, de la misma forma, dichos lineamientos requieren ser entendidos como facilitadores de adaptación y de interacción escolar promoviendo así una ambiente armónico, sano y pacífico (Guerrero Cuentas & Cepeda, 2016, págs. 66-67).

Las pautas pedagógicas pueden ponerse en marcha o aplicarse a través de distintos medios, sin embargo, no hay que dejar de lado aspectos relevantes en el proceso de enseñanza- aprendizaje, tales como las necesidades y características individuales de los niños, siendo éstos una prioridad innegable en la etapa escolar, es así que estudios previos mencionan que los lineamientos deben ser guías efectivas que promuevan el pensamiento, el diálogo, la expresión y el desenvolvimiento en grupos, mejorando la práctica educativa (Parra, 2014, págs. 157-166).

Considerando la información acerca de las pautas pedagógicas, es necesario también tener presente que la ausencia de dichos lineamientos en el aula de clase trae consigo

un ambiente inadecuado, en el que las actividades y el desarrollo de los niños se ven afectados por la presencia del conflicto, tal como se da a conocer en investigaciones que evidencian que la carencia de medios orientadores interfieren en la regulación del comportamiento, evitando la resolución pacífica del conflicto y acentuando las problemáticas (Navarro Pérez & Galiana, 2015, págs. 565-566).

La mediación de los conflictos debe ser una prioridad dentro de la comunidad educativa, puesto que permite comprender el origen del conflicto y afrontarlo, sin embargo, estudios explican que la importancia radica en abordarlos desde una perspectiva positiva, a través de un manejo emocional y una gran capacidad comunicativa, permitiendo llegar a acuerdos, generando oportunidades de crecimiento. Se entiende así que la mediación depende de un trabajo y una comprensión personal y social (Sánchez García, Badolato, & Bolaños Cartujo, 2013, pág. 20).

La presencia de los conflictos en la institución educativa principalmente en el aula de clase no es sinónimo de falta de control, a pesar que de investigaciones previas mencionen que los conflictos escolares pueden interrumpir el proceso de aprendizaje, la verdadera connotación negativa radica en la idea de mantener la problemática oculta y sin una intención real de cambio, además de estar sujeta a la interpretación del origen y desarrollo del conflicto (Pérez Archundia & Gutiérrez Méndez, 2016, págs. 164-167).

Los conflictos en el ámbito escolar cumplen una función principalmente educativa y ofrecen un abanico de posibilidades y oportunidades relacionadas con los aprendizajes, con la motivación, el autoconocimiento y aquellos que involucran el conocimiento de emociones y valores, así lo explica (Montaño Timana, 2020, pág. 67), siendo éste el interés general por la comprensión de los conflictos educativos, favoreciendo el desarrollo de los niños en nivel inicial.

El conocimiento de la mediación escolar durante las primeras etapas de la infancia permite tener un panorama más amplio, respecto al abanico de posibilidades al momento de plantear soluciones o de enfrentar los conflictos, puesto que la prioridad

es brindar a los niños herramientas de negociación, diálogo, empatía, permitiendo un manejo de las diferencias entre niños. También se menciona que la presencia de conflictos no solo tiene una repercusión en los niños, sino también en la Institución y en los docentes (Vargas, Ferreyra , & Puga, 2018, págs. 35-43).

Si bien los conflictos pueden brindar grandes aportes en los aprendizajes de los niños, también es necesario resolverlos de manera adecuada, comprendiendo e identificando los mismos, tal es así que en investigaciones previas se mencionan a las conductas asociales, indisciplinadas, y el poco interés en el estudio como tipos de comportamientos fáciles de identificar para los y las docentes, que son guías para mediación de conflictos, principalmente dentro de los diversos procesos educativos propios del nivel inicial (Pérez de Guzmán & Vargas, 2011, pág. 101).

Durante la etapa escolar, principalmente en la infancia, se desarrollan diversos procesos educativos y de aprendizaje, como los motores, cognitivos, verbales y no verbales, emocionales, que forman parte de una formación integral en los niños. Entendiéndose que, al ser procesos básicos para el desarrollo, no deben verse interferidos por situaciones externas, como los conflictos escolares.

La revisión de estos estudios permite comprender la conexión existente entre las variables que conforman el tema de investigación, comprendiéndolos como variables que se complementan, es decir, las pautas pedagógicas adecuadas cumplen un rol fundamental al momento de tratar los conflictos que, aunque son inherentes en la vida escolar, deben ser identificados y resueltos para no interferir en los procesos educativos que permiten un desarrollo integral en los niños del nivel inicial.

## **1.2.Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Describir pautas pedagógicas que orienten a la mediación de conflictos en los procesos educativos de los niños del nivel inicial.

### **1.2.2. Primer Objetivo Específico:** Sustentar teóricamente la mediación de conflictos durante el proceso educativo.

Con el fin de cumplir con el primer objetivo planteado se ha recolectado información relevante de fuentes confiables, que han aportado al tema de investigación datos que sustentan la variable independiente y dependiente acerca de la mediación de conflictos durante el proceso educativo. Se ha realizado un estudio profundo a través de la lectura crítica en libros, artículos, revistas y sitios web y debido al aporte de diversos autores se ha podido abordar la temática desde una perspectiva teórica.

### **Pautas pedagógicas**

El Nivel Inicial es una etapa de constante cambio, adaptación y aprendizaje para los niños, en el que la información y la guía que las personas a su cargo puedan ofrecerle, es fundamental para un desarrollo correcto. De la misma forma, es necesario que las autoridades responsables de los estudiantes tengan las herramientas necesarias para saber prevenir y solucionar las diversas situaciones que se pueden presentar dentro del aula de clase. Tal es el caso de los conflictos presentes en los procesos de aprendizaje, mismos que a causa del desconocimiento, son abordados desde una perspectiva negativa, afectando de esta manera, el clima del aula.

La guía y la práctica pedagógica y educativa dependen del modelo educativo, mismo que (García J. , 2017, pág. 4) lo define como una sustentación pedagógica y filosófica



que determina el propósito con que se desarrollan los aprendizajes, las herramientas para realizarlos y a quienes va dirigido, orientando la actividad académica y su evaluación. permitiendo de esta forma, mejorar la calidad educativa, pues permite tener una mayor orientación de lo que la Institución Educativa debe alcanzar y los procesos que son prioridad al momento lograr los objetivos propuestos.

El modelo educativo también, busca enlazar los contenidos de educación en cada uno de los niveles, reconociendo diversas perspectivas dentro de la comunidad escolar, así como lo explica la (Secretaría de Educación Pública, 2017, págs. 19-29), quien menciona que es necesario conocer el contexto en que los miembros de la comunidad educativa se desarrollan, es decir, si la Institución Educativa se encuentra en un área rural o urbana, pues de ello dependerá también el modelo pedagógico Institucional.

De igual manera, se menciona la importancia de la incorporación de la autonomía Institucional, enfatizando en la autonomía del currículo, de gestión y la participación en el desenvolvimiento educativo, considerando que estos procesos de independencia permiten establecer bases para el desarrollo de la Institución, mediante la participación y flexible de los miembros de la comunidad.

Abriendo paso al modelo pedagógico institucional, éste debe construirse basándose en la realidad pedagógica en la que se desarrolla la Institución, considerando las características de los niños y como se lleva a cabo la práctica docente. Este modelo y la forma en la que se desarrolle define diferentes sistemas pedagógicos con distintos énfasis que son los contenidos, los resultados y los procesos, para (Gómez, Monroy, & Bonilla, 2019, pág. 12) el primero se relaciona con la enseñanza y la información que se transmite, tomando en cuenta la relación entre los docentes y los niños, la segunda explica el uso de estrategias para la retroalimentación y la última hace referencia al cambio de la persona mediante la reflexión, a través del diálogo.

También el modelo pedagógico institucional contiene conceptos, que tienen la intención de enfocarse en los aprendizajes escolares y que se enlazan con la misión, visión y las características de los niños, en otras palabras, este modelo se centra en lo

que se busca alcanzar y a quienes van a formar en un futuro, los conocimientos que desean transmitir y la huella que buscan marcar.

Además (Avedaño, 2013, pág. 122) menciona que no existe un único modelo pedagógico, que sea aplicable para todos los miembros de la comunidad educativa, ni a todos los contextos o perspectivas, además se realiza un especial énfasis en los elementos del proceso de enseñanza y sus actores y cómo éstos se relacionan por el modelo pedagógico.

Debido a que el modelo pedagógico institucional va de la mano con el currículo y éste enfrenta y desarrolla propósitos y contenidos respecto a diversos aspectos relacionados con los aprendizajes, también brinda pautas pedagógicas que guíen la acción docente. Que son necesarias para llevar a cabo el proceso de enseñanza- aprendizaje, pues los y las docentes cuentan con herramientas para motivar, guiar y transmitir la información necesaria para que los niños adquieran conocimiento, además el diseño o el planteamiento de las pautas pedagógicas deben ser guiadas por un objetivo y un propósito, teniendo en cuenta las necesidades del grupo.

Es así como se conceptualizan a dichas pautas, que para (Martínez, Armengol, & Muñoz, 2019) las pautas pedagógicas son acciones, herramientas y estrategias que se llevan a cabo en el aula de clase y son desarrolladas por el docente teniendo presente el comportamiento y la forma de comunicar y actuar de los mismos docentes y estudiantes, favoreciendo la motivación y la participación de los niños en los procesos de aprendizaje. Sin embargo, estas acciones no siempre llegan a concretarse, puesto que las acciones pedagógicas no se aplican como un proceso metodológico convirtiéndose en un proceso unilateral.

De la misma forma, (Caycedo & Cocunubo, 2016, pág. 1733) menciona que, dentro de las acciones a aplicar en el aula de clase, se encuentra la prevención, misma que se convierte en una tarea difícil, puesto que la prevención radica en un reconocimiento del contexto o de las relaciones sociales que se desarrollan en el aula de clase, además explica que la prevención debe ser formativa, permitiendo una atención y un desarrollo no solo individual, sino también colectiva.

Las pautas pedagógicas deben abrir paso a la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa, pues (Perales, 2021) exponen que dentro de la comunidad escolar resulta importante visibilizar y comunicar las diferentes perspectivas, realidades e inquietudes de los involucrados en los eventos conflictivos, permitiendo comprender la situación por la que los niños atraviesan y como éstos se sienten respecto al conflicto, considerándolo así, como el primer paso para la solución de los mismos.

Para que la participación de los niños sea eficaz, es necesario que el o la docente posea las habilidades necesarias que le permitan mantener un control adecuado de aula. (Román, 2017, pág. 33) expone que dicho control hace referencia a la presencia del docente y su relación con los niños, así como el conocimiento que tiene de cada uno, lo que le permite reconocer y manejar comportamientos o situaciones conflictivas que puedan alterar e interferir en los aprendizajes de los niños.

Por otro lado, un factor imprescindible dentro del aula de clase, específicamente en las aulas del nivel inicial, es el desarrollo de las emociones en el niño, puesto que, dentro de los conflictos escolares, juegan un papel fundamental, ya que los niños no poseen un control adecuado de sus emociones. (Heras, Cepa, & Lara, 2016, págs. 68-69) mencionan que la expresión emocional, hace referencia a la asimilación de las emociones propias y ajenas, siendo la base para el desarrollo de otros dominios como la regulación y competencias emocionales, y por último, el desarrollo de habilidades que permiten la resolución de problemas e insatisfacciones.

Dentro de las acciones a tomar dentro de la mediación de conflictos, también se debe tener presente al seguimiento de los comportamientos de los niños y su misma interacción, sin embargo (Molina, Ávalos, & Martínez, 2019, pág. 576) destacan que el seguimiento puede llegar a ser deficiente y su cumplimiento, infrecuente; de la misma forma, explica que el seguimiento debe llevarse a cabo de forma continua con el fin de verificar la interacción entre los niños y lo que ellos han aprendido de la situación conflictiva atravesada.

Si bien las pautas pedagógicas son fundamentales dentro de la educación inicial, no basta con la implementación de dichas pautas, sino también con las técnicas de los docentes para aplicarlas y como éstas influyen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, de igual forma, el uso de diversos factores externos o el mismo entorno institucional. Estas guías facilitan la educación, promoviendo una mejor convivencia escolar.

La aplicación de estrategias didácticas debe priorizar la participación de los miembros involucrados, dentro y fuera del aula de clase. Es así como (Fernández, 2016, págs. 82-83) menciona que se desarrollan actividades de cooperación, participativas en el que los niños sean los protagonistas y más aún, que tomen conciencia de su responsabilidad en el desarrollo y el avance del proceso, y que, además, permitan abordar el conflicto desde la prevención en conjunto. Es así como el docente debe recurrir a la comunicación, que (Bravo, Bravo, & Bravo, 2019, pág. 5) explica que, a través de la comunicación, se pueden expresar y comprender ideales, intereses y deseos.

Adicionalmente, dentro del trabajo en conjunto se encuentra el juego de roles, mismo que (Bravo, Muñoz, & Pacheco, 2014, págs. 53-54) explican que permite al niño interactuar entre pares, reforzando la comprensión de normas y reglamentos, desarrollando la tolerancia y permitiéndole al niño canalizar su frustración mediante el entendimiento y la reflexión de cómo actuar frente a una determinada situación. También menciona que es necesario llevar a cabo el juego de roles de forma continua, para que el niño comprenda y analice la situación que interpreta, adquiriendo así actitudes que pueden ser favorables para ellos.

De la misma forma, como un recurso a poner en práctica en el aula de clase se encuentra la creación de cuentos como actividad grupal o colectiva. (Tabarnero, Aliseda, & Huerta, 2016, pág. 217) explica que la lectura de un cuento permite comprender y afrontar el mundo que rodea al niño, así mismo, la creación de cuentos brinda la oportunidad de presentar temas que desarrollan la imaginación del niño, su creatividad, poniendo sobre la mesa sus miedos, retos e ideales.

Por último, se mantiene presente el desarrollo de asambleas participativas como estrategias para la mediación de conflictos, considerándose a éstas como espacios de aportación de posturas, inconformidades o dudas. Es así como (Carozzo Campos, 2020, págs. 61-62) las define como herramientas que el docente pone en práctica para mejorar la comunicación de los niños, que permiten llegar a conclusiones o acuerdos que deben ser comprendidos y aceptados por los participantes, y dentro del nivel inicial, se debe desarrollar de forma diaria, priorizando la comodidad de los niños.

Si bien se conoce la importancia del docente en el desarrollo adecuado de la clase, también es importante recordar su rol dentro del desarrollo del conflicto, ya que (Obaco, 2020, pág. 39) explica que el docente debe crear un ambiente adecuado y abierto en el que se debe impulsar una buena convivencia y la aplicación de planes de gestión de conflictos, sin embargo, también menciona que el docente debe ser sincero, empático y comprometido con su labor.

Por otra parte, el docente cumple con un rol motivador, pues es el encargado de impulsar al niño para llevar a cabo las diversas actividades planteadas y para alcanzar objetivos y metas propuestas. (Cervero, Urbano, & Álvarez, 2020, pág. 94) expone que el docente debe plantear prácticas pedagógicas motivadores que inciten a los niños a ser participativos, capaces de exponer sus dudas, mismas que deben ser respondidas por el docente.

Finalmente, el maestro cumple con un rol de mediador, mismo que debe poner en práctica ciertas acciones en el aula de clase, (Perdomo & Acosta, 2016, págs. 3-4) menciona que el docente identifica, situaciones conflictivas y describe acciones para un actuar oportuno, sin embargo, los maestros, en su mayoría, no han tenido una formación en las diversas habilidades que permitan una intervención adecuada para la prevención o resolución de conflictos.

Es necesario comprender y atender las necesidades y particularidades de los niños en el aula de clase, permitiendo que el docente, aplique adecuadamente dichas pautas de forma natural, logrando que la información y los conocimientos se transfieran y se impartan correctamente, también se debe tener en cuenta que el proceso de aprendizaje

no solo contribuye en la vida académica sino también en la vida cotidiana. Las pautas pedagógicas son aplicadas en diversas áreas y situaciones durante la jornada. En este caso, las guías pedagógicas brindan posibles soluciones a los conflictos que se pueden presentar entre los niños, más aún en los procesos educativos.

Considerando también que los niños aprenden mediante la interacción con su entorno, por lo que el docente es el principal potenciador de los aprendizajes en los niños. Los aprendizajes van más allá de las habilidades que el niño adquiere, pues también se basa en los procesos y las interacciones que construyen, principalmente en el nivel inicial, por lo que, ante la presencia de un conflicto, estas interacciones se ven directamente afectadas, así lo explican (Gutiérrez & León, 2018, pág. 26)

### **Mediación de conflictos**

La mediación de conflictos dentro del ambiente escolar se constituye como un proceso que puede ayudar a la resolución de problemas brindando un clima pacífico en el aula, priorizando una convivencia armónica, evitando que la presencia de conflictos afecte en el desarrollo de sus habilidades de lenguaje, emocionales y sociales, comprendiendo que la mediación de conflictos son mecanismos y sistemas alternativos de solución y comunicacionales, en los que se ven involucradas dos o más partes y que mediante un procedimiento, se enfrentan con la asistencia y guía de un mediador, llegando a acuerdos satisfaciendo las necesidades y los intereses de los involucrados (Arboleda, 2017, pág. 82).

Las relaciones interpersonales son imprescindibles dentro del desarrollo del niño, sin embargo, en este proceso de socialización los niños aprenden nuevas maneras de interactuar y es aquí donde se pueden presentar competencias o diferencias entre pares, (Cardozo, Martínez, Villa, & Borrero, 2019, pág. 3) explican que los niños presentan una reacción distinta a la de las niñas, pues los éstos tienden a mostrar conductas agresivas, y las niñas usan mecanismos de marginación, también menciona tres medios de respuesta como la apreciación del origen del conflicto, la jerarquización entre los implicados y la impresión de no tener opciones de solución.

La resolución de conflictos depende del contexto en el que el alumno se desarrolle para que este proceso sea más abierto y que de esta forma, a través del diálogo se conozcan las causas y el origen de los conflictos, por lo que saber manejarlos, éstos favorecen el crecimiento personal y el desarrollo de valores, en donde los niños sean responsables y consecuentes con sus acciones, recalcando en la importancia de un intervención oportuna para promover un ambiente pacífico y colaborativo.

Es así como (Pérez, 2015, págs. 113-114) menciona que la mediación y sus distintos mecanismos de solución no solo pueden resolver el conflicto sino también pueden evitar que el mismo aparezca y sea solucionado con una mayor flexibilidad, priorizando la neutralidad y voluntariedad de los niños con el propósito de encontrar puntos medios siguiendo los objetivos e ideales de cada persona involucrada.

También se mantiene presente a la negociación como un mecanismo de solución, puesto que permita brindar ideas o posturas dentro de los actores involucrados, así (De Grande, 2016, pág. 224) menciona que para llegar a la negociación dichos actores brinda propuestas que satisfacen las necesidades generales, pero que al mismo tiempo favorecen los ideales particulares.

Dentro de la mediación de conflictos se tiene presente a una tercera persona, cuyo rol es el de mediador y su función principal es ser facilitador de herramientas para llegar a acuerdos en la solución de los problemas, quien crea un ambiente positivo para fomentar la comunicación entre las partes involucradas. (Ordoñez & Delgado, 2019, págs. 17-20) menciona a la responsabilidad, el respeto, confianza, motivación, la comprensión, empatía, calma, el control emocional y la capacidades de aprendizaje, observación e identificación, como los principios que rigen al mediador de conflictos, haciendo un énfasis en la importancia de dejar de lado los prejuicios que puedan afectar a los involucrados.

La persona mediadora también debe poseer ciertas habilidades básicas, que para (García, Chiva Sanchis, Moral, & Ramos, 2016, pág. 205) son la capacidad para brindar propuestas para llegar a acuerdos, de tomar decisiones oportunas y la de ser un líder capaz de dirigir y controlar situaciones de tensión, de la misma forma,

menciona la presencia de una parte involucrada además del mediador, que son los actores involucrados o las personas que se ven envueltas en el conflicto y quienes dan a conocer sus puntos de vista y sus diferencias.

El conflicto, como todo proceso social, cuenta con patrones o ciclos que marcan el desarrollo y la evolución del problema, (Alzate, 2013, págs. 9-11) menciona que las fases de los conflictos empiezan por las actitudes o posturas, es decir, el contexto y las conductas comunicativas, la siguiente fase es el conflicto como tal, siendo inevitable en las relaciones humanas, seguida de la ración, caracterizada por el actuar de los involucrados y finalmente, el resultado, que generalmente refuerza las creencias iniciales, manteniendo así, los patrones que iniciaron el conflicto.

También (Martínez M. , 2020, págs. 230-231) explica que el proceso de mediación consta de una entrada o una detección de la presencia del conflicto, así como también el diálogo, en el que las partes involucradas relatan la situación que les molesta o les afecta, de la misma forma, se presenta la idea central del conflicto, la búsqueda de soluciones es el momento más importante de este proceso y finalmente, se llega a un acuerdo o un cierre, de tal forma que se llegue a un acuerdo que satisfaga a las partes involucradas y debe seguir con un proceso de seguimiento que permita indagar el cumplimiento de dichos acuerdos.

A pesar de que en el ciclo del conflicto, el patrón se mantenga, es necesario modificarlo o cambiarlo, de esa forma, el autor también hace énfasis en los requerimientos para un cambio dentro de los comportamiento que inician el conflicto, como el entendimiento del actuar frente al conflicto, así como también la predisposición para cambiar las ideas personales y para ser capaces de escuchar críticas constructivas, las habilidades al momento de emitir opiniones positivas y de escuchar activamente críticas y por último la guía y el apoyo de una tercera persona con el propósito de que el cambio sea continuo.

La mediación busca también llegar a acuerdos unilaterales y que permitan satisfacer las necesidades de los niños, sin embargo (Mazo, 2013, pág. 105) expone que los acuerdos deben ser claros y delimitados, ya que caso contrario, puede abrir paso a



nuevas conformaciones; es así como la delimitación de acuerdos, debe ser colectiva, basada en el respeto y la comunicación.

Si bien el conflicto se basa en la presencia de intereses por parte de los involucrados, tal como lo explica (Ramón, García, & Olalde, 2019, pág. 136), los conflictos provienen de la presencia de intereses frente a una situación o a una necesidad, así como también de la falta de satisfacción de dichos intereses, es necesario comprender que los niños presentan también determinadas necesidades, que para (Molina Y. , 2015, págs. 152-158) son necesidades propias e individuales, principalmente ligadas a las emociones y el bienestar de los niños y niñas, así como también sus deseos de autonomía y libertad.

El conflicto se caracteriza por un sistema positivo y negativo, en donde los implicados defienden activamente su postura y se integran para la obtención de resultados equitativamente positivos, así mismo, la resolución se ralentiza, por lo cual una de las partes se mantiene excluida evitando que se realice una mediación definitiva, respectivamente.. El problema no es la presencia de un conflicto, sino la manera en la que se maneja. Se describen dos canales de mediación, que son la negociación y la unilateralidad, la primera se entiende como un diálogo de mutuo acuerdo, y la segunda es una resolución poco efectiva en la que no se encuentra presente ningún mediador y el manejo de la situación depende de los niños.

En el ámbito educativo el modelo pedagógico forma parte de una guía de actividades que deben ser empleadas al momento de dar soluciones idóneas durante la presencia de conflictos y que el objetivo principal sea transformar estos conflictos en oportunidades de aprendizaje, mas no que sean evitados. En el nivel inicial se prioriza el desarrollo interpersonal entre pares, sin embargo, la incompatibilidad es inherente en estos procesos, por lo cual esta se puede interpretar como una limitante y una consecuencia de una resolución inadecuada.

Es así, como la mediación de conflictos es aplicada como una estrategia didáctica dentro del aula de clase, (Vidal, 2020, pág. 6) explica que las estrategias didácticas abarcan tanto las metodologías de aprendizaje como las de enseñanza, la primera en

relación con el estudiante y la segunda al docente y enfatiza en que estas permiten organizar los aprendizajes para que sean más eficaces, añadiendo que las estrategias didácticas deben acoplarse al nivel de desarrollo y la etapa evolutiva del niño y la situación en particular, refiriéndose a éstos como los recursos para promover aprendizajes significativos y alcanzar objetivos planificados.

Las estrategias didácticas, en este contexto, buscan fomentar los aprendizajes por la paz, a través del diálogo, para promover de esta manera un ambiente armónico y la convivencia dentro del aula de clase. (Gutiérrez & Archundia, 2015, pág. 66) mencionan que las guías pedagógicas, con un desarrollo y aplicación enfocadas al ambiente escolar, tienen como propósito combatir y disminuir los conflictos y situaciones diversas que impidan un desenvolvimiento adecuado entorno a los ambientes de aprendizaje y así forma priorizar las relaciones socio-afectivas entre los niños.

Además (Díaz & Sime, 2016, pág. 126) explican que la convivencia escolar incide en el proceso de aprendizaje, pues la interacción entre niños y niñas con docentes influye en el rendimiento y la adquisición de información, por lo que el ambiente positivo se relaciona directamente en cómo se desenvuelve el proceso de ambientación de aula y por ende, en el aprendizaje del niño.

**1.2.3. Segundo objetivo específico:** Identificar los conflictos que se presentan en los procesos educativos de los niños y niñas en el nivel inicial.

Para identificar los conflictos que se pueden presentar en el aula de clase, es necesario el entendimiento del contexto y la edad de los niños, pues (Ramírez López & Arcila Rodríguez, 2013, pág. 421) manifiesta que los niños observan y asimilan la información de su entorno, como la familia, el hogar, los medios de comunicación, y la ausencia o la presencia de diferentes acciones por parte de los cuidadores o adultos responsables y como estos pueden crear patrones de comportamiento que se ven reflejados y manifestados en el aula de clase.

También, (Gómez, Santelices, Gómez, & Farkas, 2014, pág. 177) mencionan que los conflictos de los niños del nivel van de la mano con dichos comportamientos que generan dificultades en las emociones y las relaciones con los pares. De igual forma, el autor menciona que los conflictos son internos y externos, los primeros hacen referencia a la ansiedad o los miedos, frustración, retraimiento y timidez de los niños y la segunda a los comportamientos agresivos, la hiperactividad y la impulsividad.

Para el cumplimiento de este objetivo se elaboraron los instrumentos descritos en la metodología, mismas que son el guión de preguntas dirigidas a docentes y psicóloga y la ficha de observación aplicadas a los niños de la Unidad Educativa “Luis A. Martínez”.

Se pudo constatar que la mayoría de los niños presentan dificultades en el manejo emocional, específicamente en los conflictos internos, pues al momento de realizar las diversas actividades de la jornada, presentaban problemas e inconvenientes y los niños se mostraban frustrados y con desmotivación para continuar con las actividades y lo representaban a través del llanto. Al desarrollarse la clase en la modalidad virtual, los niños no muestran conflictos externos que se vean reflejados en la agresividad o la hiperactividad, a pesar de mostrar una gran facilidad de distracción, sobretodo ante la presencia de conflictos de otros compañeros.

Los niños cuentan con el apoyo de los padres de familia o cuidadores durante la hora de clase, quienes facilitan a los niños sus materiales para el desarrollo de las actividades, sin embargo, en ocasiones, su acompañamiento no es el apropiado, lo que dificulta que los niños se sientan cómodos y motivados, lo que expresan a través de la frustración previamente mencionada.

De igual manera, el guion de preguntas que fue aplicado a las docentes resalta que los niños tienden a demostrar su frustración y enojo al momento de presentarse un conflicto a través del llanto y la misma desmotivación. Esta respuesta es independiente de si la situación conflictiva es individual o grupal, es decir, si el conflicto se presenta por un problema al realizar una actividad o si el problema se da entre dos o más compañeros. También se explica que esta reacción se presenta tanto en las clases

presenciales como virtuales, puesto que la psicóloga da a conocer que los niños no poseen control emocional y sus habilidades para comunicación son muy limitadas y no todos los niños asimilan su entorno de igual manera. También mencionan que la virtualidad tiene repercusiones en su desarrollo social puesto que sus interacciones sociales son limitadas.

**1.2.4. Tercer objetivo específico:** Delinear pautas pedagógicas para la mediación de conflictos en los procesos educativos de los niños y niñas en educación inicial.

La mediación de conflictos debe ser abordada desde diferentes perspectivas y momentos de la jornada durante el año escolar, es decir, no es necesario que una situación conflictiva se haga presente en el aula de clase, puesto que se vuelve imperativo llevar a cabo pautas o estrategias para prevenir conflictos, sin embargo, cuando éstos ya se han presentado, es necesario saber solucionarlos priorizando el entendimiento de estos por parte de los niños y su activa participación.

Es por esto por lo que, a continuación, se detallan pautas pedagógicas para, en primer lugar, permitir que los niños comprendan la situación conflictiva y sus actores, así como también se involucren en el proceso de mediación y para solucionar los conflictos una vez presentados.

**Cuadro 1a: Pautas Pedagógicas Propuestas**

	<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Desarrollo</b>
1.	Dramaticemos juntos	Identificar la situación conflictiva a través de la dramatización y preguntas generadoras	La docente escoge a los niños que participarán, quienes representarán una situación cotidiana. Al finalizar la actividad, la docente realiza preguntas generadoras, como: ¿Quién inició el conflicto?, ¿Cómo inició? ¿Por qué es un problema?
2.	¿Quién es quién?	Identificar a los actores involucrados en el conflicto y su función durante el desarrollo de este.	La docente plantea la situación, sin embargo, son los niños quienes, en conjunto, escogen a quienes van a desempeñar los diferentes roles, incluyendo el rol de mediador. Al finalizar la actividad, la docente realizará preguntas como: ¿qué hizo hicieron los niños para solucionarlo?, ¿El niño que los ayudó, como actuó?, ¿Es bueno pedir ayuda cuando tenemos un problema?
3.	¿Qué harías sí?	Promover la participación de los niños en la solución de conflictos cotidianos	La maestra reúne a los niños y les presenta una situación conflictiva cotidiana. Cada niño debe interiorizar y expresarse y, desde su perspectiva, mencionar lo que haría para solucionarlo, para llegar a una solución colectiva. Al final responder a las preguntas: ¿Cómo se sienten con esta solución?, ¿Están de acuerdo con ella?
4.	Contémosle a los títeres	Establecer una línea de comunicación entre los niños y la docente a través del uso del títere.	La docente usará como un medio de expresión, el títere, quien deberá motivar al niño a expresar sus sentimientos y emociones tras el conflicto, brindándole un ambiente de confianza y tranquilidad. A través del títere se realizan preguntas como: ¿por qué crees que lo hiciste?, ¿Qué sientes ahora?
5.	Soy un títere	Desarrollar la capacidad de expresión oral del niño mediante la descripción de hechos a través del uso del títere.	La docente facilitará un títere a los niños involucrados. Posterior a eso, la maestra planteará preguntas como: ¿Qué crees que siente ahora?, ¿por qué crees que reaccionó así?, ¿Qué le aconsejarías?, ¿Crees que aprendió algo de esto? Permitiéndole al niño hablar, a través del objeto.

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente:* (Gallardo, Hernández, Monsalve, & Burgos, 2019) (Restrepo, Martínez, & Tabares, 2020)

**Cuadro 1b: Pautas Pedagógicas Propuestas**

	<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Desarrollo</b>
6.	Hablemos de los valores	Definir de manera grupal los valores de la clase para promover la convivencia y como un medio de prevención de los conflictos	La maestra forma un círculo con las sillas de los niños, de manera que puedan observarse durante la actividad. Se plantea el tema de los valores de la clase. Y la maestra pide la participación de los niños, quienes deben mencionar los valores más importantes que conozcan (respeto, solidaridad, honradez, amabilidad, amistad). Una vez mencionados, la docente enfatiza en la importancia de esos valores para promover las buenas relaciones entre compañeros.
7.	Creemos un cuento	Involucrar a los niños en el proceso de mediación de conflictos a través de la creación de un cuento colectivo.	La maestra inicia la actividad planteando el número de personajes del cuento y los niños pueden contribuir con los nombres de dichos personajes. Después la docente plantea la situación inicial y el conflicto, para después preguntar: ¿Qué creen que el personaje debe hacer para arreglar el problema? Los niños brindarán sus posturas, sus ideas de solución y se llega a una idea en común que permitirá continuar con la historia.
8.	Cambiamos el final del cuento	Desarrollar la capacidad de plantear varias soluciones a conflictos a través del uso de un cuento existente	La maestra toma un cuento que contenga un conflicto y una solución. Se realiza la lectura del cuento y una vez finalizado se establecen preguntas: ¿Cuál fue la solución que el personaje le dio al conflicto?, ¿Cómo lo solucionarían ustedes? Permitiendo que cada niño brinde su aporte.
9.	Creadores de cuentos	Desarrollar la imaginación de los niños y su capacidad de crear cuentos en base a imágenes para plantear soluciones a situaciones conflictivas.	La maestra coloca imágenes en cajas diferentes, una para plantear la trama de la historia, otra caja para los personajes, otra de objetos o animales. Se van escogiendo imágenes al azar de cada caja, lo que permitirá plantear la base de la historia. Los niños, con ayuda de la maestra, irán desarrollando la historia y en el momento del conflicto, los niños participarán en el planteamiento de soluciones colectivas.
10.	¡A tomar aire!	Mantener el control de la clase fomentando la calma de los niños tras la presencia de una situación conflictiva	La maestra les indicará que deben ponerse de pie. Los niños deben inhalar lentamente, tomando todo el aire que puedan, mientras lo hacen, deben ir elevando los brazos. Después deben exhalar lentamente y cuando hayan soltado el aire, bajan los brazos y los dejan allí. La actividad se repite las veces

*Elaborado por. Victoria Pérez*

**Fuente:** (Gallardo, Hernández, Monsalve, & Burgos, 2019) (Restrepo, Martínez, & Tabares, 2020)

*Cuadro 1c: Pautas Pedagógicas Propuestas*

	<b>Actividad</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Desarrollo</b>
			necesarias hasta que los niños se hayan tranquilizado.
11.	El sombrero del diálogo	Fomentar el diálogo, participación y la escucha ordenada de los niños involucrados en el conflicto a través de un refuerzo positivo.	La maestra toma a los niños involucrados en el conflicto y les indica que deben sentarse frente a frente. La maestra tendrá un sombrero pequeño, y se lo pondrá al niño que haya brindado mayor predisposición para llevar a cabo la actividad. El niño que lleve el sombrero es quien tendrá la palabra para expresarse sobre lo ocurrido, una vez terminado, el sombrero pasa al siguiente niño.
12.	Pulgar arriba, pulgar abajo	Incentivar la participación de los niños en el planteamiento de acuerdos identificando posturas positivas o negativas	Los niños involucrados en el conflicto se sientan de frente a la docente, quien luego de escucharlos y de comprender sus posturas y perspectivas, procederá a compartir ideas de solución. Si los niños están de acuerdo con la idea, levantan su pulgar, si los niños no están de acuerdo, bajan el pulgar. Así mismo, en caso de no estar de acuerdo, los niños deben brindar sus ideas de solución y la docente, debe escucharlas.

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente:* (Gallardo, Hernández, Monsalve, & Burgos, 2019) (Restrepo, Martínez, & Tabares, 2020)

## **CAPÍTULO II.-METODOLOGÍA**

### **2.1. Materiales**

El desarrollo de este estudio se apoyó principalmente en la búsqueda de información de repositorios y bibliotecas virtuales pertenecientes a la Universidad como también bibliotecas libres, en libros, artículos y revistas científicas, mismos que permitieron recoger información desde una perspectiva teórica.

Así mismo, se recogió información por medio de la aplicación de una entrevista a las docentes del nivel inicial y a psicóloga de la Institución, previo a la aplicación de dicha entrevista, se requirió ejecutar una validación del guion de preguntas a cargo de dos expertos (Anexo 5), quienes verificaron que cada pregunta sea coherente, esté correctamente redactada y, sobre todo, sea aplicable. Se realizó la observación y la aplicación de una ficha de observación a los niños del nivel inicial, que permitió recoger datos desde una perspectiva no participativa, permitiendo así, contrastar la información recogida a través de la entrevista.

Antes de la aplicación de la ficha de observación a los niños, se entregó una carta de consentimiento a los padres de familia (Anexo 6), en la que consta su autorización para realizar la observación de sus niños. De igual forma, para desarrollar la entrevista, se dirigió una carta de consentimiento a las docentes (Anexo 7) y psicóloga (Anexo 8) de la Institución, en la misma consta la aceptación para su participación en el desarrollo de la entrevista.

La aplicación de los instrumentos, tanto la entrevista como la ficha de observación, se efectuaron mediante Zoom, debido a que las clases y las entrevistas se desarrollaron de forma virtual. También se utilizó el correo electrónico y la aplicación gratuita Whatsapp para facilitar la comunicación con las docentes y los padres de familia en la entrega de las cartas de consentimiento.



## **2.2. Métodos**

La metodología que se desarrolla posee un enfoque cualitativo, pues busca conocer el trasfondo de los conflictos presentes en el aula de clase del nivel inicial, además del análisis reflexivo acerca de la aplicación de las pautas de mediación idóneas.

Se desarrolla un tipo de investigación básica pues busca incrementar y aportar información en los conocimientos teóricos y de esta forma, sea factible responder a la pregunta de investigación previamente planteada, mediante la interpretación de los hechos y fenómenos relacionados con los conflictos que se presentan en el aula y la respuesta de las docentes frente a éstos, así mismo, permitirá delinear pautas pedagógicas, sin embargo, la implementación de las mismas no se evaluará debido a la limitación del tiempo para el desarrollo del estudio.

Con el propósito de recabar la mayor información posible, el estudio se perfila con un diseño de investigación- acción en sus primeras fases ya que se busca generar un cambio en el ambiente escolar a través del delineamiento de pautas pedagógicas para resolver conflictos, mediante la observación y la detección del problema, posteriormente se procedió a elaborar un plan y el desarrollo de las pautas pedagógicas y finalmente la implementación de dichas pautas en el aula de clase, sin embargo, el tiempo de desarrollo del estudio, no permitirá realizar una evaluación que permita conocer los resultados de la aplicación de dichas pautas.

Se pretende describir y recolectar información acerca de las pautas pedagógicas que se aplican dentro del aula de clase para la mediación de conflictos. El estudio busca describir y analizar las características de los fenómenos, en otras palabras, de las pautas y los conflictos dentro del nivel inicial, cómo se manifiestan o se ven representadas y como son abordados por las y los docentes del nivel, razones por las cuales, el estudio tiene un alcance descriptivo.

Con el objetivo de conocer las perspectivas de los y las docentes del nivel inicial acerca de la mediación de conflictos, la técnica utilizada es la entrevista puesto que permite

la recolección de información de forma directa con respecto a los participantes, así mismo se utilizó la observación, permitiendo una inmersión en el campo, adquiriendo información desde una diferente perspectiva. En cuanto a los instrumentos utilizados, se encuentra el guion de entrevista semi-estructurado (Anexo 9), a su vez, se realizó una ficha de observación (Anexo 10) respectivamente.

El estudio se realizó en La Unidad Educativa “Luis A. Martínez”, perteneciente a la Zona 3, ubicada en la ciudad de Ambato. Se realiza un muestreo por conveniencia, debido a que se analiza a un grupo de casos disponibles dentro de la Institución Educativa, siendo éstos 3 docentes del nivel inicial, una Psicóloga y 21 niños del nivel inicial II. La investigación se realizó mediante una entrevista a las docentes y a la psicóloga educativa, quienes participan como mediadoras de los conflictos y una ficha de observación a los niños, quienes participan en los hechos.

El guion de preguntas de la entrevista dirigida a las docentes del nivel inicial y a la psicóloga de la Institución, fueron desarrolladas a través de la operacionalización de variables (Anexo 4), para posteriormente ser validadas por profesionales expertos. Así mismo, previo a la aplicación de la entrevista, las docentes y psicóloga firmaron una carta de consentimiento en la cual accedían a participar en la investigación.

## CAPÍTULO III.-RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Análisis y discusión de los resultados

#### 3.1.1. Variable Independiente

*Cuadro 2a: Análisis de Resultados de V.I. Pautas Pedagógicas*

<u>CATEGORÍAS</u>	ENTREVISTAS	FICHAS DE OBSERVACIÓN	ARGUMENTO TEÓRICO	RESULTADOS POR CATEGORÍAS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>PAUTAS PEDAGÓGICAS</b>			
1. Acciones	Las docentes manifiestan que todas las acciones son importantes para mediar conflictos, sin embargo, las docentes y la psicóloga también enfatizan en la importancia de la comunicación, la expresión y el control emocional, el control del aula y el seguimiento para tener una idea más amplia del origen y así llegar a acuerdos y evitar nuevos conflictos.	Según lo observado, dentro del ambiente escolar, los niños mantienen una buena comunicación con la docente y siempre se entabla un diálogo previo al realizar las actividades de la jornada, además la docente crea un espacio abierto para incentivar a la participación y la comunicación de los niños.	(Perales, 2021) resulta importante visibilizar y comunicar las diferentes perspectivas y realidades e inquietudes de los involucrados en los eventos conflictivos (Román, 2017, pág. 33) expone que el control hace referencia a la presencia del	Tanto docentes como autores dan a conocer la importancia de cada una de las acciones en la mediación de un conflicto, puesto que tienen presente que la comunicación permite visibilizar puntos de vista, así como también la importancia de la presencia de la docente en el control del aula y el seguimiento para evitar el surgimiento de conflictos nuevos y el control de las emociones que sobresalen antes, durante y

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

*Cuadro 2b: Análisis de Resultados de V.I. Pautas Pedagógicas*

<b><u>CATEGORÍAS</u></b>	<b>ENTREVISTAS</b>	<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	<b>ARGUMENTO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS POR CATEGORÍAS</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>PAUTAS PEDAGÓGICAS</b>			
			docente y su relación con los niños en el desarrollo de la clase. (Heras, Cepa, & Lara, 2016, págs. 68-69) mencionan que la expresión emocional, hace referencia al entendimiento de las emociones propias y ajenas.	después de un conflicto. También, se observó que la docente prioriza la comunicación en el aula, pues brinda espacios que permiten diálogos abiertos, sin embargo, no se le da la prioridad necesaria a las otras acciones mencionadas por autores.
2. Estrategias	Tanto las docentes como la psicóloga mencionaron que la comunicación es importante dentro del desarrollo del juego de roles, donde se comprende el origen de las situaciones, siendo conscientes de las razones por las que el niño actúa de una forma determinada y además,	Las docentes priorizan el diálogo a través de la aplicación de la Asamblea, en donde se fomenta la participación y la comunicación de los niños. La docente busca que los niños comuniquen sus perspectivas e inquietudes,	(Bravo, Muñoz, & Pacheco, 2014, págs. 53-54) explican que el juego de roles permite al niño interactuar entre pares, reforzando la comprensión de normas y reglamentos, desarrollando la tolerancia y permitiéndole al niño	En el juego de roles, las docentes y los autores manifiestan que, a través de esta estrategia, los niños pueden comprender determinadas situaciones y reflexionar sobre el accionar de los involucrados y los medios para solucionarlo, así mismo, al ser los niños los protagonistas, estos adquieren

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

*Cuadro 2c: Análisis de Resultados de V.I. Pautas Pedagógicas*

<u>CATEGORÍAS</u>	ENTREVISTAS	<u>FICHAS DE OBSERVACIÓN</u>	<u>ARGUMENTO TEÓRICO</u>	RESULTADOS POR CATEGORÍAS
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>PAUTAS PEDAGÓGICAS</b>			
3. Comunicación	Las docentes y la psicóloga mencionan que para que exista una buena comunicación entre niños y docentes, es necesario que el aula de clase sea un lugar cómodo, abierto, donde se priorice la confianza y el entendimiento, así mismo, las docentes deben hablar un lenguaje similar al del niño, para saber comunicar y saber entender, especialmente dentro de situaciones conflictivas.	Se pudo observar que la docente brinda confianza a los niños para que comuniquen sus dudas e interrogantes de forma abierta y libre, así mismo, brinda respuestas claras y seguras, como un medio de motivación para brindar seguridad a los niños y que éstos sean más comunicativos.	(Bravo, Bravo, & Bravo, 2019, pág. 5) A través de la comunicación, se pueden expresar y comprender ideales, intereses y deseos. (Obaco, 2020, pág. 39) explica que el docente debe crear un ambiente adecuado y abierto en el que se debe impulsar una buena convivencia y la aplicación de planes de gestión de conflictos	Las docentes y psicóloga, al igual que los autores, mencionan que, para una comunicación adecuada entre los niños y las maestras, se debe priorizar un clima adecuado, de libre expresión y de confianza, teniendo presente que estos factores son claves para la comprensión de los diferentes puntos de vista presentes en un conflicto, así mismo, la observación permitió evidenciar que la comunicación es la prioridad de la docente, pues brinda los tiempos y los espacios adecuados para que los niños se expresen.

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

*Cuadro 2d: Análisis de Resultados de V.I. Pautas Pedagógicas*

<b><u>CATEGORÍAS</u></b>	<b>ENTREVISTAS</b>	<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	<b>ARGUMENTO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS POR CATEGORÍAS</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>PAUTAS PEDAGÓGICAS</b>			
4. Desempeño docente	Las maestras expresan que los docentes son los entes encargados de brindar un clima de confianza, apertura, calma y de comunicación, pero sobre todo es quien canaliza emociones, se interesa en las necesidades de los niños y quien comprende situaciones conflictivas. Así como también, manifiestan que la actitud docente influye en la predisposición de los niños para desenvolverse en la clase.	Se pudo observar que se solucionan los conflictos presentes durante la clase, pues los niños y la docente se predisponen a actuar y comunicar temores y soluciones respectivamente. Además, los niños buscan ayuda de la docente para solucionarlos.	(Cervero, Urbano, & Álvarez, 2020, pág. 94) El docente debe plantear prácticas pedagógicas motivadores que inciten a los niños a ser participativos, capaces de exponer sus dudas, mismas que deben ser respondidas por el docente. (Perdomo & Acosta, 2016, págs. 3-4) menciona que el docente identifica, situaciones conflictivas y describe acciones para un actuar oportunos.	Las docentes y los autores explican que el docente es el encargado de brindar un ambiente adecuado, donde se permita el desarrollo de las habilidades comunicacionales entre los niños y las mismas docentes y sobre todo, son quienes identifican la presencia de situaciones conflictivas, sin embargo las docentes añaden que el interés de los niños en la clase, depende de las acciones y la actitud docente. Es así que en la observación se evidencia la importancia de la docente en la resolución del conflicto y el desarrollo de la clase.

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

*Cuadro 2e: Análisis de Resultados de V.I. Pautas Pedagógicas*

<b><u>CATEGORÍAS</u></b>	<b>LAS ENTREVISTAS</b>	<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	<b>ARGUMENTO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS POR CATEGORÍAS</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>PAUTAS PEDAGÓGICAS</b>			
5. Procesos de enseñanza aprendizaje	Las docentes mencionan que los procesos de aprendizaje se ven afectados en mayor o en menor medida, según la intensidad del conflicto o el ambiente escolar, puesto que la distracción y el desinterés se vuelven una prioridad innegable en el pensamiento de los niños, donde los aprendizajes y las vivencias e interacciones positivas de la escuela, pasan a segundo plano.	Durante la clase, se observó que los niños se distraen con facilidad, y al presentarse un conflicto, tanto los niños involucrados, como el resto de la clase, se ven afectados, pues su concentración se pierde y la actividad que realizaban deja de ser su prioridad y observan a los niños que presentan el conflicto y los niños involucrados pierden la motivación por la actividad.	(Gutiérrez & León, 2018, pág. 26) Los aprendizajes van más allá de las habilidades que el niño adquiere, pues también se basa en los procesos y las interacciones que construyen, principalmente en el nivel inicial, por lo que, ante la presencia de un conflicto, estas interacciones se ven directamente afectadas.	Tanto los autores como las docentes concuerdan que los procesos sociales se ven mayormente afectados ante la presencia de un conflicto, ya que las prioridades de los niños cambian y el desarrollo normal de los aprendizajes se interrumpe, al mismo tiempo, las docentes añaden que estas afectaciones dependen del tipo de conflicto presentado. También, se observa que los niños se distraen con facilidad y la presencia de un conflicto provoca la pérdida de la concentración de la actividad que se realiza, evitando que la clase se desarrolle con normalidad.

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

### 3.1.2. Variable Dependiente

*Cuadro 3a: Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos*

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>LAS ENTREVISTAS</b>	<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	<b>ARGUMENTO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS POR CATEGORÍAS</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>MEDIACIÓN DE CONFLICTOS</b>			
1.Mecanismos de solución	Las docentes y la psicóloga comparten opiniones puesto que anteponen la comunicación, priorizando el diálogo abierto, en un ambiente tranquilo, donde los niños involucrados exponen sus ideas o problemas, y donde las docentes hablen e interioricen en el origen del conflicto y su solución mediante acuerdos imparciales, pues la negociación puede ser malinterpretada por los niños.	Se observó que los niños son abiertos al momento de resolver conflictos, pues buscan solucionarlos al comunicarlos con la docente, buscan su ayuda y la docente aplica la comunicación y el diálogo para que las partes sean escuchadas y comprendidas.	(Pérez, 2015, págs. 113-114) mecanismos de solución no solo pueden resolver el conflicto sino también pueden evitar que el mismo aparezca y sea solucionado con una mayor flexibilidad, e ideales de cada persona involucrada. (De Grande, 2016, pág. 224) para llegar a la negociación los actores brindan propuestas que satisfacen las necesidades generales, pero que al mismo tiempo favorecen los ideales particulares.	En la práctica de los mecanismos de solución, las docentes, y los autores concuerdan en que estos mecanismos deben ser neutrales e imparciales, donde, a pesar de que se antepone el diálogo y la comunicación entre los miembros involucrados por sobre la negociación, no se deja de lado el objetivo de llegar a acuerdos equitativos. De igual forma, se observa que la docente prioriza el diálogo y la propuesta de acuerdos antes que la negociación, pues los niños son abiertos a llegar a soluciones.

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*



**Cuadro 3b: Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos**

<b><u>CATEGORÍAS</u></b>	<b>ENTREVISTAS</b>	<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	<b>ARGUMENTO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS POR CATEGORÍAS</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>MEDIACIÓN DE CONFLICTOS</b>			
2. Partes involucradas	Las docentes explicaron que la observación es primordial para reconocer a los actores involucrados en el conflicto, puesto que, al estar pendientes de sus acciones, pueden reconocer situaciones conflictivas, así mismo, aplican el diálogo como un medio para conocerlos, ya que los niños son quienes se acercan a comunicar la presencia de un problema. También mencionaron que las características principales de un mediador educativo son la calma, la comunicación, la paciencia y la imparcialidad, con rasgos no juzgatorios donde priorice la objetividad y las partes involucradas sean escuchadas, así como también el conocimiento de cómo	En la clase se observó que los niños buscan la ayuda de la docente, la buscan y le realizan preguntas, le comunican lo que les sucede de forma individual o colectiva. De igual forma, la docente se mantiene pendiente de todos los comportamientos de los niños durante la clase, siendo muy paciente con los niños que no son abiertos y no comunican sus sentimientos.	(Ordoñez & Delgado, 2019, págs. 17-20) menciona a la responsabilidad, el respeto, confianza, motivación, la comprensión, empatía, serenidad, el control emocional y las capacidades de aprendizaje, observación y detección, como los principios que rigen al mediador de conflictos, haciendo un énfasis en la importancia de dejar de lado los prejuicios que puedan afectar a los involucrados.	Los autores y las docentes concordaron respecto a la observación como el medio óptimo para identificar a los actores involucrados en un conflicto, puesto que al vigilar el actuar de los niños durante la jornada, pueden identificar anomalías en los comportamientos de los mismos, así también, los autores mencionaron otros medios como la confianza, la motivación y la comprensión, que en conjunto permiten crear un ambiente adecuado en el que los niños se sientan seguros de comunicar sus problemas a la docente. Además, expresan que los mediadores deben ser entes objetivos, capaces de mantener la calma, que

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

*Cuadro 3c: Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos*

<b><u>CATEGORÍAS</u></b>	<b>ENTREVISTAS</b>	<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	<b>ARGUMENTO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS POR CATEGORÍAS</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>MEDIACIÓN DE CONFLICTOS</b>			
	abordar una situación conflictiva y cómo manejar un grupo específicamente de niños.			motiven el diálogo y con el conocimiento necesario para sobrellevar situaciones conflictivas y sobre todo, saberlas superar. Se observó que los niños permiten que la docente participe, pues son ellos quienes buscan su ayuda y su guía, pues la maestra es neutral y busca el bien común de los niños.
3. Fases	Los puntos de vista de las expertas se ven divididas, puesto que, si bien mantienen presente la importancia del cumplimiento de todas las fases del conflicto, también concuerdan en que la detección es el punto que llega a ser cumplido con mayor frecuencia, así como también el pacto. A pesar de ello, consideran que todas las	Durante las clases observadas, los niños se muestran muy participativos y colaboradores al momento de solucionar un conflicto, sin embargo no todas las fases son cumplidas, como la proposición de opciones, en las que se dan guías de solución,	(Martínez M. , 2020, págs. 230-231) explica que el proceso de mediación consta de una entrada o una detección de la presencia del conflicto, así como también el diálogo, en el que las partes involucradas relatan la situación que les molesta o les afecta,	Los autores y las docentes exponen que todos los componentes de las fases de un conflicto tienen su propósito, pues permiten ir conociendo el origen del conflicto, los diferentes puntos de vista de los involucrados, permitiendo un cierre satisfactorio. Sin embargo, las docentes también reconocen que el

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

*Cuadro 3d: Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos*

<b><u>CATEGORÍAS</u></b>	<b>ENTREVISTAS</b>	<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	<b>ARGUMENTO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS POR CATEGORÍAS</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>MEDIACIÓN DE CONFLICTOS</b>			
	fases se cumplen, puesto que, al ser un proceso, es inevitable que exista un inicio, sin un cierre.	pues se llega al pacto y posteriormente al cierre.	de la misma forma, se presenta la idea central del conflicto, la búsqueda de soluciones es el momento más importante de este proceso y finalmente, se llega a un acuerdo o un cierre.	punto más importante es la detección, si se realiza una detección oportuna, el conflicto no se agrava. También se observa que los niños son puntos clave para la detección y también se presentan muy colaboradores en el cierre, sin embargo, resulta complicada su participación en el desarrollo de opciones de solución.
4. Mediador	Las docentes y la psicóloga concuerdan que la identificación y la acción oportunas por parte del mediador tienen una influencia positiva, porque al aplicar técnicas oportunas, se evita que la situación de conflicto llegue a instancias más graves, afectando así al niño, puesto que los	Los niños comunican a la docente la presencia de una situación conflictiva, por lo que la docente puede escuchar a los niños y solucionarlo y los niños, quienes se muestran predispuestos a colaborar, siguen las guías de la docente. Sin	(García, Chiva Sanchis, Moral, & Ramos, 2016, pág. 205) Posee características como la capacidad para brindar propuestas para llegar a acuerdos, de tomar decisiones oportunas y la de ser un líder capaz de dirigir y controlar situaciones de tensión.	Las docentes y los autores a través de la revisión bibliográfica concuerdan en que la capacidad de tomar decisiones rápidas y oportunas, permiten reducir el tiempo de resolución de un conflicto, además las docentes añaden que es importante tener presente que los conflictos pueden tener un

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

*Cuadro 3e: Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos*

<b><u>CATEGORÍAS</u></b>	<b>ENTREVISTAS</b>	<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	<b>ARGUMENTO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS POR CATEGORÍAS</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>MEDIACIÓN DE CONFLICTOS</b>			
	<p>conflictos escolares pueden tener una mayor afectación en los niños más pequeños. De la misma forma, expresan que la forma más correcta de realizar un seguimiento es mediante la observación y el mismo trabajo, donde se prioricen las actividades colaborativas y el nivel de interacción entre los niños que previamente fueron partícipes del conflicto, así mismo, mencionan la elaboración de fichas que permitan llevar un registro constante de las acciones de los niños tras la resolución del conflicto.</p>	<p>. embargo, la docente no observa el comportamiento de los niños involucrados tras la presencia del conflicto forma continua con el fin de verificar la interacción entre los niños</p>	<p>(Molina, Ávalos, &amp; Martínez, 2019, pág. 576) destacan que el seguimiento puede llegar a ser deficiente y su cumplimiento, infrecuente; de la misma forma, explica que el seguimiento debe llevarse a cabo de</p>	<p>mayor significado para los niños que para los adultos. También, las docentes manifiestan que el medio más correcto para realizar un seguimiento es la observación de la interacción entre los niños involucrados, añaden que el uso de fichas pueden ser una herramienta útil para constatar las acciones de los niños, sin embargo, los autores mencionan que este seguimiento puede ser infrecuente. Es así, que se observó el interés de la docente por resolver el conflicto y al mismo tiempo, que el seguimiento de los niños no se veía cumplido, pues la docente continuaba con la clase y controlando a todos los niños de la clase.</p>

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

*Cuadro 3f: Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos*

<b><u>CATEGORÍAS</u></b>	<b>ENTREVISTAS</b>	<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	<b>ARGUMENTO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS POR CATEGORÍAS</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>MEDIACIÓN DE CONFLICTOS</b>			
5. Necesidades e intereses	Las docentes y la psicóloga expresan que es necesario conocer a los niños, entendiendo sus dudas, sus inseguridades e intereses y de igual manera, entablar la comunicación para que los niños se sientan seguros de dar a conocer lo que desean y lo que buscan. También mencionan que es importante conocer el contexto del niño para saber por qué se origina el conflicto.	En la clase, los niños muestran sus dudas a través de la palabra, hablan con la maestra y le explican su incomodidad sobre diversos temas, la maestra escucha y también habla con ellos. Los niños son muy comunicativos durante la jornada y expresan lo que sienten. Sin embargo, también hay niños que expresaron sus necesidades a través de otros medios como el llanto y la frustración y el diálogo pasó a segundo plano.	(Ramón, García, & Olalde, 2019, pág. 136), los conflictos provienen de la presencia de intereses frente a una situación o a una necesidad, así como también de la falta de satisfacción de dichos intereses, es necesario comprender que los niños presentan también determinadas necesidades (Molina Y. , 2015, págs. 152-158) son necesidades propias e individuales, principalmente ligadas a las emociones y el bienestar de los niños y niñas, así como también sus deseos de autonomía y libertad.	Las docentes y los autores coinciden en sus aportes, pues mencionan que el contexto puede influir en la presencia de necesidades, sobre todo, la falta de satisfacción de las mismas, viéndose reflejadas en la presencia de conflictos en el aula de clase, por lo que un ambiente en el que se abra paso al diálogo para que los niños expongan sus inquietudes y las docentes puedan escucharlas, permite brindar bienestar a los niños y sobre todo, solucionar las situaciones conflictivas, observándose así el interés de la docente por el diálogo en el aula y la participación de los niños.

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

**Cuadro 3g: Análisis de Resultados de V.D. Mediación de Conflictos**

<b>CATEGORÍAS</b>	<b>ENTREVISTAS</b>	<b>FICHAS DE OBSERVACIÓN</b>	<b>ARGUMENTO TEÓRICO</b>	<b>RESULTADOS POR CATEGORÍAS</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>MEDIACIÓN DE CONFLICTOS</b>			
6. Acuerdos	Las maestras y la psicóloga mencionan que la comunicación es el medio más adecuado para llegar a acuerdos, cuando los niños son capaces de dar sus puntos de vista y los maestros de escuchar y de liderar, se puede llegar a una mediación adecuada, correcta y sobre todo, equitativa.	Se observó que los niños son muy comunicativos y participativos, y se encuentran quien brinda los predispuestos a brindar ideas de solución, sin embargo, la docente es acuerdos finales y los niños se observan colaboradores para acatarlos.	(Mazo, 2013, pág. 105) expone que los acuerdos deben ser claros y delimitados, ya que caso contrario, puede abrir paso a nuevas conformtaciones; es así como la delimitación de acuerdos, debe ser colectiva, basada en el respeto y la comunicación.	Las docentes y los autores mencionan la importancia de la simplicidad de los acuerdos, es decir, éstos deben ser claros y concisos, específicamente delimitados, y para llegar a ellos, es importante el aporte colectivo de los actores involucrados, las docentes también añaden que con los acuerdos buscan mantener las buenas relaciones de los niños con sus compañeros. Sin embargo, se observa que si bien los niños aportan sus puntos de vista, quien plantea los acuerdos, es la docente, para agilizar el proceso y llegar a una solución más rápida.

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Instrumentos Aplicados y Marco Teórico*

## **RESULTADOS GENERALES**

Los conflictos escolares son parte fundamental del desarrollo de las clases, independientemente de la presencialidad o virtualidad, puesto que, lo observado evidencia que los niños presentan diversas emociones y acciones que interrumpen el desarrollo normal de la clase, donde el tiempo es considerado como una limitante para aplicar estrategias, evitando que el niño comprenda el origen del conflicto y que forme parte de la solución al mismo.

A través de la aplicación de estrategias, principalmente la asamblea y el juego de roles, la docente puede desarrollar la empatía, el entendimiento y el control de las emociones, permitiendo entablar un ambiente comunicativo, donde el niño forme parte del proceso de mediación, mostrando su aceptación y priorizando la expresión de necesidades, puntos de vista y evitando la interrupción de las clases y la distracción de los niños, puesto que, desde la postura psicológica, los niños interpretan los conflictos desde una perspectiva diferente, ya que sus prioridades cambian y su enfoque va dirigido al conflicto y a las emociones que se hacen presentes en el proceso y la clase y las actividades pasan a segundo plano.

También, los procesos de mediación como el diálogo, el consenso y la negociación son utilizados en la resolución de conflictos en el aula de clase, a pesar de que se prioriza el primero, anteponiendo la neutralidad y la imparcialidad, teniendo presente las necesidades que cada niño presenta frente al conflicto para llegar a soluciones equitativas, a nivel psicológico se descarta el uso de la negociación, ya que los niños pueden malinterpretar las propuestas de la docente y las reglas y los límites establecidos en el aula de clase pueden dejar de cumplirse.

Se considera que la observación es fundamental en la detección de conflictos y en el debido seguimiento tras la resolución de estos, sin embargo, se establece que el seguimiento debe ser registrado con frecuencia, pues la psicóloga se apoya en herramientas como registros, tablas o fichas, ya sean semanales, quincenales o mensuales, en donde debe constar los comportamientos, dudas y la interacción entre

los niños, con el propósito de aplicar acciones oportunas para evitar la aparición de nuevos conflictos.

### **3.2. Idea a defender**

La aplicación de pautas pedagógicas es fundamental para la mediación de conflictos en los niños del nivel inicial

Después de la recolección de información y el análisis de resultados, se argumenta que la presencia de conflictos en los niños, a pesar de ser situaciones inherentes, no deben ser ignoradas, puesto que los niños asimilan las situaciones de su entorno de una manera más significativa, ya que no tienen control y entendimiento de las emociones propias y ajenas.

De igual forma, los conflictos en el nivel inicial deben ser resueltos de forma dinámica ya que éstos interrumpen el desarrollo normal de la clase, tienen repercusiones en los aprendizajes de los niños, además de afectar sus relaciones e interacciones interpersonales y su motivación para acudir a la Institución. Además, la aplicación de pautas permite promover las habilidades de comunicación y toma de decisiones.



## **CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. CONCLUSIONES**

A través de la revisión bibliográfica se establece que la mediación de conflictos es un proceso fundamental en la creación de espacios y ambientes pacíficos en el aula de clase, así como también, en el desarrollo de la convivencia armónica, permitiendo solucionar problemas individuales y colectivos entre los niños y niñas del nivel inicial, evitando así, las interrupciones de los procesos de aprendizaje de los estudiantes, todo esto con la guía adecuada de la docente, quien cumple el papel de guía y mediadora, encargada de escuchar y atender las necesidades de los niños.

Una vez aplicados los instrumentos, se identificaron conflictos relacionados al desarrollo de las actividades de la jornada y su relación con el control de las emociones de los niños, puesto que presentan temor, frustración y desmotivación para realizar las actividades designadas por la docente y estas emociones se ven representadas con el llanto y respuestas impulsivas, mismos que interrumpen la continuidad de la clase y ralentiza el ritmo de aprendizaje de los niños, donde la acción inmediata de la docente juega un papel fundamental en la superación de estas situaciones y en la integración de los niños a la clase.

Tras la recolección de información, se concluye que la mediación de conflictos se basa en el trabajo continuo y permanente, en donde no es suficiente la solución sino también la prevención de conflictos, es por ello que se plantean pautas pedagógicas que permiten interiorizar en la comprensión de una situación conflictiva, trabajando en la autorregulación de emociones, el desarrollo personal y colectivo de los estudiantes y sobretodo, priorizando la toma de decisiones y la participación activa de los niños en el planteamiento de soluciones, acuerdos equitativos y unilaterales.

La observación y la entrevista indicaron que las actividades que se llevan a cabo en el aula de clase para la mediación de conflictos, no son aplicados de forma idónea permitiendo la participación de los niños debido a que el tiempo se consideró como un factor limitante en la solución de las situaciones conflictivas.

## **4.2. RECOMENDACIONES**

Promover una actualización y formación constante en las docentes del nivel inicial en temas relacionados a la mediación de conflictos en niños, sobre todo en el reconocimiento, solución e identificación de estos y su respectivo seguimiento, brindándole la importancia necesaria a estos, para evitar la prolongación de las situaciones conflictivas en el aula de clase y que éstos lleguen a instancias más graves.

Que las docentes del nivel inicial sigan los procesos para mediar conflictos y que, al mismo tiempo, lleven a cabo la aplicación constante de pautas pedagógicas óptimas que permitan prevenir la presencia de conflictos promoviendo un ambiente pacífico y comunicativo en el aula, así como también el uso de mecanismos de mediación adecuados que vayan acorde al contexto y origen del conflicto.

Los niños no poseen un control emocional adecuado, principalmente ante la presencia de una situación conflictiva, por lo que es necesario que las docentes lleven a cabo sus clases y la mediación de conflictos con paciencia, empatía y sobre todo con el control de sus propias emociones para saber manejar las clases con liderazgo, sin afectar a los niños y sus aprendizajes.

Tener presente el tiempo de la jornada de clase, que depende de la virtualidad o presencialidad de los niños, para de esa forma gestionar las actividades de la clase y destinar el tiempo adecuado y necesario a los niños involucrados en situaciones conflictivas para buscar soluciones efectivas de forma adecuada y con las actividades y pautas idóneas.

## MATERIALES DE REFERENCIA

### Referencias Bibliográficas

- Alzate, R. (2013). Teoría del Conflicto.  
<https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
- Arboleda, L. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17, 82. <https://www.redalyc.org/pdf/1002/100254730005.pdf>
- Avedaño, W. (2013). Un modelo pedagógico para la educación ambiental desde la perspectiva de la modificabilidad estructural cognitiva. *Revista Luna Azul*(36). <https://www.redalyc.org/pdf/3217/321728584009.pdf>
- Bravo, D., Muñoz, Y., & Pacheco, M. J. (5 de Diciembre de 2014). *El juego de rol como reforzamiento de normas de convivencia: Una experiencia en aula con niños de 5 a 6 años en el colegio San Luis Beltrán*.  
[http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/3302/a112531\\_Bravo\\_D\\_El\\_juego\\_de\\_rol\\_como\\_2014\\_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unab.cl/xmlui/bitstream/handle/ria/3302/a112531_Bravo_D_El_juego_de_rol_como_2014_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bravo, P. F., Bravo, P. P., & Bravo, D. P. (Septiembre de 2019). La comunicación como variable determinante en el proceso de negociación. *Revista Académica: Contribuciones a la economía*.  
<https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/comunicacion-variable-negociacion.pdf>
- Cardozo, A., Martínez, M., Villa, I., & Borrero, T. (2019). Factores psicosociales asociados al conflicto entre menores en el contexto escolar. *Observatorio de Convivencia Escolar para el Caribe Colombiano: Escenarios e Paz. Fase I*, 3.  
<https://www.scielo.br/j/es/a/mq3vgzzTpZbVSRKLnwhZNGF/?format=pdf&lang=es>
- Carozzo Campos, J. C. (2020). *La Asamblea de aula para la convivencia democrática participativa*. Lima, Perú: Fondo Editorial.  
<https://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2021/02/Carozzo-La-AA-para-la-CDP-14-dic.pdf>
- Caycedo, R. M., & Cocunubo, N. (2016). La mediación como una solución alternativa de la violencia escolar. *Revista Investigación Andina*, 18(33), 1729-1750. <https://www.redalyc.org/journal/2390/239053104009/html/>
- Cervero, A., Urbano, A., & Álvarez, L. (2020). Motivación y relevancia del docente desde la percepción de las familias y los alumnos. *Revista de Psicología INFAD: International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349863388009>

- De Grande, P. (2016). ¿Negociaciones o decisiones colectivas? Las dinámicas familiares tras la llegada de un bebé. *Revista Entramado*, 12(1), 222-232. <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265447025014.pdf>
- Díaz, S., & Sime, L. (2016). Convivencia escolar: una revisión de estudios de la educación básica en Latinoamérica. *Revista Virtyal Universidad Católica del Norte*(49). <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194247574008.pdf>
- Fernández, I. (2016). Prevención de la violencia y resolución de conflictos: el clima escolar como factor de calidad. Narcea Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/uta/45961>
- Gallardo, B., Hernández, G., Monsalve, M., & Burgos, H. (Julio de 2019). Convivencia, conflicto y pacto, hacia la construcción participativa de escenarios de convivencia escolar. *Revista Electrónica de Educación y Pedagogía*, 3(5). <https://www.redalyc.org/journal/5739/573962080004/573962080004.pdf>
- García, J. (Marzo de 2017). *Modelo Educativo*. Centro Universitario Enrique Díaz de León A.C.: <https://www.unedl.edu.mx/webResources/docs/modelo-educativo.pdf>
- García, L., Chiva Sanchis, I., Moral, A., & Ramos, G. (2016). Fortalezas y debilidades de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado de educación secundaria. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*(28), 203-215. <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135047100015.pdf>
- Gómez, A., Santelices, M., Gómez, D., & Farkas, C. (2014). Problemas conductuales en preescolares chilenos: Percepción de las madres y del personas educativo. *Revista Estudios Pedagógicos*, XL(2), 175-187. <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173537100011.pdf>
- Gómez, J., Monroy, L., & Bonilla, C. (2019). Caracterización de los modelos pedagógicos y su pertinencia en una educación contable crítica. *Revista Entramado*, 15(1). <https://www.redalyc.org/journal/2654/265460762011/265460762011.pdf>
- Guerrero Cuentas, H. R., & Cepeda, M. L. (2016). Uso de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la convivencia escolar de jóvenes vulnerables. *Revista de Pedagogía*, 37(101), 61-67. <https://www.redalyc.org/pdf/659/65950543004.pdf>
- Guerrero, H., & Cepeda, M. (2016). Uso de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la convivencia escolar de jóvenes vulnerables. *Revista de Pedagogía*, 37(101). <https://www.redalyc.org/pdf/659/65950543004.pdf>
- Gutiérrez, D., & Archundia, E. (2015). Estrategias para generar la convivencia escolar. *Revista Ra Ximhai*, 11(1). <https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401004.pdf>

- Gutiérrez, S., & León, M. (Mayo de 2018). Impacto de la educación inicial y preescolar en el neurodesarrollo infantil. *Asociación Mundial de Educadores Infantiles*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5216/521655454003/index.html>
- Heras, D., Cepa, A., & Lara, F. (2016). Desarrollo emocional en la infancia. Un estudio sobre las competencias emocionales en niños y niñas. *Revista de Psicología INFAD: International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 67-73.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851776008.pdf>
- Martínez, M. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista Educare*, 24(1).  
<https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/download/1276/1280?inline=1>
- Martínez, P., Armengol, C., & Muñoz, J. L. (2019). Interacciones en el aula desde prácticas pedagógicas efectivas. *Revista de estudios y experiencias en educación*.
- Mazo, H. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Opinión Jurídica*, 12(23), 99-114. <https://www.redalyc.org/pdf/945/94528404007.pdf>
- Molina, G., Ávalos, M. A., & Martínez, M. (Julio de 2019). ¿Por qué no son eficaces los planes de convivencia escolar en España? *Revista de Investigación Educativa*, 37(2), 561-579.  
<https://revistas.um.es/rie/article/view/313561/266591>
- Molina, Y. (2015). Necesidades educativas especiales, elemento para una propuesta de inclusión educativa a través de la investigación acción participativa. El caso de la Escuela México. *Estudios pedagógicos*, XLI, 147-167.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1735/173544961010.pdf>
- Montaño Timana, E. A. (06 de Mayo de 2020). El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria. *Revista Científica*, 67.  
[http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/419/1082](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/419/1082)
- Navarro Pérez, J. J., & Galiana, L. (diciembre de 2015). Prevención del conflicto escolar en primer ciclo de primaria. *Revista Prisma Social*(15), 565-566.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353744533016>
- Obaco, E. E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere: La Revista Venezolana de Educación*, 24(77).  
<https://www.redalyc.org/journal/356/35663240004/html/>
- Ordoñez, E., & Delgado, E. (2019). En *La mediación como estrategia de resolución de conflictos en ámbitos sociales y educativos* (págs. 17-20). Dykinson.  
<https://elibro.net/es/ereader/uta/129598>

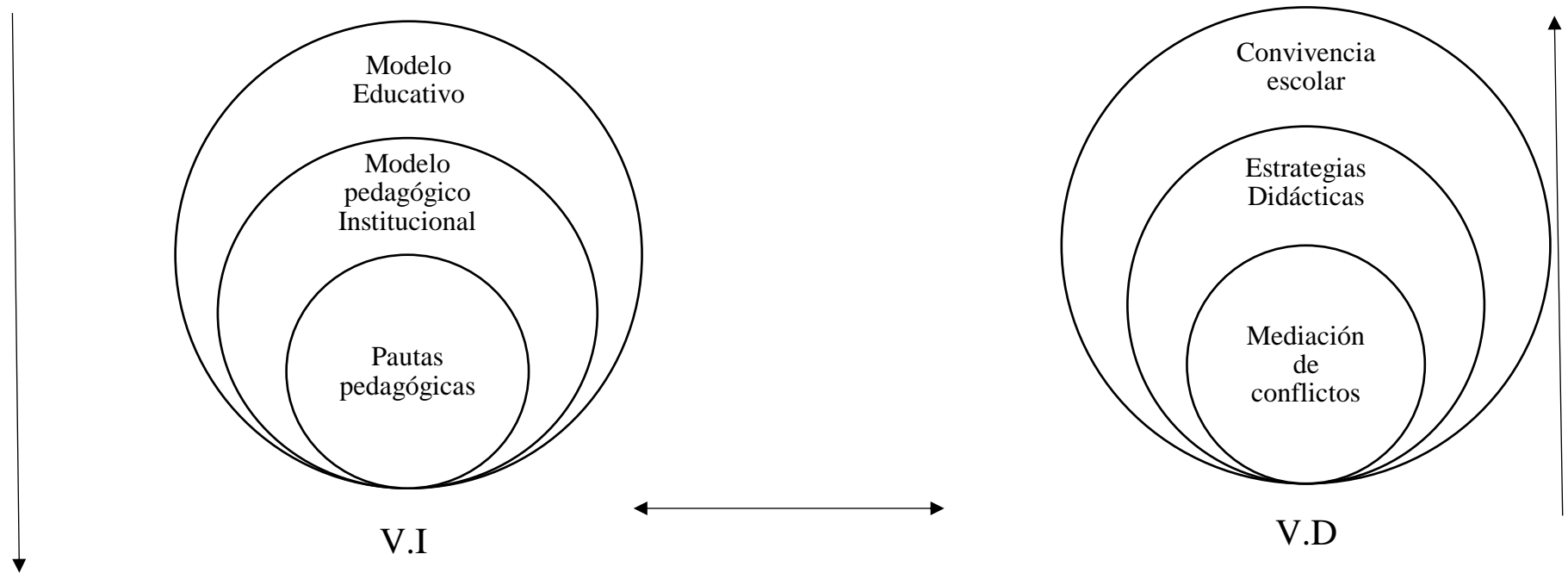
- Parra, K. (2014). El docente y el uso de la mediación en los procesos de enseñanza y aprendizaje. *Revista de Investigación*, 38(83), 157-166.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=376140398009>
- Perales, C. (12 de Agosto de 2021). Diálogo, separación y suspensión: prácticas de manejo de conflictos en escuelas primarias mexicanas. *Revista Electrónica de Educación Sinética*(57).  
<https://www.redalyc.org/journal/998/99869779009/html/>
- Perdomo, L., & Acosta, J. (Mayo de 2016). *Estilo docente, creencias irracionales y síndrome de desgaste profesional en el rol del docente como mediador y orientador de conflictos*. El docente como mediador y Orientador de Conflictos:  
<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/13759/u729248.pdf?sequence=1>
- Pérez Archundia, E., & Gutiérrez Méndez, D. (2016). El conflicto en las Instituciones escolares. *Revista Ra Ximhai*, 12(3), 164-167.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811010>
- Pérez de Guzmán, V., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación- Acción. *Pedagogía Social. Revisya Interuniversitaria*(18), 99-114.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>
- Pérez, S. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: La importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Revista Ra Ximhai*, 11(1), 109-131. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf>
- Ramírez López, C., & Arcila Rodríguez, W. (2013). Violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar. *Revista Educación y Educadores*, 16(3), 411-429. <https://www.redalyc.org/pdf/834/83429830002.pdf>
- Ramón, M., García, M., & Olalde, A. (2019). Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares. *Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 15(67), 136. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n67/1990-8644-rc-15-67-135.pdf>
- Restrepo, I., Martínez, A., & Tabares, A. (2020). Títeres en Pantalla: una estrategia metodológica para la expresión creativa y el aprendizaje interdisciplinar. *Investigación científica y tecnológica*.  
file:///C:/Users/victo/Downloads/341483-Texto%20del%20art%20C3%ADculo-222098-3-10-20210510.pdf
- Román, M. (Septiembre de 2017). El desarrollo de Habilidades Docentes y Asesoría Académica del alumando del escuelas normales públicas mexicanas en colegios de Murcia España: una experiencia exitosa. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16).  
<https://www.redalyc.org/journal/4981/498159332017/html/>

- Sánchez García, M., Badolato, F., & Bolaños Cartujo, I. (2013). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: Editorial Reus.  
<https://elibro.net/es/ereader/uta/46548>
- Secretaría de Educación Pública. (2017). *Modelo educativo para la educación obligatoria*. México.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/207252/Modelo\\_Educativo\\_OK.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/207252/Modelo_Educativo_OK.pdf)
- Tabarnero, B., Aliseda, B., & Huerta, M. J. (2016). ¿Jugamos a los cuentos? Una propuesta práctica de animación a la lectura a través de la Educación Física. *RETOS. Nuevas Tendencias en Educación Física, Deporte y Recreación*(22), 216- 222. <https://www.redalyc.org/pdf/3457/345743464042.pdf>
- Vargas, M., Ferreyra , O., & Puga, A. (2018). Formación de docentes p'urhepechas de educación primaria en la mediación intercultural. *Revista Innovación educativa, 18*(78).  
<https://www.redalyc.org/journal/1794/179462782003/179462782003.pdf>
- Vidal, M. (2020). Estrategias didácticas para la virtualización del proceso de enseñanza aprendizaje en tiempo de COVID- 19. *Educación Médica Superior*. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v34n3/1561-2902-ems-34-03-e2594.pdf>

**Anexos**

**Anexo 1**

*Gráfico 1: Redes de Inclusión*

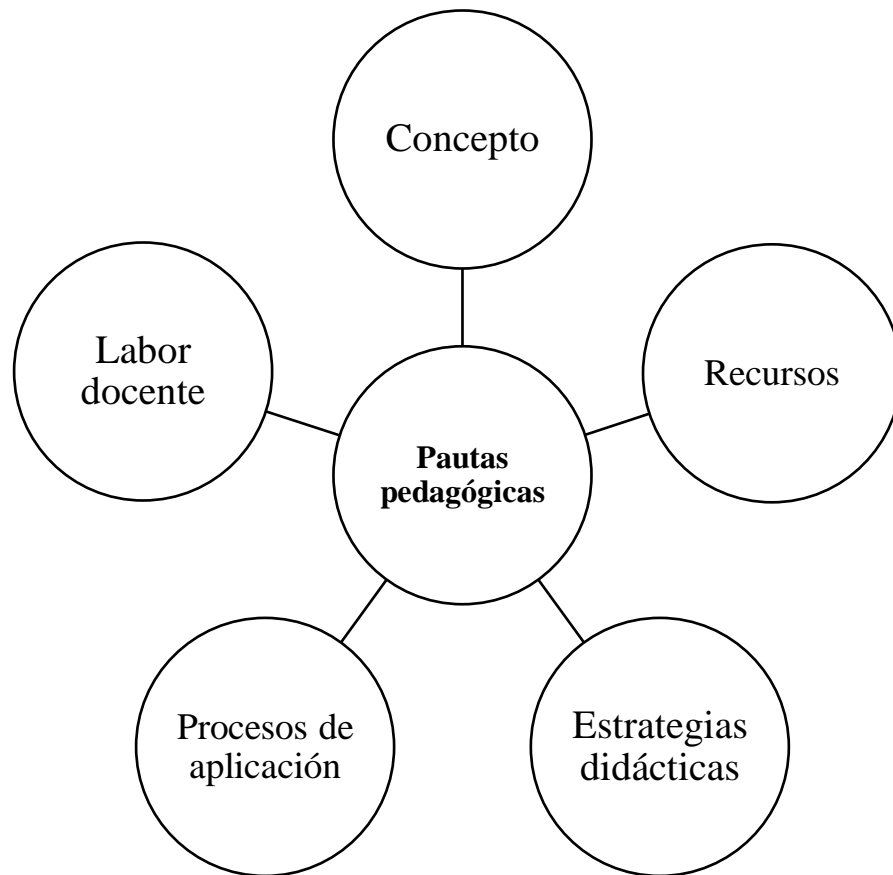


*Elaborado por. Victoria Pérez*  
*Fuente: Revisión Bibliográfica*



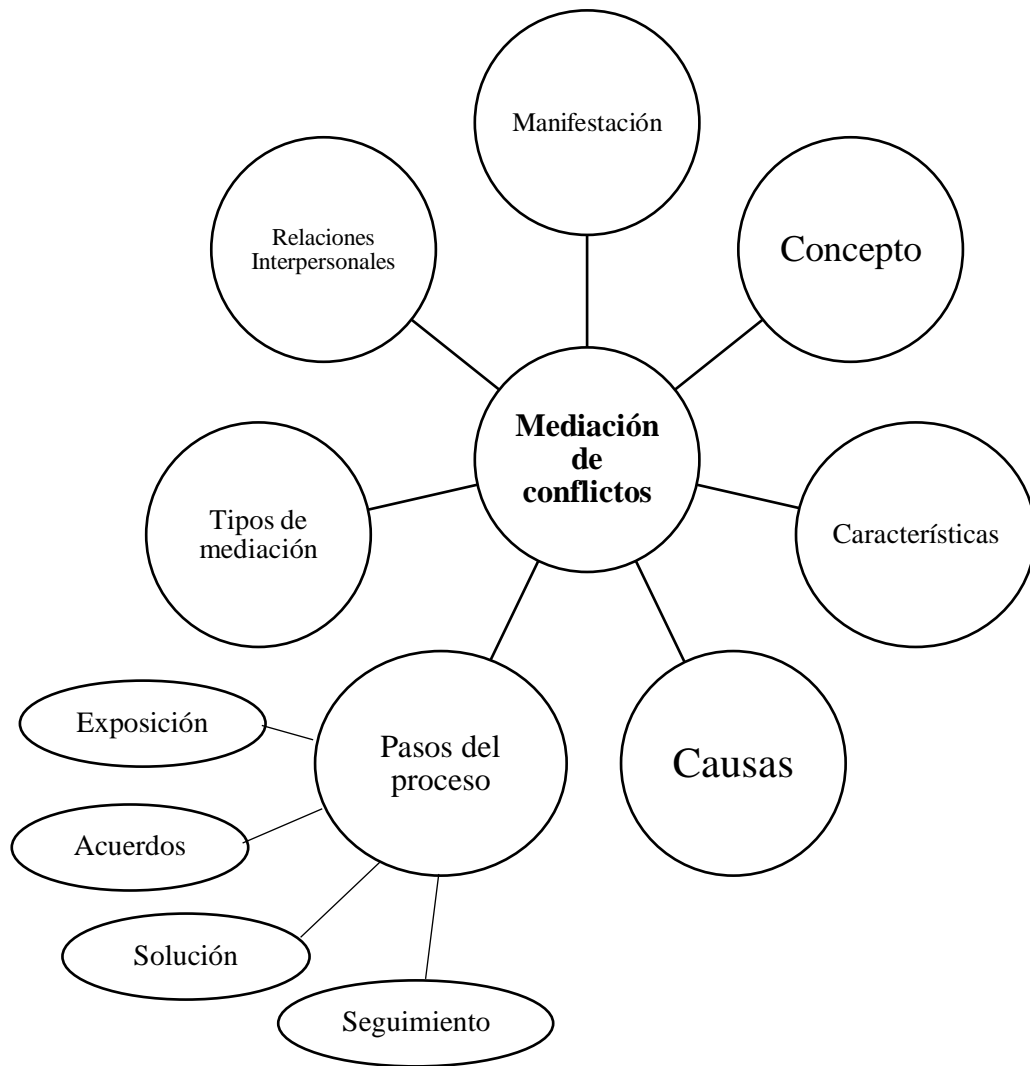
## Anexo 2

**Gráfico 2:** Constelación de Ideas de V.I. Pautas Pedagógicas



*Elaborado por.* Victoria Pérez  
*Fuente:* Revisión Bibliográfica

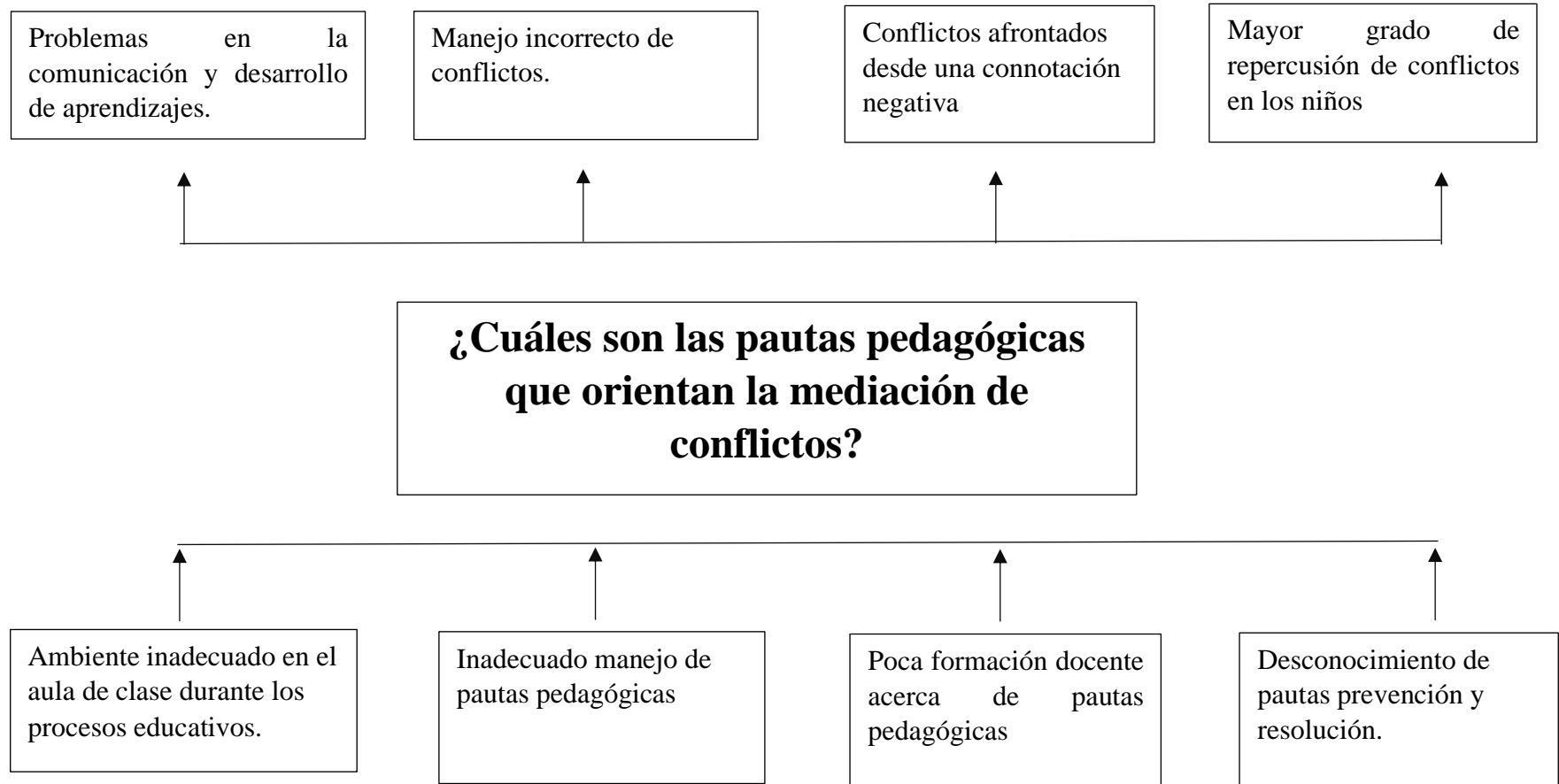
**Gráfico 3:** Constelación de Ideas de V.D. Mediación de Conflictos



**Elaborado por:** Victoria Pérez  
**Fuente:** Revisión Bibliográfica

### Anexo 3

**Gráfico 4: Árbol de Problemas**



*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Victoria Pérez*

Anexo 4

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente: Pautas Pedagógicas

Cuadro 4a: Operacionalización de V.I. Pautas Pedagógicas

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	POBLACIÓN
Las pautas pedagógicas son acciones, herramientas y estrategias que se llevan a cabo en el aula de clase y son desarrolladas por el docente teniendo presente la conducta y la forma de comunicar y actuar de los mismos docentes y estudiantes, favoreciendo la motivación y la interacción de los niños en los procesos de enseñanza- aprendizaje.	Acciones	-Prevención -Comunicación -Seguimiento -Control del aula -Expresión emocional	-De las siguientes acciones: Prevención, comunicación, seguimiento, control del aula, expresión emocional, ¿cuál considera que es la más importante para la mediación de un conflicto?  -En el aula de clase se busca prevenir el conflicto mediante la comunicación entre el docente y el alumno.	<b>TÉCNICA</b> Observación Entrevista  <b>INSTRUMENTOS</b> Ficha de observación Guion de entrevista	-Entrevista a las Docentes del Nivel Inicial de la Unidad Educativa “Luis A. Martínez” de la ciudad de Ambato, junto con la psicóloga Educativa de la misma Institución. Aplicación de la ficha de observación a los niños y la docente en el aula de clase.

Elaborado por. Victoria Pérez

Fuente: Marco Teórico

**Cuadro 4b:** Operacionalización de V.I. Pautas Pedagógicas

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	POBLACIÓN
	Estrategias	-Juego de Roles -Creación de cuentos -Asamblea -Juego cooperativo	- ¿De qué forma se puede aplicar el juego de roles como un medio para la comprensión del conflicto en los niños? -Los niños se muestran predispuestos a participar en el juego de roles, la creación de cuentos, asamblea o el juego cooperativo como estrategias para la mediación del conflicto.		
	Comunicación	-Expresión -Comprensión	-¿Cómo se fomenta durante la jornada pedagógica la comunicación entre		

*Elaborado por:* Victoria Pérez

*Fuente:* Marco Teórico

**Cuadro 4c:** Operacionalización de V.I. Pautas Pedagógicas

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	POBLACIÓN
			<p>los niños y la docente?</p> <p>-Los niños comunican sus dudas e inseguridad a la docente.</p>		
	Desempeño docente	<p>-Planificador</p> <p>-Motivador</p> <p>-Líder</p> <p>-Mediador</p>	<p>-¿De qué manera influye el perfil del docente en la mediación de un conflicto?</p> <p>-El niño soluciona sus conflictos a través de la guía del mediador.</p>		
	Procesos de enseñanza-aprendizaje	<p>-Interacción positiva</p> <p>-Recepción de información</p> <p>-Comprensión</p> <p>-Retención a largo plazo</p>	<p>-Desde su punto de vista ¿Cómo se pueden ver afectados los procesos de enseñanza aprendizaje ante la presencia de un conflicto?</p> <p>-La presencia del conflicto desvía la</p>		

*Elaborado por:* Victoria Pérez

*Fuente:* Marco Teórico

**Cuadro 4d:** Operacionalización de V.I. Pautas Pedagógicas

<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>TECNICA E INSTRUMENTO</b>	<b>POBLACIÓN</b>
			concentración de los niños en la adquisición de conocimientos.		

*Elaborado por.* Victoria Pérez

*Fuente:* Marco Teórico

**Variable Dependiente: Mediación de Conflictos**

*Cuadro 5a: Operacionalización de V.D. Mediación de Conflictos*

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	POBLACIÓN
La mediación de conflictos son mecanismos y sistemas alternativos de solución y comunicacionales, en los que se ven involucradas dos o más partes y que mediante un procedimiento, se enfrentan con la asistencia y guía de un mediador, llegando a acuerdos satisfaciendo las necesidades y los intereses de los involucrados.	Mecanismo de solución	-Diálogo -Negociación -Consenso	-Según su experiencia ¿Cómo pone en práctica el diálogo, la negociación y el consenso para solucionar conflictos en el nivel inicial?  -Los niños se muestran predispuestos a entablar mecanismos de solución tras presentarse un conflicto.	<b>TÉCNICA</b> Observación Entrevista  <b>INSTRUMENTOS</b> Ficha de observación Guion de entrevista	Entrevista a las Docentes del Nivel Inicial de la Unidad Educativa “Luis A. Martínez” de la ciudad de Ambato, junto con la psicóloga Educativa de la misma Institución. Aplicación de la ficha de observación a los niños y la docente en el aula de clase

*Elaborado por. Victoria Pérez*

*Fuente: Marco Teórico*



**Cuadro 5b:** Operacionalización de V.D. Mediación de Conflictos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	POBLACIÓN
	Partes Involucradas	-Actores -Intermediarios	-Según su experiencia ¿De qué forma identifica a los actores involucrados dentro del conflicto?  ¿Qué características debe poseer un mediador educativo para resolver un conflicto?  -Los actores permiten que los intermediarios se involucren en la mediación.		
	Fases	-Detección -Puntos de vista -Opciones -Pacto -Cierre	-De las fases del conflicto: detección, puntos de vista, opciones, pacto, cierre ¿cuál considera que se cumplen con mayor frecuencia? -Los niños participan		

*Elaborado por.* Victoria Pérez  
*Fuente:* Marco Teórico

**Cuadro 5c:** Operacionalización de V.D. Mediación de Conflictos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	POBLACIÓN
			en las diferentes fases del proceso de Mediación de conflictos		
	Mediador	-Identificación -Desarrollar habilidades sociales -Acción oportuna -Seguimiento	-A su consideración ¿De qué manera influye una identificación y una acción oportuna en la mediación? -¿Cuál es la forma más adecuada de realizar un seguimiento tras la resolución de un conflicto? - Los niños siguen las pautas y las guías del mediador para resolver el conflicto.		
	Necesidades e intereses	-Autonomía -Protección -Establecimiento de límites -Estabilidad	-¿Cómo se priorizan las necesidades y los intereses de los niños, al momento de		

*Elaborado por:* Victoria Pérez  
*Fuente:* Marco Teórico

**Cuadro 5d:** Operacionalización de V.D. Mediación de Conflictos

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	POBLACIÓN
			mediar los conflictos? -Los niños son capaces de dar a conocer sus necesidades e intereses.		
	Acuerdos	-Reciprocidad -Nivel de satisfacción	-¿Cuál es la forma más idónea para llegar a acuerdos recíprocos y satisfactorios? -Los niños son partícipes del planteamiento de acuerdos.		

*Elaborado por:* Victoria Pérez

*Fuente:* Marco Teórico

## Anexo 5

### Validación de Instrumentos

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE EDUCACIÓN INICIAL**

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA

**Objetivo de validación de instrumento:** Aprobar la validez de las preguntas planteadas en la entrevista.

**Instrucciones:**

- A continuación, se presentan una serie de preguntas planteadas en la entrevista según el tema de investigación para ser evaluadas según su criterio, para ello se adjunta el **objetivo de investigación:** Describir pautas pedagógicas que orienten a la mediación de conflictos en los procesos educativos de los niños del nivel inicial.
- Elija y señale con una X la valoración correspondiente para dar validez y fiabilidad al instrumento, según la escala

1. De las siguientes acciones: Prevención, comunicación, seguimiento, control del aula, expresión emocional, ¿cuál considera que es la más importante para la mediación de un conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

2. ¿De qué forma se puede aplicar el juego de roles como un medio para la comprensión del conflicto en los niños?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

3. ¿Cómo se fomenta durante la jornada pedagógica la comunicación entre los niños y la docente?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

4. ¿De qué manera influye el perfil del docente en la mediación de un conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

5. Desde su punto de vista ¿Cómo se pueden ver afectados los procesos de enseñanza aprendizaje ante la presencia de un conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

6. Según su experiencia ¿Cómo pone en práctica el diálogo, la negociación y el consenso para solucionar conflictos en el nivel inicial?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

7. Según su experiencia ¿De qué forma identifica a los actores involucrados dentro del conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

8. ¿Qué características debe poseer un mediador educativo para resolver un conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

9. De las fases del conflicto: detección, puntos de vista, opciones, pacto, cierre ¿cuál considera que se cumplen con mayor frecuencia?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....



10. A su consideración ¿De qué manera influye una identificación y una acción oportuna en la mediación de conflictos?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

11. ¿Cómo se priorizan las necesidades y los intereses de los niños, al momento de mediar los conflictos?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

12. ¿Cuál es la forma más idónea para llegar a acuerdos recíprocos y satisfactorios?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

13. ¿Cuál es la forma más adecuada de realizar un seguimiento tras la resolución de un conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

De manera integral el instrumento se considera:

<b>Aplicable 100%</b>	<b>Modificable 75%</b>	<b>Regular 50%</b>	<b>Deficiente 25%</b>	<b>No aplicable 0%</b>
<b>x</b>				

**SUGERENCIA:**

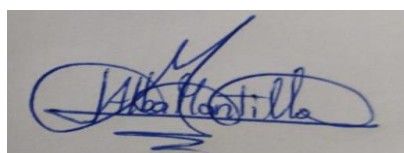
.....

**Nombre del experto:** Alba Mantilla

**C.C:** 1802965341

**Título:** MAGISTER EN GERENCIA Y MEDIACIÓN EN CENTROS EDUCATIVOS INFANTILES

**Experiencia en el área de Educación Inicial:** Docente y coordinador de Educación inicial



**Firma**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE EDUCACIÓN INICIAL**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: ENTREVISTA**

**Objetivo de validación de instrumento:** Aprobar la validez de las preguntas planteadas en la entrevista.

**Instrucciones:**

- A continuación, se presentan una serie de preguntas planteadas en la entrevista según el tema de investigación para ser evaluadas según su criterio, para ello se adjunta el **objetivo de investigación:** Describir pautas pedagógicas que orienten a la mediación de conflictos en los procesos educativos de los niños del nivel inicial.
- Elija y señale con una X la valoración correspondiente para dar validez y fiabilidad al instrumento, según la escala

1. De las siguientes acciones: Prevención, comunicación, seguimiento, control del aula, expresión emocional, ¿cuál considera que es la más importante para la mediación de un conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

2. ¿De qué forma se puede aplicar el juego de roles como un medio para la comprensión del conflicto en los niños?

<b>Valoración</b> <b>Criterios</b>	<b>Aplicable</b> <b>100%</b>	<b>Modificable</b> <b>75%</b>	<b>Regular</b> <b>50%</b>	<b>Deficiente</b> <b>25%</b>	<b>No aplicable</b> <b>0%</b>
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

3. ¿Cómo se fomenta durante la jornada pedagógica la comunicación entre los niños y la docente?

<b>Valoración</b> <b>Criterios</b>	<b>Aplicable</b> <b>100%</b>	<b>Modificable</b> <b>75%</b>	<b>Regular</b> <b>50%</b>	<b>Deficiente</b> <b>25%</b>	<b>No aplicable</b> <b>0%</b>
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

4. ¿De qué manera influye el perfil del docente en la mediación de un conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

5. Desde su punto de vista ¿Cómo se pueden ver afectados los procesos de enseñanza aprendizaje ante la presencia de un conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

6. Según su experiencia ¿Cómo pone en práctica el diálogo, la negociación y el consenso para solucionar conflictos en el nivel inicial?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

7. Según su experiencia ¿De qué forma identifica a los actores involucrados dentro del conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

8. ¿Qué características debe poseer un mediador educativo para resolver un conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

9. De las fases del conflicto: detección, puntos de vista, opciones, pacto, cierre ¿cuál considera que se cumplen con mayor frecuencia?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				



**SUGERENCIA:**

.....

10. A su consideración ¿De qué manera influye una identificación y una acción oportuna en la mediación de conflictos?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

11. ¿Cómo se priorizan las necesidades y los intereses de los niños, al momento de mediar los conflictos?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

12. ¿Cuál es la forma más idónea para llegar a acuerdos recíprocos y satisfactorios?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

13. ¿Cuál es la forma más adecuada de realizar un seguimiento, tras la resolución de un conflicto?

Valoración Criterios	Aplicable 100%	Modificable 75%	Regular 50%	Deficiente 25%	No aplicable 0%
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	x				
La redacción es clara y exacta.	x				
Recoge la información necesaria para cumplir con el objetivo planteado.	x				
Contempla una adecuada ortografía y signos de puntuación.	x				

**SUGERENCIA:**

.....

**De manera integral el instrumento se considera:**

<b>Aplicable 100%</b>	<b>Modificable 75%</b>	<b>Regular 50%</b>	<b>Deficiente 25%</b>	<b>No aplicable 0%</b>
<b>X</b>				

**SUGERENCIA:**

.....

**Nombre del experto:** Lcda. Paola Córdova, Mg.

**C.I:** 1804403234

**Título:** Magister en Innovación en Educación

**Experiencia laboral:** 2 años



**Firma**

## **Anexo 6**

### **Cartas de Consentimiento a Padres de Familia**

[https://utaedu-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/vperez3773\\_uta\\_edu\\_ec/ErN9t4bsTwNLj7OCIDG0f-8B-E49JVDQ0F\\_OymH\\_MvbkeQ?e=meKsgZ](https://utaedu-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/vperez3773_uta_edu_ec/ErN9t4bsTwNLj7OCIDG0f-8B-E49JVDQ0F_OymH_MvbkeQ?e=meKsgZ)

## **Anexo 7**

### **Cartas de Consentimiento a Docentes**

[https://utaedu-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/vperez3773\\_uta\\_edu\\_ec/Eizwx2k\\_P91DtSfJEQFSDSUBfhSNZsQMVsuxZ2g9xvqTbQ?e=gINcIw](https://utaedu-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/vperez3773_uta_edu_ec/Eizwx2k_P91DtSfJEQFSDSUBfhSNZsQMVsuxZ2g9xvqTbQ?e=gINcIw)

## **Anexo 8**

### **Carta de Consentimiento a Psicóloga**

[https://utaedu-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/vperez3773\\_uta\\_edu\\_ec/EttquAKgy4FPileYXK\\_XHdcBxZ3RxEJes1RuvjiMuvp0yA?e=MIEEzC](https://utaedu-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/vperez3773_uta_edu_ec/EttquAKgy4FPileYXK_XHdcBxZ3RxEJes1RuvjiMuvp0yA?e=MIEEzC)

## **Anexo 9**

### **Aplicación de la Ficha de Observación**

[https://utaedu-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/vperez3773\\_uta\\_edu\\_ec/ETfh\\_CPJZbFDrqMTdMUZE\\_oBjYxnpzInkT-WSua3ZMK1HA?e=apmFMS](https://utaedu-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/vperez3773_uta_edu_ec/ETfh_CPJZbFDrqMTdMUZE_oBjYxnpzInkT-WSua3ZMK1HA?e=apmFMS)

## **Anexo 10**

### **Guion de Preguntas**

[https://utaedu-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/vperez3773\\_uta\\_edu\\_ec/EiBmuEJnrBVGnHH6pD\\_b0W1oBIh5yQCCBg4wmHpsUUfyc6w?e=jWqJu6](https://utaedu-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/vperez3773_uta_edu_ec/EiBmuEJnrBVGnHH6pD_b0W1oBIh5yQCCBg4wmHpsUUfyc6w?e=jWqJu6)

## Anexo 11

### Grabaciones de Entrevista

<https://utaedu->

[my.sharepoint.com/:f:/g/personal/vperez3773\\_uta\\_edu\\_ec/EqmJWwRH4TIDpN1xjAyLC9A  
BeB0rHty7XAf3OlnYxneHtg?e=5S5CN0](https://utaedu-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/vperez3773_uta_edu_ec/EqmJWwRH4TIDpN1xjAyLC9ABeB0rHty7XAf3OlnYxneHtg?e=5S5CN0)