

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y  
EDUCACIÓN**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**



**TESIS**

**Estrategias de Mediación para la Resolución de Conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta. UNPRG**  
Presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria

**Investigadora:** Vilchez Valdivia, Iris Janet

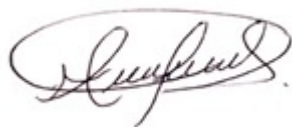
**Asesor:** Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi

**Lambayeque - Perú**

**2022**

**Estrategias de Mediación para la Resolución de Conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta. UNPRG.**

Tesis Presentada para obtener el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación con mención en Docencia y Gestión Universitaria.



---

Iris Janet Vilchez Valdivia  
Investigadora



---

Dr. Miguel Alfaro Barrantes  
Presidente



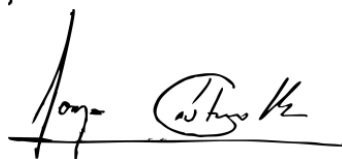
---

Dra. Martha Rios Rodríguez  
Secretario



---

Dr. Segundo Enrique Vásquez Zuloeta  
Vocal



---

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
Asesor



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO  
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

**N°475-VIRTUAL**

Siendo las 11:00 horas, del día jueves 03 de noviembre de 2022; se reunieron vía online mediante la plataforma virtual Google Meet: <https://meet.google.com/qas-rgfp-fvx>, los miembros del jurado designados mediante Resolución N°495-2020-UP--D-FACHSE, de fecha 25 de febrero de 2020, integrado por:

Presidente	: Dr. Miguel Alfaro Barrantes.
Secretario	: Dra. Martha Ríos Rodríguez.
Vocal	: Dr. Segundo Enrique Vásquez Zuloeta.
Asesor Metodológico	: Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi.
Asesor Científico	: _



La finalidad es evaluar la Tesis titulada: **“ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN EDUCACIÓN MODALIDAD MIXTA UNPRG”**, presentada por el tesista **IRIS JANET VILCHEZ VALDIVIA**, para obtener el **Grado Académico de Maestra en Ciencias de la Educación**, mención: **Docencia y Gestión Universitaria**.

Producido y concluido el acto de sustentación, de conformidad con el Reglamento General de Investigación (aprobado con Resolución N° 620-2021-CU de fecha 30 de diciembre de 2021); los miembros del jurado procedieron a la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al(los) sustentante(s), quien(es) procedió(eron) a dar respuesta a las interrogantes planteadas.

Con la deliberación correspondiente por parte del jurado, se procedió a la calificación de la Tesis, obteniendo un calificativo de **(18) (DIECIOCHO)** en la escala vigesimal, que equivale a la mención de **MUY BUENO**

Siendo las 12:00 m horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico online, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.

Dr. Miguel Alfaro Barrantes  
PRESIDENTE

Dra. Martha Ríos Rodríguez  
SECRETARIA

Dr. Segundo Enrique Vásquez Zuloeta  
VOCAL

====OBSERVACIONES:

---

---

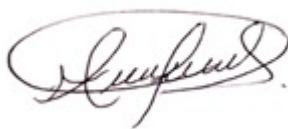
---

El presente acto académico se sustenta en los artículos del 39 al 41 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 270-2019-CU de fecha 4 de setiembre del 2019); la Resolución N° 407-2020-R de fecha 12 de mayo del 2020 que ratifica la Resolución N° 004-2020-VIRTUAL-VRINV del 07 de mayo del 2020 que aprueba la tramitación virtualizada para la presentación, aprobación de los proyectos de los trabajos de investigación y de sus informes de investigación en cada Unidad de Investigación de las Facultades y Escuela de Posgrado; la Resolución N° 0372-2020-V-D-NG-FACHSE de fecha 21 de mayo del 2020 y su modificatoria Resolución N° 0380-2020-V-D-NG-FACHSE del 27 de mayo del 2020 que aprueba el INSTRUCTIVO PARA LA SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN Y TESIS VIRTUALES.

## **DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD**

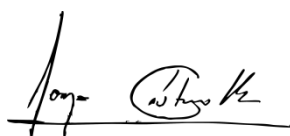
Yo, Iris Janet Vilchez Valdivia, investigadora principal y Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi, asesor del trabajo de investigación titulado Estrategias de Mediación para la Resolución de Conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta. UNPRG, declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumimos responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 04 de enero de 2022



---

Lic. Iris Janet Vilchez Valdivia  
Investigadora principal



---

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi

Asesor

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

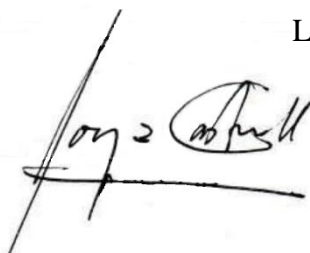
Yo, Castro Kikuchi Jorge Castro, usuario revisor del documento titulado: Estrategias de Mediación para la Resolución de Conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta. UNPRG.

La autora es Iris Janet Vilchez Valdivia, identificado con documento de identidad N° 16796248, declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 19%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 19 de marzo del 2024



---

Castro Kikuchi Jorge Castro

DNI: N° 16453781

ASESOR

Se adjunta:

Recibo Digital

Resumen del Reporte automatizado de similitudes

## **DEDICATORIA**

A Dios y la Virgen María por guiarme cada día y llenarme de sus bendiciones.

A mi madre Aidé quien me formó con buenos valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mi padre BaLtazar, ese ángel especial que está siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A mi hermana Paola y mi sobrino Alejandro quienes siempre han estado junto a mí para brindarme su apoyo,

A Juan Carlos, porque me ha brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la fortaleza necesaria para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

A mis padres Ayde y Baltazar, quienes me ha enseñado a ser perseverante y no desfallecer ni rendirme ante nada.

A mi hermana Paola y mi sobrino Alejandro, quienes me han demostrado que siempre puedo contar con ellos.

Al Dr. Jorge Castro Kikuchi, asesor de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

## INDICE

DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
INDICE DE TABLAS .....	ix
RESUMEN .....	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCION .....	3
CAPITULO I DISEÑO TEORICO .....	6
1.1 Antecedentes bibliográficos .....	6
1.2 Base teórica .....	16
1.3 Base conceptual.....	22
CAPITULO II METODOS Y MATERIALES.....	27
2.1 Tipo de investigación .....	27
2.2 Diseño de contrastación de hipótesis/procedimiento a seguir en la investigación.....	27
2.3 Población y muestra .....	28
2.4 Técnicas, instrumentos, equipos y materiales .....	28
2.5 Método de investigación .....	29
2.6 Procesamiento y análisis de datos .....	30
CAPITULO III RESULTADOS Y PROPUESTA .....	31
3.1 Resultados de la aplicación de instrumentos .....	31
3.2 Análisis de entrevistas a los docentes .....	36
3.3 Modelo teórico .....	38
3.4 Propuesta .....	39
CONCLUSIONES .....	47
RECOMENDACIONES .....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	49
ANEXOS .....	53



## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. ....	31
Tabla 2. ....	32
Tabla 3. ....	32
Tabla 4. ....	33
Tabla 5. ....	33
Tabla 6. ....	33
Tabla 7. ....	34
Tabla 8. ....	34
Tabla 9. ....	35
Tabla 10. ....	35

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación propone Estrategias de Mediación para la Resolución de Conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta. UNPRG. Puesto que se observó agresiones verbales, psicológicas, donde los docentes no estarían capacitados para mediar y superar estos conflictos.

El objetivo de la investigación fue diseñar un programa de Estrategias de Mediación para la Resolución de Conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG. El tipo de investigación que se usó fue descriptivo-propositivo, como instrumento de recolección de datos fue un cuestionario y una guía de entrevista, usados para diagnosticar los conflictos interpersonales entre los estudiantes. El primero se aplicó a una muestra de 84 estudiantes y el segundo a una muestra aleatoria de docentes, y se realizó el análisis estadístico vía tabulación y distribución de frecuencia.

Entre las principales conclusiones se determinó que, los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta. UNPRG, presentan una serie de situaciones conflictivas, esto evidenciado en problemas por motivos de notas, liderazgo o temas amorosos, reacciones verbales negativas, entre otros. La teoría sociocultural de Lev Vygotsky, la paz neutra de Francisco Jiménez Bautista, conflicto social contemporáneo y la teoría del comportamiento y disciplina permitieron el estudio del problema. Y finalmente se diseñó la propuesta de estrategias de mediación para la resolución de conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG.

**Palabras clave:** Estrategias de mediación, resolución de conflictos.

## **ABSTRACT**

This research work proposes Mediation Strategies for Conflict Resolution in students of the bachelor's degree program in Mixed modality Education. UNPRG. Since verbal and psychological aggressions were observed, where teachers would not be trained to mediate and overcome these conflicts.

The objective of the research was to design a program of Mediation Strategies for the Resolution of Conflicts in the students of the bachelor's degree program in Mixed modality Education, UNPRG. The type of research used was descriptive-purposeful, as a data collection instrument it was a questionnaire and an interview guide, used to diagnose interpersonal conflicts among students. The first was applied to a sample of 84 students and the second to a random sample of teachers, and the statistical analysis was carried out via tabulation and frequency distribution.

Among the main conclusions it was determined that the students of the bachelor's degree program in mixed modality Education. UNPRG, present a series of conflictive situations, this evidenced in problems for reasons of notes, leadership or love issues, negative verbal reactions, among others. The sociocultural theory of Lev Vygotsky, the neutral peace of Francisco Jiménez Bautista, contemporary social conflict and the theory of behavior and discipline allowed the study of the problem. And finally, the proposal of mediation strategies for conflict resolution in students of the Bachelor's degree program in Mixed modality Education, UNPRG, was designed.

**Keywords:** Mediation strategies, conflict resolution.

## INTRODUCCION

La mediación como herramienta de solución de conflictos; se ha ido implementando a lo largo del tiempo y en diversas culturas y sociedades para facilitar la resolución de problemas en las personas. Esta es una estrategia no violenta que viene solucionando conflictos en campos relacionados con el derecho, el consumo, la educación, las separaciones matrimoniales, las disputas vecinales, los conflictos internacionales, etc. (Prada y López, s.f.).

En nuestro país, el Ministerio de educación con la finalidad de promover el desarrollo del aprendizaje fundamental “Convivir, participar y deliberar para ejercer una ciudadanía democrática e intercultural”; ha publicado la Directiva N° 138-2016-MINEDU/VMGP “Normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar 2016 en la Educación Básica”, aprobado por R.M. N°0111-2012 – ED, que establece que en todas las instituciones educativas de EBR se organicen actividades que promueven la convivencia democrática y la Semana de la democracia. (MINEDU, 2016).

En este marco, proponen la implementación de un conjunto de estrategias pedagógicas que permitan el tratamiento y la puesta en práctica de este aprendizaje fundamental en diversos espacios de la escuela: Durante la hora de tutoría, transversalmente en todos los grados y las áreas curriculares, tratamiento específico en el área curricular Formación Ciudadana y Cívica, y tratamiento institucional (en la IIEE) a través de “Semana de la democracia”.

Considerando lo planteado, es factible desarrollar programas de formación docente, que permitan canalizar el conflicto y sus expresiones a través del diálogo, consenso, respeto por las diferencias y el disenter, buscando un reconocimiento potenciador del crecimiento personal, que se convierta en fuerza motivadora de cambios en el contexto social que rodea al

individuo, y la escuela se convierta en un espacio para el respeto por la divergencia, el diálogo, la negociación ganar – ganar y el consenso; que en conjunto, se traduzcan en ambientes democráticos para la construcción de la convivencia.

La mediación en el ámbito educativo resulta muy pertinente, puesto que hoy en día se observan muchos casos de violencia, maltrato y bullying, en los centros de estudios, los cuales son un factor para el bajo aprendizaje y la deserción escolar; siendo de esta forma esta una estrategia muy importante para mejorar las relaciones interpersonales y la socialización entre estudiantes.

En tal sentido, surge la siguiente investigación, la cual se realizó en el programa de licenciatura en Educación modalidad mixta. UNPRG, donde se ha detectado que la mayoría de estudiantes, no tienen una buena convivencia con sus compañeros ni el docente a cargo, manifestada en la falta de responsabilidad, conflictos, peleas e insultos, tal como se puede apreciar en el diagnóstico efectuado al inicio de la investigación, motivo por el cual me formulé la siguiente interrogante ¿La elaboración de estrategias de mediación permitirán mejorar la Resolución de Conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta. UNPRG?

El objetivo general fue: Diseñar un programa de Estrategias de Mediación para la Resolución de Conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta. UNPRG; y los objetivos específicos fueron: Diagnosticar los conflictos interpersonales entre los estudiantes; fundamentar teóricamente las estrategias de mediación usadas por los docentes y diseñar un programa de habilidades de mediación para la resolución de conflictos en los estudiantes del Programa en Licenciatura en Educación Modalidad Mixta. UNPRG

La hipótesis: “Si se diseñan Estrategias de mediación, entonces se resolverán los conflictos de los estudiantes del Programa en Licenciatura en Educación Modalidad Mixta. UNPRG. Y el campo de acción es el Proceso docente educativo.

Para facilitar la comprensión del trabajo de investigación creí conveniente organizarlos en tres capítulos:

En el **capítulo I** se refiere al marco Teórico y se fundamenta teórica y conceptualmente el presente estudio, mediante los antecedentes, teorías científicas y definición de términos.

En el **capítulo II** se desarrolla metodología aplicada.

En el **capítulo III**, se encuentran los resultados y propuesta, se parte del análisis e interpretación de los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos diseñados y la elaboración de la propuesta, con su debida descripción.

Se finaliza con las conclusiones y recomendaciones, se han formulado las conclusiones respectivas, agregándose además las referencias bibliográficas y los anexos.

# **CAPITULO I**

## **DISEÑO TEORICO**

En este apartado podrá visualizar el desarrollo de la búsqueda bibliográfica realizada, los trabajos considerados en este campo de estudio en los tres niveles de contextualización, internacional, nacional y local; para establecer las comparaciones de los resultados. Además, se analizarán las teorías, y conceptos pertinentes al tema en estudio.

### **1.1 Antecedentes bibliográficos**

#### **1.1.1 Internacionales**

Rúa y Quintero (2020) en su estudio sobre los aportes del manual de convivencia en la mediación de resolución de conflictos en estudiantes y docentes de los grados 9° a 11° del Colegio La Salle Bello, tuvo como objetivo analizar los aportes del manual de convivencia frente a la mediación de la resolución de conflictos en dichos estudiantes, con la intención de develar si en la acción de esta Institución el manual juega un papel mediador o no en la resolución de conflictos entre estas poblaciones.

Se aplicó entrevistas semi-estructuradas y un grupo focal, con los cuales se pudieron identificar los elementos que aportan a la construcción de una comunidad educativa competente y coherente. Se concluyó que el manual de convivencia del Colegio Lasalle Bello, influye en la mediación de resolución de conflictos entre estudiantes y docentes de los grados 9° a 11°, desde diferentes puntos de vista: primero desde lo que el aporta como acuerdo de convivencia ofrece grandes conceptos y teorías que apoyan a la construcción de una educación justa y equitativa que busca por encima de todo formar al estudiante.

Por parte de los estudiantes no se encontró un papel mediador del manual de convivencia, aun se tiene una concepción de un reglamento estudiantil en el que poco se forma y se enfoca más en la sanción y en las acciones que se pueden hacer y las que no, un manual que no invita a la convicción de apropiarse de su conducta no correcta y que entorpece la dinámica educativa.

Los docentes, en cuanto al uso de un manual es indispensable, no se concibe educación sin influencia de lo que estipula un acuerdo de un manual, por lo que las estrategias, pautas y guías que brindan ayudan a contribuir con el desarrollo de una dinámica educativa controlada, y enfocada a la buena convivencia. El trabajo determino radicalmente que las relaciones que existen entre lo que aporta el manual de convivencia, la concepción tanto de estudiantes y docentes en su uso, están desarticuladas, las diferentes partes muestran grandes desacuerdos en lo que pretendió descubrir esta investigación en cuanto a la mediación del manual de convivencia en la resolución de conflictos.

En Ecuador, Moreno y Mosquera (2020) en su tesis sobre la regulación emocional y resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la unidad educativa computer world, tuvieron como objetivo determinar la relación entre regulación emocional y resolución de conflictos en los jóvenes (100) hombres y mujeres entre 14 a 18 años de edad, pertenecientes a la Unidad Educativa “Computer World”. Por lo cual, se formularon los objetivos específicos que se orientan a conocer la regulación emocional e identificar los tipos más frecuentes de resolución de conflictos utilizados.

Por lo tanto, para la recolección de información se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo de corte transversal, utilizando dos instrumentos, el primero Cognitive Emotional Regulation Questionnaire (CERQ), de 36 ítems; sobre la base de análisis, se encontró en las estrategias cognitivas adaptativas con mayor frecuencia de utilización es la reinterpretación



positiva con 37%, mientras en las estrategias cognitivas desadaptativas utilizan la rumiación con un 51%; y en el Instrumento de Modos de Conflicto de Thomas-Kilmann; de 30 ítems.

Los resultados demuestran con relación al tipo de resolución que mayormente utilizan los estudiantes el compromiso (compartir) con 29%, haciendo énfasis que se determinará frente a la situación. Se concluye que se encontró una correlación inversamente proporcional entre ambos instrumentos. En base a los resultados obtenidos, se diseñó talleres con el objetivo de mejorar la regulación emocional fomentando la autonomía de una adecuada resolución de conflictos.

Fernández (2019) en su investigación sobre la resolución de conflictos: Promoción de aprendizajes socioemocionales en el alumnado mediador. En cuanto a la implementación de la mediación en sus corriculas, menciona que la evaluación del servicio es escasa y se suele realizar teniendo en cuenta los acuerdos alcanzados y no el aprendizaje personal de los implicados. Por ello, el objetivo de este trabajo fue conocer los beneficios de la mediación desde una perspectiva transformativa.

El método usado fue de una muestra de 157 mediadores (estudiantes de ESO, Bachillerato y antiguos estudiantes) de 10 centros públicos y concertados-privados de Málaga, se ha analizado la autopercepción de validez social y aprendizaje socioafectivo adquirido a través de la participación de los estudiantes en un programa de mediación escolar.

Como resultados se observó que existe una alta percepción de validez social y de adquisición de aprendizajes socioafectivos por parte de los estudiantes mediadores. Dicha percepción positiva sobre la utilidad de la mediación escolar y la adquisición de aprendizajes también son informados por los antiguos mediadores.

De acuerdo a los resultados, se concluyó que se puede establecer a la mediación como una herramienta de resolución de conflictos que conlleva beneficios más allá de la resolución de conflictos, ya que con el desarrollo de esta medida en las escuelas se favorece la adquisición de aprendizajes socioemocionales que perduran en el tiempo.

Guevara, et al. (2019) en su tesis sobre estrategias de resolución de conflictos y la conducta disruptiva en estudiantes de 2° de secundaria en una institución educativa, tuvo por objetivo determinar la relación entre las estrategias de resolución de conflicto en estudiantes de segundo de secundaria.

La metodología empleada fue un estudio del tipo básico de nivel descriptivo-correlacional, se utilizó dos cuestionarios tipo Likert. La población y muestra lo integraron estudiantes de segundo del nivel secundaria (62). Los resultados muestran la existencia de una relación significativa en cuanto la utilización de estrategias de resolución de conflicto que al ser implementadas por los docentes en las aulas disminuyen todo tipo de acciones inapropiadas que contiene la conducta disruptiva.

Por lo que, aplicar estrategias de resolución de conflictos como la mediación apoyada por la inteligencia emocional y promuevan una sana convivencia escolar permiten ayudar a contrarrestar que el clima en el aula se torne tenso, y los adolescentes comentan conductas disruptivas en pleno desarrollo de clase. Como conclusión se destacó que al aplicar todo tipo de resolución de conflictos como mediación, negociación, habilidades sociales y hasta intervienen con inteligencia emocional ayudan a paliar conductas disruptivas en el aula.

### **1.1.2 Nacionales**

Macavilca (2021) en su tesis sobre la mediación como estrategia para resolver conflictos en el aula tuvo como objetivo capacitar a los docentes en la aplicación de estrategias para resolver conflictos en la escuela. La estrategia propuesta es la mediación como una herramienta efectiva para resolver los problemas en el ámbito escolar.

Los conceptos que fundamentaron teóricamente el proyecto de innovación educativa fueron el desarrollo evolutivo de los adolescentes para conocer los cambios que se desarrollan en esa etapa, cómo aprenden y sus potencialidades para enfrentar los conflictos; la capacidad de manejo de conflictos de manera constructiva donde se define los conflictos, los tipos de comportamientos en el aula de clase y cómo se resuelve las situaciones conflictivas, y por último, se describe la mediación como estrategia para resolver en forma eficaz y segura los diversos problemas que se presenta en la escuela.

Por tanto, según el autor la mediación es una herramienta educativa para que los estudiantes participen en forma activa y asertiva en la resolución de problemas comunes del centro educativo, no solo construyan conocimientos que le permita reconocer como se originan en el contexto social sino también reflexionar como se puede resolver mediante el diálogo, la empatía, la escucha activa, la lluvia de ideas, la negociación entre otras.

Para la elaboración del proyecto de innovación educativa se procedió analizar varios instrumentos de planificación como el FODA, los informes de TOE, Normas Educativas y del Departamento de Psicología para conocer la problemática del centro educativo. Con los datos obtenidos se construyó la matriz donde se evidenció que el mayor problema que afecta el clima institucional era la existencia de conflictos entre los estudiantes, sobre todo el bullying. Luego, se elaboró el árbol de problemas, el árbol de objetivos que nos orientó la realización de la

matriz de consistencia para desarrollar las principales acciones y actividades en busca a la mejora de la problemática. Por último, se construyó la fundamentación teórica del estudio.

Se concluyó que el estudio señala que los conflictos no son positivos ni negativos constituyen una oportunidad para resolverlos de manera pacífica, para desarrollarnos cada día y vivir en forma armónica. La mediación es una estrategia eficaz para resolver conflictos, mediante el uso de la comunicación y la práctica de valores son puntos de partida para mejorar la convivencia escolar.

La generación de espacios de comunicación y reflexión en el aula y en las actividades extracurriculares, permitirá la existencia de un clima agradable y favorable para el desarrollo de la enseñanza y aprendizaje. La cultura de paz es primordial para prevenir los conflictos y sobre todo donde los estudiantes aprendan a resolverlos constructivamente los problemas, no solo impactará en el interior de la escuela sino también en los miembros de la comunidad.

Pérez (2018) en su tesis sobre un programa de mediación entre pares busca mejorar las Habilidades Sociales y la Convivencia en Escolares de Secundaria; a manera de una propuesta por el incremento de la violencia escolar en niños de doce y trece años de la Institución Educativa Don José de San Martín de Tacna. El objetivo general fue comprobar la efectividad dicho programa en los estudiantes a partir de su participación en los talleres diseñados. Se trabajó con un grupo experimental y uno de control. El tipo de investigación fue cuasi experimental.

Se encontró una diferencia de 71.6 puntos entre el nivel de habilidades sociales, antes y después de la aplicación del programa de mediación entre pares, así mismo, los estudiantes del grupo experimental mostraron un nivel de habilidades sociales de 207.95 puntos, a diferencia del grupo control cuya puntuación fue de 136.35, por lo que se concluyó que la

aplicación del programa es efectivo para mejorar las habilidades sociales de los estudiantes de primero de secundaria y por ende la convivencia en el aula.

Así, Quispe (2018) diseñó una propuesta basada en la mediación como estrategia para mejorar la convivencia escolar de los estudiantes de la IEP N° 54621 Domingo Raponi, teniendo como base el problema, el cual tiene la naturaleza de formación docentes y de los estudiantes, entendiéndose que los conflictos forman parte de las relaciones humanas y que las instituciones escolares se encuentran atravesados por los mismos, tiene la finalidad de mejorar la formación y la convivencia escolar, aplicando la estrategia de la mediación para controlar el conflicto y el logro óptimo de los aprendizajes.

Esto implica la formación docente, como también la formación de los estudiantes desde el hogar, la escuela y la comunidad. El fortalecimiento de las capacidades implica el manejo adecuado de las estrategias en la resolución de conflictos, la mediación por parte de los maestros ayudará a gestionar los conflictos que diariamente se presentan en nuestra IE por razones diferentes coadyuvando a la buena convivencia escolar. Priorizando entre las dimensiones de gestión escolar para el fortalecimiento de la aplicación de la estrategia de resolución de conflictos será la dimensión comunitaria, como también la dimensión pedagógica, tiene que ser proyectado a la mejora de la convivencia escolar.

Por otro lado, García (2018) en su tesis sobre la mediación en la resolución de conflictos, entiende por mediación al proceso de resolución de conflictos y disputas. Además, este es un recurso preventivo a disposición de los profesionales que trabajan en el campo socioeducativo. Entre sus objetivos cabe resaltar la contribución a generar un clima que fomente la convivencia y las actitudes cooperativas.

La mediación debe seguir una serie de pasos rigurosamente planificados con el fin de conseguir los objetivos previstos. Teniendo en cuenta el incremento de los conflictos en el

ámbito escolar y su repercusión en la sociedad, se realizó una investigación bibliográfica para profundizar y sistematizar las características y etapas en la resolución de conflictos. Los resultados permitieron confirmar que la mediación es muy importante para una convivencia.

Por su parte Michilerio (2018) propuso estrategias cooperativas para la resolución de conflictos en el aula, la cual surge en el marco de las demandas educativas actuales que busca responder al logro de aprendizajes pertinentes y de calidad, en un clima de convivencia democrática y respeto mutuo. Tuvo por objetivo lograr el adecuado conocimiento del docente en el uso de estrategias que autorregulen conductas que generan conflictos en el trabajo en equipo.

Concluyó que su implementación permitió contar con docentes que poseen conocimientos para planificar sesiones de aprendizaje incluyendo estrategias cooperativas para el desarrollo de las habilidades sociales mostrando eficiencia en la utilización de estrategias para el manejo de conflictos y así contribuir al liderazgo del docente en la resolución de conflictos en el trabajo de equipo en el aula.

### **1.1.3 Regionales**

Clavijo y Becerra (2019) su tesis sobre estrategias metodológicas estuvo sustentada en las teorías de Abraham Maslow, de Elton Mayo y de Chester Barnard para superar los conflictos interpersonales docentes de la I.E. “San Jacinto”; con lo cual se diseñó dichas estrategias para superar los conflictos interpersonales entre los docentes de la I.E. Para ello se aplicó guías de observación, encuestas y entrevistas. Luego se definió las teorías de acuerdo a la naturaleza de nuestro problema de investigación, como las teorías de las Necesidades de Abraham Maslow, Teoría de las Relaciones Humanas de Elton Mayo y la Teoría del Sistema Social Cooperativo de Chester Barnard, que sirvieron de fundamento a la propuesta.

Los resultados confirman la existencia de conflictos interpersonales entre los docentes de la I.E. San Jacinto; reflejándose en la individualización del comportamiento de los docentes, al aparecer como personalistas y nada solidarios entre ellos ni con la I.E. El propósito se cumplió al haber justificado el problema de investigación, gracias a la descripción y caracterización del mismo, habiendo dado cuenta de la variable dependiente. La variable independiente nos sirvió para elaborar la propuesta.

Rafael y Pintado (2020) en su tesis sobre la negociación y mediación como estrategias de gestión de conflictos para mejorar el clima institucional en la Institución Educativa de Secundaria Ramón Castilla del Distrito de Pucala, Chiclayo; tuvo por objetivo ayudar a los educadores en la resolución de conflictos, a examinar, elucidar y enriquecer orientaciones y técnicas básicas en el contexto de su práctica profesional y la de sus estudiantes. Las estrategias de negociación y mediación de conflictos contribuyen a mejorar el clima de la institución educativa.

El diseño de la propuesta se sustenta en los fundamentos de la epistemología de la gestión de conflictos; en la propuesta para la reducción de conflictos en escuelas de educación básica de R. Olivar e Y. Romero; y en el enfoque de las estrategias administrativas en relación con los factores asociados al clima organizacional de T. Hernández; K. Obando, y otros.

De acuerdo a los resultados, se evidenció que existe un clima laboral carente de un verdadero compañerismo y de ayuda solidaria entre docentes y directivos; se percibe que varios docentes son renuentes al trabajo de integración institucional, en las relaciones interpersonales entre directivos y personal docente no existe una fluida comunicación horizontal dada la presencia de ciertas características autoritarias en su sistema de gestión institucional.

Por tanto, se diseñó una propuesta sobre negociación y mediación en la gestión de conflictos, como estrategias altamente motivadoras entre los miembros de la comunidad

educativa mejorando su percepción del clima institucional en una buena gestión educativa. A la vez se implementó dichas estrategias y se mejoró el clima institucional en la gestión escolar, de la institución educativa Ramón castilla de Pucalá.

Zavala (2018) en su tesis sobre las habilidades de mediación escolar y aprendizaje cooperativo de estudiantes de educación primaria; donde el proceso metodológico, por su modalidad, responde al tipo de investigación cuantitativa, con diseño cuasi-experimental, con grupo experimental y control. Se trabajó con una muestra de 63 estudiantes a quienes se les aplicó el test.

Los resultados demostraron que el 45 % de estudiantes se ubicaron en nivel autónomo y el 55 % en nivel estratégico, logrando potenciar y poner en práctica habilidades de mediación escolar en aula y así crear ambientes favorables para el aprendizaje cooperativo. En conclusión, el programa de habilidades de mediación escolar “Aprendemos juntos a ser cooperativos” influyó en el aprendizaje cooperativo de manera significativa, logrando que los estudiantes aprendan a asumir actitudes de compañerismo y diversas estrategias para resolver conflictos de manera pacífica dentro de los equipos de trabajo.

Cobeñas (2019) en su trabajo de investigación sobre una propuesta de gestión para fortalecer la resolución de conflictos en los estudiantes del 1° grado del nivel secundario de la Institución Educativa “Ezequiel Sánchez Guerrero” del distrito de Huambos provincia de Chota región Cajamarca; se observó que sus conflictos los resuelven mediante insultos entre compañeros, no atienden a la clase o no realizan los trabajos por estar discutiendo, generan agresiones físicas aún delante del docente, se molestan aún más con la indiferencia de la otra persona, se obstruyen el paso dentro del salón, ya sea a empujones o colocando el pie para que se tropiecen, salen del aula sin pedir permiso.



Todas estas conductas dificultan el normal desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje, además de evidenciar relaciones interpersonales resquebrajadas. Por ello, se planteó como objetivo, diseñar una propuesta de gestión para fortalecer la resolución de conflictos en los estudiantes.

La Investigación fue cuantitativa, diseño descriptivo, propositivo, no experimental. La población estuvo conformada por los estudiantes del 1er grado de secundaria, la misma de la muestra: a quienes se le aplicó el Instrumento de recolección de datos. Resultando que, a la mayoría de estudiantes, el docente le llama la atención ya sea de manera oral o advertencia; el 50% refiere que sus conflictos son grupales, 56.6% de varones reacciona ante un conflicto de manera verbal mientras que el 42.1% de mujeres es indiferente; cerca del 70% estudiantes es indiferente ante los conflictos de sus compañeros; la gran mayoría ha tenido conflictos alguna vez debido al déficit de mobiliario en el aula.

A consecuencia, se diseñó la propuesta de gestión basado en los modelos de gestión de conflictos, la teoría Socio Cultural de Vygotsky, teoría del desarrollo moral de Kohlberg, del comportamiento y disciplina; en la que se enfatizó la mejora de la comunicación, la asertividad y toma de decisiones con el propósito de contribuir a fortalecer el manejo adecuado al momento de resolver los conflictos.

## **1.2 Base teórica**

### **1.2.1 Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky**

Esta teoría, aborda el aprendizaje como resultado de la interacción entre los individuos, así uno de los roles fundamentales en los centros de estudios es el del docente, y el estudiante es el individuo, quien se involucra con su medio, en el cual aprenderá que las acciones se van

modificando de acuerdo a la interacción de sus componentes con la realidad determinada (Zavala, 2018).

De tal forma la adopción del aprendizaje parte de la interacción del individuo con la sociedad, con el establecimiento de las relaciones interpersonales con los demás. Es a partir de estas experiencias que los individuos desarrollan habilidades sociales y comunicativas, como herramientas necesarias para el desempeño de múltiples situaciones que se presenten. (Zavala, 2018).

Vygotsky (1979) menciona dos niveles de desarrollo de la persona: real y potencial; el real todo lo que el individuo puede llegar a hacer sin ayuda de nadie, mientras que el potencial es todo lo que este puede llegar a realizar con la ayuda de otros, en este caso es el docente, guía o facilitador (Citado en Zavala, 2018).

Vygotsky recalca la importancia de potenciar las habilidades sociales y comunicativas a partir de toda interacción; esto debido que hay casos de estudiantes con muy buenas destrezas en conocimientos, pero carecen de habilidades con respecto al trato con los demás. En ese sentido, hay necesidad de verificar las metodologías empleadas en aula, porque los estudiantes necesitan establecer relaciones interpersonales, como condición necesaria para ayudarse mutuamente y así, la mediación puede aparecer de manera natural, donde gracias a la intervención de un tercero se mejora la situación entre dos partes en problemas (Zavala, 2018).

Los recursos simbólicos como el lenguaje, gestos, frases, imágenes, son de gran ayuda para las personas en desarrollar nuevas capacidades, habilidades y actitudes conforme interactúe con sus compañeros y su medio. Por ello es importante fomentar las habilidades comunicativas y sociales para resolver y proponer actividades donde aprendan a partir de la cooperatividad y dar solución a diversos conflictos (Zavala, 2018).

En tal forma, se hace hincapié que el estudiante necesita desarrollar actividades junto con un par o experto que conlleve a fortalecer el nuevo aprendizaje por adquirir. De ahí, la necesidad, que el docente proponga actividades de integración, socialización e interacción entre compañeros, para que se cree un clima acogedor, donde todos se conocen, respetan, apoyan y valoran tal y como son (Zavala, 2018).

A modo de conclusión, “se trata de educar para desarrollar capacidades en las personas que las hagan competentes en un contexto social y cultural determinado” (Trillas, 2005, p. 222, citado en Zavala, 2018) esto implica formar personas comprometidos con las tareas de aprendizaje que se les presentan en aula, porque solo realizándolas pueden entrenarse para determinadas situaciones de la vida diaria, que a la larga los conducirán a desenvolverse como ciudadanos. A la vez, los docentes tienen la ardua labor de formar a los futuros profesionales del país, con alta capacidad para la toma de decisiones, trabajo en equipo y solución de conflictos de manera pacífica (Zavala, 2018).

### **1.2.2 Teoría de la paz neutra de Francisco Jiménez Bautista**

La teoría de la paz neutra hace alusión a las categorías de independencia, compleja y multidimensional, cuyo fin es detener las prácticas de violencia cultural. Según Galtung (2003) la paz cultural tiene que ver con aquellos aspectos de la cultura que sirven para justificar la paz directa y estructural. Es por ello que los centros educativos vienen operando en la implementación de sus mallas curriculares la investigación en cuanto a conflictos y violencia escolar, con el único motivo de aportar estrategias de solución y fortalecer la cultura de paz mediante el diálogo y el debate (Álvarez y Pérez, 2019).

En ese sentido, mientras se disminuya la violencia cultural, se aumentará la paz cultural, a través de acciones de empatía, dialogo, de no violencia, etc. los cuales impiden la invisibilidad

de los problemas de violencia en un contexto, en este caso en los centros de estudios (Álvarez y Pérez, 2019).

Para Hernández, Hernández y Cadena (2017) la cultura de paz aborda todo un “conjunto de valores, actitudes y conductas del ser humano en la sociedad, que crean y ocasionan simultáneamente interrelaciones e interacciones sociales con base en los principios de libertad, justicia, democracia, tolerancia y solidaridad” (Citado en Álvarez y Pérez, 2019). En ese sentido, en el proceso de la cultura de paz, se afirma la existencia de los conflictos, pero rechaza todo acto de violencia al momento de prevenirlos; por lo cual busca darles solución a través del diálogo y la negociación, dando prioridad de esta forma a los derechos que todo individuo tiene, en el proceso resolutivo (Citado en Álvarez y Pérez, 2019).

La paz neutra tiene su concepto en el método dialógico, ya que es por medio del lenguaje que los individuos intercambian ideas, conocimientos, experiencias, e interactúan entre sí. Aquí las palabras engloban todo tipo de percepciones, sentimientos, emociones, e intereses que son la base para la transformación mediadora del conflicto (Jiménez, 2009, citado en Álvarez y Pérez, 2019).

Entonces cuando hablamos del fortalecimiento de la cultura de paz, hacemos referencia, al respeto de las individualidades, a las actitudes, comportamientos, idiosincrasias, lo cual refleja en la dignidad y derechos humanos. En ese sentido la paz neutra “es un proceso gradual a través del cual los actores en conflicto logran un acuerdo mediante el diálogo y pactan el cumplimiento de un conjunto de normas que garantizan la igualdad, la libertad, la justicia y la responsabilidad” (Jiménez, 2009, citado en Álvarez y Pérez, 2019, p. 283).

Finalmente, la neutralidad del concepto de paz viene de que se eliminan los espacios de violencia cultural a través del diálogo social, es decir, “supone tomar partido, ser parcial, tener

un interés muy concreto por trabajar de forma frontal y radicalmente en contra de ella” (Jiménez, 2009, Álvarez y Pérez, 2019, p. 173).

### **1.2.3 Teoría de conflicto social contemporáneo**

En cuanto a la teoría del conflicto social, Lopera expone que este es común en todos los procesos de intercambio social, puesto que atañe a escenarios culturales, emocionales, históricos, entre otros, de ciertos grupos de personas. La educación por otro lado, tiene toda la responsabilidad de construir enseñanzas en valores y reglas en una sociedad; además de proponer estrategias de solución ante eventos de violencia.

Hablar de conflicto es hacer referencia la interacción social entre dos o mas personas, las cuales están teniendo reacciones contrarias, y esto los lleva a la exclusión. Frente a los conflictos entre grupos, se ha de mencionar que la movilización de energías se genera con el ánimo de cohesionarse, centralizarse y estructurarse, para ejercer acciones bélicas y defensivas de en cada caso concreto (Coser, 1961, citado en Álvarez y Pérez, 2019).

Dahrendorf (1957) entiende el conflicto a partir de las teorías sociológicas, ya que los intereses de dominación, inducen a la clase dominante que detenta el poder legítimo espere de los demás que cumplan con el deber de obediencia, y solo de esta manera asegurar el orden social. En ese sentido, en tales relaciones sociales la educación para la paz se toma como la forma de interactuar interpersonal e inter grupalmente a través de la empatía, la no violencia y la creatividad, de modo que nada termine en violencia (Citado en Álvarez y Pérez, 2019).

Así, la comunicación es un medio para revertir los posibles conflictos que se generen y a la vez estabilizarlos, a partir del conocimiento de estos y su entendimiento. Por su parte la agencia alemana Capacitación y Desarrollo Internacional (2008) menciona que un mediador o facilitador de conflictos debe prevenir el conflicto como tal y trabajar en la irrupción del

conflicto destructivo; gestionarlo, saberlo administrar y reducir sus aspectos negativos; transformarlo creativamente superando las raíces del problema (Galtung, 1996, citado en Álvarez y Pérez, 2019, p. 285). Analizar los conflictos racionalmente, identificar sus causas, problemas, efectos, actores, historia, proceso, etc.; manejar el conflicto; mediar en la búsqueda de acuerdos entre las partes (Citado en Álvarez y Pérez, 2019, p. 285).

#### **1.2.4 Teoría del comportamiento y la disciplina**

De acuerdo a Cressey y Rutter (1964) afirman que el factor clave de los buenos comportamientos y la buena disciplina dependen del clima escolar, los valores y las normas colectivas que se establezcan en los centros educativos, independientemente del tipo de población y de contexto social. La disrupción tiene mucho que ver con el nivel académico, es por ello se realizan en las escuelas sesiones de recuperación y reforzamiento para aquellos estudiantes con dificultades (Cobeñas, 2018).

Para la diversidad escolar, los centros educativos ofrecen una variedad de sistemas de atención para favorecer la inclusión de los alumnos en desventaja académica y con necesidades educativas especiales y con falta de motivación. A pesar de ello el alumno disruptivo puede tener características especiales que demanda atención a sus problemas conductuales, además de académicos. La hiperactividad, la falta de autocontrol, el alumno impulsivo con tendencias antisociales, pueden representar cuadros clínicos no abordables desde la estructura escolar (Citado en Cobeñas, 2018).

Cressey y Rutter, proponen condiciones favorables orientadas a recuperar el buen comportamiento, la buena disciplina dentro de un clima institucional escolar favorable que permitan generar y lograr una manifiesta cultura de paz, sentido constructivo en la práctica de las normas de convivencia con el par y el grupo; así mismo, en los casos no abordables, los autores recomiendan tratamiento clínico especializado (Citado en Cobeñas, 2018).

## **1.3 Base conceptual**

### **1.3.1 Estrategias de mediación**

La mediación hace referencia a todo un proceso de negociación o acuerdo con el fin de dar por finalizado un conflicto, siempre y cuando las partes implicadas estén de acuerdo. Al tercer implicado se llama mediador/a, quien es el que desempeña el rol de facilitar la comunicación y la imparcialidad; con ello apoya a que las partes expongan sus ideas sin que haya interferencia (Lacoba, 2018).

Según Díez y Tapia (1999) definen al mediador, como aquel agente que persuade a la confrontación de los implicados, y se genere un ambiente de respeto, dialogo y escucha mutua, y al final se generen soluciones constructivas que beneficien a ambos. Es por ello que la mediación es considerada más que una técnica, puesto que genera un espacio lleno de argumentos y menos imposiciones. Boqué (2015) señala que la mediación es una herramienta muy importante en nuestros tiempos, tan dinámicos y con mucha presencia de conflictos (Citado en Lacoba, 2018).

### **1.3.2 Tipos de mediación**

Se pueden rescatar tres modelos de mediación en los últimos treinta años planteados desde diferentes sistemas educativos (Lacoba, 2018).

El primero es el modelo tradicional; de la escuela de Harvard de Fisher, Ury y Patton (2012), tiene como fin conseguir el acuerdo mediante trabajo colaborativo previo, encontrando maneras de satisfacer los intereses de las partes involucradas. Este modelo se centra en una mediación que facilita la comunicación sin modificar la relación entre los intervinientes (Lacoba, 2018).

El segundo es el modelo transformativo de Baruch Bush y Folger (1996), aquí la mediación prioriza las relaciones humanas con el fin de resaltar las habilidades de las personas al momento de resolver el conflicto, la persona mediadora es quien facilita el proceso comunicativo (Citado en Lacoba, 2018).

El tercer modelo es el narrativo de Sara Cobb (2016) el proceso de mediación tiene como propósito llegar a un acuerdo por las partes a través de la comunicación y su interacción. Pero para llegar a ello las partes necesitan modificar sus historias conflictivas e integrarlas en una tercera que disponga de opción diferente (Citado en Lacoba, 2018).

### **1.3.3 Claves para el proceso de mediación**

Para llevar a cabo un proceso de mediación es importante de los implicados estén de acuerdo y sepan las reglas del medio en el que se encuentran, y es en el cual aprenderán a resolver las diferencias. En tal sentido Bush y Folger (1996) señalan una serie de aspectos sobre el proceso de mediación para que se pueda desarrollar:

- Uso del diálogo ante cualquier respuesta.
- Masificación de contextos cooperativos
- Promover habilidades de autorregulación y autocontrol
- Ejercer una participación democrática
- Facilitación de actitudes de apertura, comprensión y empatía
- Las partes son los protagonistas en la resolución de conflictos
- El mediador debe ser ecuánime entre las partes implicadas

Por otro lado, los mismos autores señalan que la mediación, como estrategia a ser implementada en los centros educativos sería una buena opción ya que permite actitudes positivas en el alumnado y a la vez a diferenciar las siguientes categorías:



La satisfacción; a través de la mediación tenemos la opción de solucionar conflictos.

Justicia social; a partir de la mediación se contribuye a organizar y crear coaliciones entre las personas promoviendo la igualdad.

Opresión; con la mediación este es un camino camuflado para poder actuar.

Transformación; es aquel cambio conseguido a partir de la mediación, tanto individual como social a través del empoderamiento (Citado en Lacoba, 2018).

#### **1.3.4 La mediación como practica pedagógica**

Ante la presencia de situaciones conflictivas en los centros educativos; Cascón (2004) menciona tres maneras de actuar frente a ellos: Prevención; esta trata de no dejar que el conflicto avance, para ello se debe implementar herramientas para estar preparados ante un eventual escenario. Análisis y negociación; son las estrategias o elementos puestos en práctica por los estudiantes para dar solución a sus conflictos. Y mediación; que involucra la participación de un tercer agente imparcial para facilitar el proceso de la resolución del conflicto (Citado en Lacoba, 2018).

Ahora la mediación, frente a la solución de los conflictos, es una herramienta que favorece el aprendizaje democrático, la empatía y justicia social entre sus pares. La mediación busca promover acuerdos, y establecer el diálogo en los integrantes de las instituciones para una mejor gestión de los conflictos; y desarrollar acciones asertivas y responsables. De esta forma la mediación se configura una alternativa educativa para mejorar el clima educativo con la participación de los estudiantes y docentes (Citado en Lacoba, 2018).

### **1.3.5 Resolución de conflictos**

Llamamos conflicto a aquellos desacuerdos entre dos o más personas en cuanto a ideas, percepciones, emociones, pensamientos, valores, entre otros, dentro de un contexto dado, en este caso en el ámbito escolar; de modo que cada parte perciben que sus elecciones son excluyentes con respecto a los demás (Pérez, Amador y Vargas, 2011).

Para escudero (1992) el conflicto implica diversas posiciones discrepantes entre personas que pueden ser objeto de debate y esto a la vez es una crítica pedagógica, puesto que se tilda al conflicto como negativo, sin dejar de lado que también significa una lucha ideológica y articulación de prácticas sociales y educativas liberadoras (Citado en Pérez y Gutiérrez, 2016).

En el ámbito escolar, como ya se mencionó el conflicto viene a ser algo negativo, por ello se le considera como una desviación, o algo que está funcionando mal, por tanto, se tiene que modificar, y darle una solución, ya que si no se hace este puede infectar a todo el cuerpo (institución) (Ball, 1990, citado en Pérez y Gutiérrez, 2016).

El conflicto es considerado como un “elemento que acaba por perjudicar gravemente el normal funcionamiento de la escuela, conviene evitar a toda costa estas situaciones, porque, aunque se le dé remedio al conflicto eventualmente, deja recuerdos que son difíciles de borrar” (Isaacs, 1991, pp. 261, citado en Pérez y Gutiérrez, 2016).

Para ayudar a los docentes a identificar los conflictos, existen una serie de comportamientos agrupados en cuatro:

**Conductas disruptivas:** Son aquellos comportamientos realizados por los estudiantes para alterar la tranquilidad del aula, buscan perjudicar la labor del docente y sus compañeros, con el único fin de generar un mal clima educativo (Pérez, Amador y Vargas, 2011).

Conductas indisciplinadas: Estas conductas son aprendidas a través de todos los procesos de socialización de los estudiantes, por tanto, no lo hacen queriendo o con intención, sino por el proceso formativo del individuo (Pérez, Amador y Vargas, 2011).

Desinterés académico: Son conductas que muestran rechazo al aprendizaje escolar, a partir de conductas como: llegar tarde a clase, no cumplir con las tareas asignadas, no prestar atención a las explicaciones del docente, terminar antes de tiempo, etc. Este tipo de conducta no molesta a los compañeros, pero perturba al profesor. Existe una estrecha relación entre el desinterés académico y las conductas indisciplinadas y disruptivas. En este tipo de desinterés inciden diferentes aspectos sociales, familiares y escolares (Pérez, Amador y Vargas, 2011).

Conductas antisociales: Son aquellas conductas comprendidas en la agresión física y mental. Estas personas, tienen procedencia de familias disfuncionales o no estructuradas. Este tipo de conductas se manifiestan tanto en la escuela como fuera de ella. Los sujetos suelen expresar hiperactividad, falta de habilidades sociales, retraso escolar, etc. (Pérez, Amador y Vargas, 2011).

## **CAPITULO II**

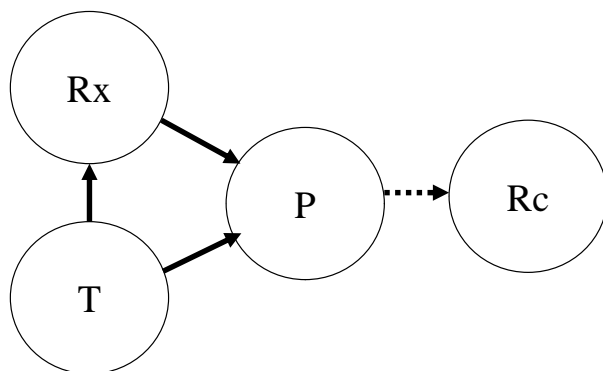
### **METODOS Y MATERIALES**

#### **2.1 Tipo de investigación**

El presente trabajo corresponde a una investigación descriptiva-propositiva, teniendo como finalidad la comprobación de los conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG, por lo cual surge la necesidad de plantear un programa de estrategias de mediación, que permita que los estudiantes de este programa, mejoren las relaciones interpersonales.

#### **2.2 Diseño de contrastación de hipótesis/procedimiento a seguir en la investigación**

Este trabajo corresponde a una investigación descriptivo – propositiva. Es descriptiva porque se dará a conocer un fenómeno de estudio, en este caso describir la problemática que presentan los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG, en cuanto al nivel de los conflictos existentes, para ello se aplicó un cuestionario a 84 estudiantes de dicha institución; así mismo es propositiva porque al haber conocido la realidad anterior se hará una propuesta basada en estrategias de mediación para la resolución de conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG. Este modelo adopta el siguiente diagrama:



#### Leyenda

Rx: Diagnóstico de la realidad

T: Estudios teóricos

P: Propuesta pedagógica

Rc: Realidad cambiada

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

La población se encuentra determinada por los 84 estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG.

### **2.3.2 Muestra**

La muestra estuvo representada por la misma cantidad de estudiantes de la población por tratarse de un grupo muy pequeño, es decir 84 estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG.

## **2.4 Técnicas, instrumentos, equipos y materiales**

Para los estudiantes se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento un cuestionario, y para los docentes se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumentos la guía de entrevista, para la recolección del diagnóstico situacional en base al análisis de las teorías y de la operacionalización de variables; tomando como base otros cuestionarios; este se

llevó a cabo en el horario de su sesión de aprendizaje y tuvo una duración de 10 minutos, entre los equipos usados esta una cámara fotográfica, un celular, y otros equipos tecnológicos; y los materiales fueron la nómina de estudiantes matriculados y un cuaderno de campo.

## **2.5 Método de investigación**

Los métodos utilizados son los siguientes:

### **Métodos teóricos**

- **Analítico:** Nos permitió analizar la realidad problemática identificando las causas que lo propician.
- **Inductivo – deductivo:** El cual se utilizó partiendo de hechos observables sobre el problema para luego arribar a conclusiones.
- **Sintético:** Este proceso me ayudó a relacionar diferentes hechos aparentemente aislados e integrados en uno, resumir los aportes más relevantes de las teorías escogidas,

### **Métodos estadísticos**

Este método lo utilicé y fue de gran importancia para organizar e interpretar la información a través de cuadros, tablas, figuras, de la realidad en estudio.

### **Método propositivo**

Es una actuación crítica y creativa, caracterizada por plantear opciones o alternativas de solución a los problemas suscitados por una situación. Me ayudó al diseñar mis estrategias de mediación para mejorar la problemática encontrada.

## **2.6 Procesamiento y análisis de datos**

Se utilizó el programa SPSS versión 23 y Excel para la elaboración de cuadros y tablas de frecuencias para una mejor presentación y organización de los datos. Se utilizó la estadística descriptiva, empleándose de esta manera tablas de distribución de frecuencias.

## CAPITULO III

### RESULTADOS Y PROPUESTA

#### 3.1 Resultados de la aplicación de instrumentos

Luego de aplicar el instrumento y la técnica de recolección, se obtuvo información con el propósito de confirmar el problema en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

*Tabla 1.*

¿Qué forma es la más usual que utiliza el profesor al hacer una llamada de atención al estudiante frente a un conflicto del aula?

	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Visual	0	0	2	2	2	2
Corporal	2	2	2	2	4	5
Oral	18	21	21	25	39	46
Consejos	4	5	0	0	4	5
Advertencia	14	17	21	25	35	42
TOTAL	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente. Encuesta Aplicada a los Estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

De acuerdo a los resultados, la forma más usual que utiliza el profesor al hacer una llamada de atención al estudiante frente a un conflicto del aula, es de una forma oral con el 46% de la población muestral y con el 42% mediante una advertencia.



Tabla 2.

¿Qué tipos de conflictos se dan con mayor frecuencia entre los estudiantes?

	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Individual	10	12	10	12	20	24
Grupal	19	23	23	27	42	50
Liderazgo	1	1	1	1	2	2
Amorosos	2	2	3	4	5	6
Notas	6	7	9	11	15	18
TOTAL	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente. Encuesta Aplicada a los Estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

De acuerdo a los resultados, los tipos de conflictos que se dan con mayor frecuencia entre los estudiantes, son los de tipo grupales con el 50%, seguido de individuales con el 24%.

Tabla 3.

¿De qué manera reaccionas ante un conflicto en el aula?

	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Física	1	1	2	2	3	4
Verbal	15	18	26	31	41	49
Amenazas	0	0	0	0	0	0
Indirectas	6	7	2	2	8	9
Indiferente	16	19	16	19	32	38

Fuente. Encuesta Aplicada a los Estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Los estudiantes en forma conjunta suelen reaccionar de una forma verbal frente a un conflicto, esto corresponde a un 49%, y de manera indiferente con el 38%.

Tabla 4.

Ante un conflicto entre tus compañeros. ¿Eres indiferente?

	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sí	4	5	17	20	22	26
No	12	14	4	5	14	17
A veces	21	25	19	22	40	47
Siempre	1	1	3	4	5	6
Nunca	0	0	3	4	3	4
TOTAL	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente. Encuesta Aplicada a los Estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Los estudiantes respondieron que, ante un conflicto con sus compañeros, el 47% a veces son indiferentes, mientras que con el 26% si lo son.

Tabla 5.

¿Los espacios en tu aula están bien distribuidos para que exista una buena convivencia entre estudiantes?

	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sí	20	24	20	24	40	48
No	18	21	26	31	44	52
TOTAL	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente. Encuesta Aplicada a los Estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Con respecto a las condiciones físicas del aula, existen opiniones diversas, en cuanto los espacios no están distribuidos de una forma adecuada para asegurar la buena convivencia entre estudiantes, lo afirman el 52% de los estudiantes encuestados.

Tabla 6.

Alguna vez, has tenido un conflicto en tu aula por el mobiliario (carpeta)

	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sí	18	21	15	18	33	39
No	7	8	10	12	17	20
A veces	8	10	16	19	24	29
Siempre	4	5	3	4	7	9
Nunca	1	1	2	2	3	3
TOTAL	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente. Encuesta Aplicada a los Estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

De acuerdo a los conflictos en el aula por el mobiliario, en específico por las carpetas, el 39% respondieron que sí, y el 29% mencionan que a veces.

Tabla 7.

¿El ambiente de tu aula propicia una convivencia armoniosa que contribuya a un buen aprendizaje?

	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sí	13	15	22	26	35	42
No	25	30	24	29	49	58
TOTAL	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente. Encuesta Aplicada a los Estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Asimismo, la mayoría con el 58% el ambiente del aula no propicia una convivencia armoniosa que contribuya a un buen aprendizaje.

Tabla 8.

¿Cuándo el conflicto se agrava, el profesor donde suele recurrir para darle una solución?

	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Delegado de Aula	0	0	1	1	1	1
Psicólogo (o)	1	1	2	2	3	4
Directivos	0	0	3	4	3	4
Mismo estudiante	37	44	40	48	77	91
Padres de Familia	0	0	0	0	0	0
TOTAL	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente. Encuesta Aplicada a los Estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Los estudiantes respondieron que cuando un conflicto se agrava, el profesor suele recurrir al llamado de atención del mismo estudiante para darle una solución con el 91%.

Tabla 9.

¿Crees que el profesor promueve un clima favorable para el desarrollo de sus clases?

	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Sí	11	13	10	12	21	26
No	2	2	6	7	8	10
A veces	25	30	26	32	51	58
Siempre	0	0	2	2	2	2
Nunca	0	0	2	2	2	4
TOTAL	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente. Encuesta Aplicada a los Estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

El 58% de los estudiantes encuestados creen que a veces el profesor promueve un clima favorable para el desarrollo de sus clases, mientras que el 26% respondieron de manera afirmativa.

Tabla 10.

¿De qué forma contribuyes a promover una convivencia eficaz a través de?

	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Comunicación	11	13	15	18	26	30
Participación	3	3	11	13	14	17
Solidaridad	4	4	1	1	5	6
Respeto	17	20	13	16	30	36
Tolerancia	3	4	6	7	9	11
TOTAL	38	45%	46	55%	84	100%

Fuente. Encuesta Aplicada a los Estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Los estudiantes mencionaron que contribuyen a promover una convivencia eficaz a través del respeto con el 36%, y el 30% respondieron que propician la comunicación.

### 3.2 Análisis de entrevistas a los docentes

Los docentes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, perciben conflicto entre estudiantes cuando notan que hay un cambio de conducta en ellos. Agresividad o falta de atención a las clases, lo que genera el murmullo. Al percibirlo tratan de indagar la causa del problema, identificar a los involucrados y conversar con ellos para tratar de darle una solución.

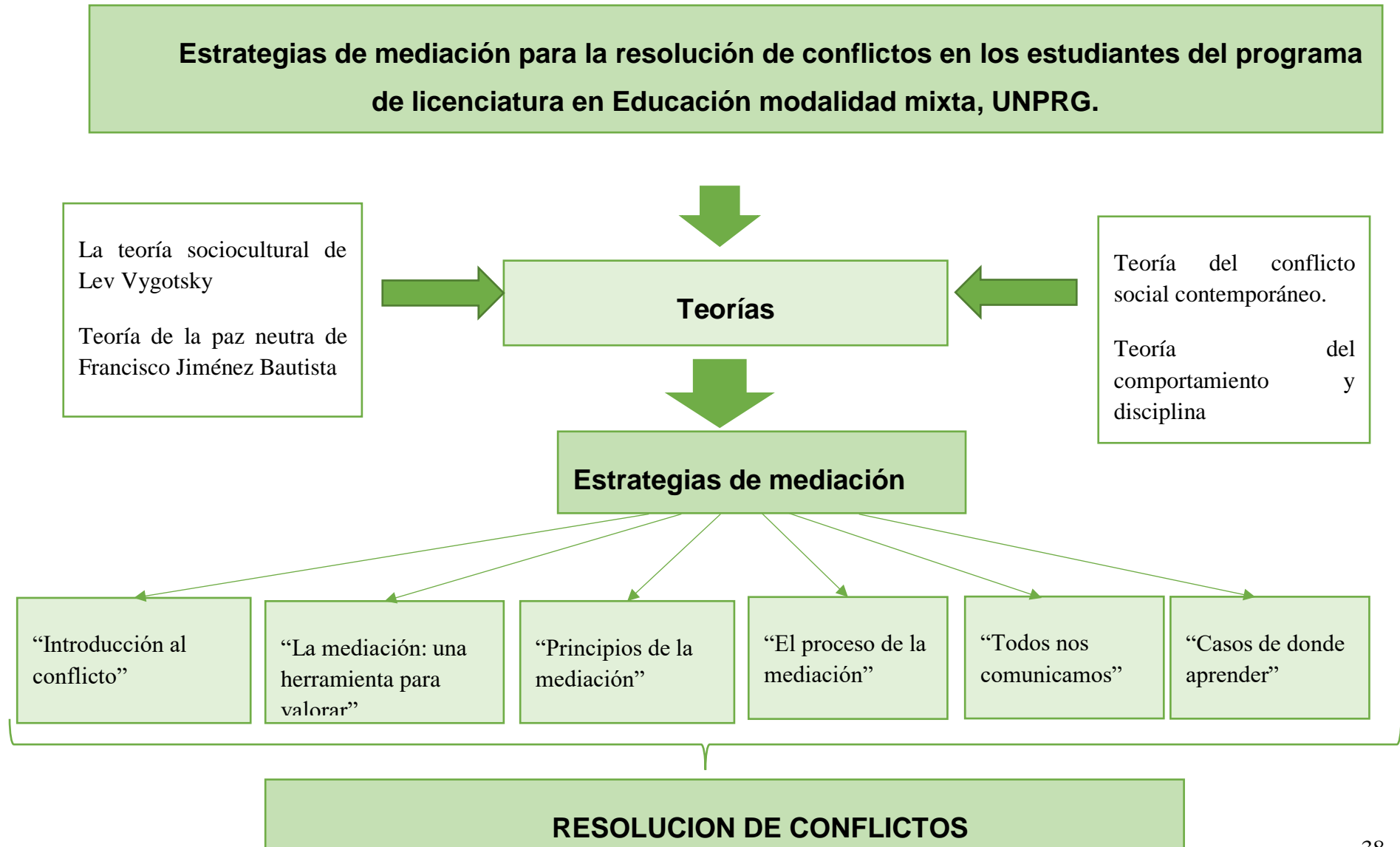
En los estudiantes mayormente se pueden ver conflictos físicos como empujones, pero que en algunos casos pasan a puñetes, y conflictos verbales como los insultos a través de palabras soeces y apodos. La frecuencia con la que se presentan estos conflictos es al inicio del ciclo, y en las horas del receso o de salida y cercano al fin de semana y definitivamente la incidencia de sexo en los conflictos se ve reflejada mayormente en los varones que en las mujeres.

En relación con las normas de convivencia son elaboradas por los mismos estudiantes a través de un Plan de Desarrollo, resaltando, asimismo, a los demás y a la universidad; asimismo existen los valores de la responsabilidad, la puntualidad, la solidaridad entre compañeros, etc.

Cuando existe un conflicto el docente sanciona primero con llamadas de atención al estudiante que propicia el conflicto y si existe reincidencia se les comunica si hay suspensión temporal.

Referente a proponer una estrategia innovadora por parte de los docentes, estos no lo hacen y sólo se limitan a escuchar propuestas o capacitaciones que brinda la universidad, las que la hacen suyas como es la de fortalecer la formación académica y la autoestima de los estudiantes, a fin de darles una formación integral basada en valores.

### 3.3 Modelo teórico



## **3.4 Propuesta**

### **3.4.1 Título**

Estrategias de mediación para la resolución de conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG.

### **3.4.2 Presentación**

La mediación es conceptualizada como una herramienta y/o estrategia de resolución de conflictos en el que exige la presencia de un tercer agente para facilitar el proceso de comunicación entre las partes, escuchando sus necesidades y preocupaciones y sobre todo ayudándolos a llegar a una solución y una posible negociación. Asimismo, esta solución debe resultar ganadora para ambas partes, solo así el conflicto habrá sido resuelto.

El proceso de mediación involucra la participación constante y armoniosa de las partes, puesto que serán ellos los encargados de tomar decisiones respecto a la solución del conflicto; así mismo este proceso implica manejar habilidades de empatía, respeto, toma de decisiones colectivas, y sobre todo el compromiso y responsabilidad de las partes a cumplir con lo acordado.

Es así que las estrategias de mediación se presentan como una alternativa frente a la resolución de conflictos en los estudiantes, ya que estos se caracterizan por tener situaciones conflictivas entre ellos, reacciones verbales inadecuadas, desinterés por arreglar los problemas, violencia, falta de respeto y comunicación continua, existencia de apodos, entre otros.

Es por ello que estas estrategias de mediación para la resolución de conflictos, como parte de esta investigación, están dirigidas a los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG.



La metodología de las Estrategias de mediación para la resolución de conflictos, ha sido seleccionada en función al modelo teórico, la cual está desarrollada en seis sesiones. Luego, se describen detalladamente las estrategias propuestas, sugiriendo los contenidos que pueden desarrollarse en cada caso.

### **3.4.3 Fundamentación**

Esta propuesta está sustentada en las teorías de:

Teoría Sociocultural de Lev Vygotsky

Esta teoría, aborda el aprendizaje como resultado de la interacción entre los individuos, de manera que la adopción del aprendizaje parte de la interacción del individuo con la sociedad, con el establecimiento de las relaciones interpersonales con los demás. Es a partir de estas experiencias que los individuos desarrollan habilidades sociales y comunicativas, como herramientas necesarias para el desempeño de múltiples situaciones que se presenten. (Zavala, 2018).

Vygotsky (1979) menciona dos niveles de desarrollo de la persona: real y potencial; el real todo lo que el individuo puede llegar a hacer sin ayuda de nadie, mientras que el potencial es todo lo que este puede llegar a realizar con la ayuda de otros, en este caso es el docente, guía o facilitador (Citado en Zavala, 2018).

Vygotsky recalca la importancia de potenciar las habilidades sociales y comunicativas a partir de toda interacción; esto debido que hay casos de estudiantes con muy buenas destrezas en conocimientos, pero carecen de habilidades con respecto al trato con los demás. En ese sentido, hay necesidad de verificar las metodologías empleadas en aula, porque los estudiantes necesitan establecer relaciones interpersonales, como condición necesaria para ayudarse

mutuamente y así, la mediación puede aparecer de manera natural, donde gracias a la intervención de un tercero se mejora la situación entre dos partes en problemas (Zavala, 2018).

#### Teoría de la paz neutra de Francisco Jiménez Bautista

La teoría de la paz neutra se refiere a las categorías de independencia, compleja y multidimensional, cuyo fin es detener las prácticas de violencia cultural. Según Galtung (2003) la paz cultural tiene que ver con aquellos aspectos de la cultura que sirven para justificar la paz directa y estructural. Es por ello que los centros educativos vienen operando en la implementación de sus mallas curriculares la investigación en cuanto a conflictos y violencia escolar, con el único motivo de aportar estrategias de solución y fortalecer la cultura de paz mediante el diálogo y el debate (Álvarez y Pérez, 2019).

En ese sentido, mientras se disminuya la violencia cultural, se aumentará la paz cultural, a través de acciones de empatía, dialogo, de no violencia, etc. los cuales impiden la invisibilidad de los problemas de violencia en un contexto, en este caso en los centros de estudios (Álvarez y Pérez, 2019).

#### Teoría de conflicto social contemporáneo

En cuanto a la teoría del conflicto social, Lopera expone que este es común en todos los procesos de intercambio social, puesto que atañe a escenarios culturales, emocionales, históricos, entre otros, de ciertos grupos de personas. La educación por otro lado, tiene toda la responsabilidad de construir enseñanzas en valores y reglas en una sociedad; además de proponer estrategias de solución ante eventos de violencia.

Hablar de conflicto es hacer referencia la interacción social entre dos o más personas, las cuales están teniendo reacciones contrarias, y esto los lleva a la exclusión. Frente a los conflictos entre grupos, se ha de mencionar que la movilización de energías se genera con el

ánimo de cohesionarse, centralizarse y estructurarse, para ejercer acciones bélicas y defensivas de en cada caso concreto (Coser, 1961, citado en Álvarez y Pérez, 2019). Así, la comunicación es un medio para revertir los posibles conflictos que se generen y a la vez estabilizarlos, a partir del conocimiento de estos y su entendimiento.

### Teoría del comportamiento y la disciplina

De acuerdo a Cressey y Rutter (1964) afirman que el factor clave de los buenos comportamientos y la buena disciplina dependen del clima escolar, los valores y las normas colectivas que se establezcan en los centros educativos, independientemente del tipo de población y de contexto social. La disrupción tiene mucho que ver con el nivel académico, es por ello se realizan en las escuelas sesiones de recuperación y reforzamiento para aquellos estudiantes con dificultades (Cobeñas, 2018).

Cressey y Rutter, proponen condiciones favorables orientadas a recuperar el buen comportamiento, la buena disciplina dentro de un clima institucional escolar favorable que permitan generar y lograr una manifiesta cultura de paz, sentido constructivo en la práctica de las normas de convivencia con el par y el grupo; así mismo, en los casos no abordables, los autores recomiendan tratamiento clínico especializado (Citado en Cobeñas, 2018).

#### **3.4.4 Justificación**

Como parte de esta investigación, se realizó una propuesta de estrategias de mediación, con la cual se pretende fomentar y facilitar habilidades de mediación entre compañeros/ as en el programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG. Puesto que la mediación tiene un gran potencial educativo, tanto para el alumnado que forma parte del equipo de mediadores/as como para el que utiliza la mediación para resolver sus conflictos; y, promueve un modelo de convivencia positiva basada en los principios y los valores de la cultura de Paz.

Esto para prevenir la violencia en las aulas y la resolución de conflictos cotidianos, la educación para la convivencia y la paz. Con ello lograr la formación de ciudadanos/as en base a los valores clave de la cultura de paz: la no violencia, el diálogo, la resolución pacífica de conflictos, el respeto a la diversidad, la democracia, la solidaridad, la tolerancia y la justicia.

### **3.4.5 Objetivos**

#### ***3.4.5.1 Objetivo general***

Fortalecer habilidades relacionadas a la mediación para la resolución de conflictos, contribuyendo a una buena convivencia escolar en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG.

#### ***3.4.5.2 Objetivos específicos***

- Facilitar el proceso de la mediación como una herramienta, para la resolución adecuada de conflictos.
- Fortalecer las capacidades y habilidades necesarias para desempeñar la función de mediación en los estudiantes.
- Aplicar la mediación en la resolución de conflictos interpersonales en pequeños grupos.
- Mejorar la calidad de la convivencia educativa de los estudiantes
- Reducir los niveles de violencia en los estudiantes.

### **3.4.6 Contenido**

El contenido fue seleccionado de acuerdo a las necesidades generadas en el análisis e interpretación de resultados, tal como se detalla más adelante. Por otro lado, se hará énfasis en la teoría sociocultural de Lev Vygotsky, paz neutra de Francisco Jiménez, el conflicto social

contemporáneo y la teoría del comportamiento y disciplina; las cuales son recomendables a ejecutar para promover una solución armoniosa de los conflictos.

### **3.4.7 Actividades**

Las actividades a desarrollar serán ejecutadas en las sesiones de clases diarias, haciendo uso de prácticas contentivas sin obviar la parte teórica.

- Para ello se proponen distintas técnicas realizadas por el tutor; las de motivación, dinámicas rompehielos grupales para lograr la interacción y permitir la participación de los estudiantes mediante la sensibilización.
- Mediante los trabajos en grupo, reflexión, discusiones, lluvia de ideas técnica de preguntas y respuestas de esta manera se logrará el trabajo de participación y el relato de experiencias propias la cual permitirá profundas reflexiones en los estudiantes.
- A través de las exposiciones de los contenidos por parte del tutor que contribuirá a enriquecer el campo de conocimiento en función a las necesidades de los estudiantes.

### **3.4.8 Metodología**

Las estrategias de mediación serán usadas en seis sesiones de aprendizaje, en las cuales los estudiantes adoptarán por un lado el papel de espectadores y analistas de los procesos comportamentales, pero también los asume en su papel de participantes e integrantes de un grupo. El material bibliográfico recuperado permitirá satisfacer las necesidades como estudiosos de procesos humanos y grupales, en tanto que se pretende que las actividades de aprendizaje diseñadas permitan que los estudiantes se involucren en una situación dada y asuman el papel de protagonistas y actores dentro de una dinámica propuesta.

Así mismo se propone el taller como forma de trabajo, ya que se trata no solo de comprender el comportamiento humano y de los grupos en el ámbito educativo; sino de desarrollar habilidades comunicativas, de empatía, negociación, respeto, justicia, entre otros. Todo ello mediante el trabajo en equipo, reconociendo el compromiso de quien organiza equipos de trabajo en el desarrollo y resultados de los mismos, para poder enfrentar los retos con sensibilidad social para aplicar en la resolución de conflictos.

### 3.4.9 Cronograma

SESION	DENOMINACION	CONTENIDOS	FINALIDAD	TIEMPO
SESION N°1	“Introducción al conflicto”	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Definición de un conflicto</li> <li>❖ Causas y efectos de conflictos</li> <li>❖ Gestión de los conflictos</li> <li>❖ Tipos de conflictos mediables</li> <li>❖ Enseñanzas de los conflictos</li> </ul>	Fortalecer las capacidades de los estudiantes, con los términos básicos sobre los conflictos.	8 Horas
SESION N°2	“La mediación: una herramienta para valorar”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de mediación.</li> <li>• Ventajas de la mediación.</li> <li>• Requisitos para una mediación.</li> <li>• Herramientas para la mediación.</li> </ul>	Dar a conocer las definiciones que engloba la mediación, como herramienta de solución de conflictos.	8 Horas
SESION N°3	“Principios de la mediación”	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Principios del proceso de mediación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voluntariedad</li> <li>- Autonomía de la decisión</li> <li>- Neutralidad e imparcialidad</li> <li>- Confidencialidad</li> <li>- Buena fe</li> </ul> </li> </ul>	Visibilizar los principios que todo proceso de mediación tiene.	6 Horas

SESION N°4	“El proceso de la mediación”	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de mediación</li> <li>• Evaluación del conflicto.</li> <li>• Preparación previa de la mediación</li> <li>• Compartir ideas de resolución del conflicto</li> <li>• Llegar a un consenso</li> <li>• Cierre de la mediación</li> </ul>	Dar a conocer la ruta del proceso de mediación, sus fases y el contenido de cada una de ellas.	8 horas
SESION N°5	“Todos nos comunicamos”	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Etilos de comunicación</li> <li>❖ Habilidades comunicativas</li> <li>❖ Importancia de la comunicación asertiva</li> <li>❖ Ventajas de una buena comunicación.</li> </ul>	Capacitar sobre las comunicación, su importancia, tipos y las ventajas de una comunicación asertiva.	6 Horas
SESION N°6	“Casos de donde aprender”	Análisis y reflexión de casos cotidianos que ameriten mediación	Presentar como estudio de casos, ejemplos de procesos de mediación a los estudiantes.	8 Horas

### 3.4.10 Recursos

Humanos: docentes, estudiantes, especialistas.

Materiales: Cartulinas, papelería de escritorio, goma, cartulina de escritorio, etc.

Financieros: El mismo investigador.

### 3.4.11 Evaluación

Permanentemente en las sesiones ejecutadas, tomando en cuenta los logros y dificultades y sugerencias para su mejoramiento.

## CONCLUSIONES

1. Luego de la aplicación del cuestionario a los estudiantes los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG, se demostró que presentan una serie de situaciones conflictivas, esto evidenciado en problemas por motivos de notas, liderazgo o temas amorosos, las reacciones son de forma verbal negativa, los cuales también son causados por disputas por el mobiliario. Además, se observan conflictos físicos como empujones dentro y fuera de las sesiones de aprendizaje.
2. La teoría sociocultural de Lev Vygotsky, la paz neutra de Francisco Jiménez Bautista, conflicto social contemporáneo y la teoría del comportamiento y disciplina, permitieron el estudio y el diseño de estrategias de mediación para la resolución de conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG.
3. Se diseñó la propuesta de estrategias de mediación para la resolución de conflictos en los estudiantes del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG.



## **RECOMENDACIONES**

- Implementar en las mallas curriculares del centro de educación superior las estrategias de mediación, para que se masifique y aplique en todos los centros de estudios.
- Replicar este trabajo de investigación en otros centros educativos, para ampliar el diagnóstico y los resultados, con lo cual se podrá realizar generalizaciones.
- Ampliar este trabajo de investigación con una muestra más grande de estudiantes, para poder observar el grado de variabilidad.
- Elaborar un diagnóstico más exhaustivo sobre la resolución de conflictos del programa de licenciatura en Educación modalidad mixta, UNPRG.
- Destinar recursos e incentivos, materiales, equipos, entre otros, que permitan desarrollar investigaciones que busquen aportar al desarrollo significativo de los estudiantes y profesionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, A. J. y Pérez, C. A. (2019). Educación para la paz: aproximación teórica desde los imaginarios de paz. *Educación y educadores*, 22 (2), 277-296.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v22n2/0123-1294-eded-22-02-277.pdf>
- Clavijo, A. y Becerra, C. C. (2019). *Estrategias metodológicas sustentadas en las teorías de Abraham Maslow, de Elton Mayo y de Chester Barnard para superar los conflictos interpersonales docentes de la I.E. "San Jacinto", distrito de San Jacinto, Provincia de Tumbes, departamento de Tumbes, Año 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional.  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6629/BC-2664%20BECERRA%20LAOS-CLAVIJO%20ZAPATA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cobeñas, N. G. (2019). *Propuesta de gestión para fortalecer la resolución de conflictos en los estudiantes del 1° grado del nivel secundario de la Institución Educativa "Ezequiel Sánchez Guerrero" del distrito de Huambos provincia de Chota región Cajamarca* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional.  
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7854/Cobe%c3%b1as\\_Bravo.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7854/Cobe%c3%b1as_Bravo.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Fernandez, J. (2019). Más allá de la resolución de conflictos: Promoción de aprendizajes socioemocionales en el alumnado mediador. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 17 (2), 335-358.  
<https://ojs.ual.es/ojs/index.php/EJREP/article/view/2223/3032>

- García, S. (2018). *La mediación en la resolución de conflictos* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU\\_43248040871a1fcfb93c50d6fd3d6c62](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNTU_43248040871a1fcfb93c50d6fd3d6c62)
- GEUZ (s.f.). Como poner en marcha, paso a paso, un programa de mediación escolar entre compañeros/as. Departamentos de Justicia y Administración Pública del Gobierno Vasco. [https://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document\\_library/get\\_file?uuid=a03764ed-f2bc-4947-9871-22db2c0e8e14&groupId=2211625](https://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document_library/get_file?uuid=a03764ed-f2bc-4947-9871-22db2c0e8e14&groupId=2211625)
- Guevara, M. et al. (2019). Estrategias de resolución de conflictos y la conducta disruptiva en estudiantes de 2° de secundaria en una institución educativa focalizada de la provincia de tambopata. *Ceprosimad*, 7(2), 17-23. <https://www.journal.ceprosimad.com/index.php/ceprosimad/article/view/85>
- Lacoba, R. (2018). La mediación escolar como estrategia para resolver conflictos y alternativa para reducir el acoso escolar. *Supervision* 21. <https://usie.es/wp-content/uploads/2018/07/SP21-49-Art%C3%ADculo-Mediacion-escolar-como-estrategia-LACOMA.pdf>
- Macavilca, J. F. (2021). *La mediación como estrategia para resolver conflictos en el aula* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC\\_5e1a2a9fbb3042156d4d1d8637b1f955](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC_5e1a2a9fbb3042156d4d1d8637b1f955)
- MINEDU (2016). Convivir, participar y deliberar para ejercer una ciudadanía democrática e intercultural. [http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/fasciculo\\_general\\_ciudadania.pdf](http://www.minedu.gob.pe/n/xtras/fasciculo_general_ciudadania.pdf)

- Moreno, G. M. y Mosquera, D. L. (2020). *Regulación emocional y resolución de conflictos en los estudiantes de bachillerato de la Unidad Educativa Computer World de la ciudad de Quito, en el año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Indoamericana]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/1574>
- Michilerio, L. (2018). *Estrategias cooperativas para la resolución de conflictos en el aula* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC\\_2ce35257c5e1cd4ef37402cb5e9e89c2](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RPUC_2ce35257c5e1cd4ef37402cb5e9e89c2)
- Prada, J. y López, J. (s.f.). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. Documentación social. <http://convivejoven.semsys.itesi.edu.mx/cargas/Articulos/LA%20MEDIACI%C3%93N%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCI%C3%93N%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20%20C3%81MBITO%20ESCOLAR.pdf>
- Pérez, E. y Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximha*, 12 (3), 163-180. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Pérez, V., Amador, L. y Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía social*, 18, 99-114. <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>
- Pérez, C. Y. (2018). *Programa de Mediación entre Pares para Mejorar las Habilidades Sociales y la Convivencia en Escolares de Secundaria* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_851358791e9cbd427031e6e151850d55](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_851358791e9cbd427031e6e151850d55)

Quispe, R. (2018). *La mediación como estrategia para mejora de la convivencia escolar de los estudiantes de la IEP N° 54621 Domingo Raponi* [Tesis de pregrado, Universidad Antonio Ruiz de Montoya]. Repositorio Institucional. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UARM\\_dbb9745144b98755f3a313537d8a8d9d](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UARM_dbb9745144b98755f3a313537d8a8d9d)

Rafael, J. D. y Pintado, R. (2020). *La negociación y mediación como estrategias de gestión de conflictos para mejorar el clima institucional en la Institución Educativa de Secundaria Ramón Castilla del Distrito de Pucala, Provincia de Chiclayo - Región Lambayeque 2014* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8321/BC-4721%20RAFAEL%20IRIGOIN-PINTADO%20REQUEJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zavala, C. A. (2018). *Habilidades de mediación escolar y aprendizaje cooperativo de estudiantes de educación primaria* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1596>

Rúa, J. A. y Quintero, J. P. (2020). *Aportes del manual de convivencia en la mediación de resolución de conflictos en estudiantes y docentes de los grados 9° a 11° del Colegio La Salle Bello* [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Lasallista]. Repositorio Institucional. <http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/handle/10567/2718>

## **ANEXOS**

## CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Programa: \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_

Lugar de Nacimiento: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha de esta Encuesta: \_\_\_\_\_

---

1. ¿Cómo procede el profesor al hacer una llamada de atención al alumno frente a un conflicto del aula?  
a) Mira fijamente    b) Los saca del salón de clase    c) Alza la voz  
d) Consejos    e) Advertencia
2. ¿Qué tipos de conflictos se dan con mayor frecuencia entre los estudiantes?  
a) Individual    b) Grupal    c) Liderazgo d) Amorosos    e) Notas
3. ¿De qué manera reaccionas ante un conflicto en el aula?  
a) Física    b) Verbal    c) Amenazas    d) Indirectas    e) Indiferente
4. Ante un conflicto entre tus compañeros. ¿Eres indiferente?  
a) Sí    b) No    c) A veces    d) Siempre    e) Nunca
5. ¿Los espacios en tu aula están bien distribuidos para que exista una buena convivencia entre estudiantes?  
a) Sí    b) No
6. ¿Alguna vez has tenido un conflicto en tu aula por el mobiliario (carpeta)?  
a) Sí    b) No    c) A veces    d) Siempre    e) Nunca
7. ¿El ambiente de tu aula propicia una convivencia armoniosa que contribuya a un buen aprendizaje?  
a) Sí    b) No

8. ¿Cuándo el conflicto se agrava, el profesor dónde suele recurrir para darle una solución?
- a) Delegado Aula      b) Psicólogo(a)      c) Directivos  
d) Mismo estudiante      e) Padres de Familia
9. ¿Crees que el profesor promueve un clima favorable para el desarrollo de sus clases?
- a) Sí      b) No      c) A veces      d) Siempre      e) Nunca
10. ¿De qué forma contribuyes a promover una convivencia eficaz?
- a) Comunicación      b) Participación      c) Solidaridad      d)Respeto  
e) Tolerancia



## **GUIA DE ENTREVISTA AL DOCENTE**

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Sección de Tutoría: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Grado Académico: \_\_\_\_\_

Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

Lugar y Fecha de esta Entrevista: \_\_\_\_\_

1. ¿De qué manera percibe que hay un conflicto entre los estudiantes?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Cómo reacciona Ud. ante los conflictos que se generan en el aula?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Describa los tipos de conflictos físicos que se presentan entre los estudiantes?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Describa los tipos de conflictos verbales o psicológicos que se presentan entre los estudiantes?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Con qué frecuencia se presentan estos conflictos?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿La incidencia de los conflictos en el aula se ven más reflejados en los varones, mujeres o entre ambos sexos?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Conoce Ud. las dimensiones, que según el SUNEDU establece para el aula?

---

---

8. ¿Qué accesibilidad tiene para desplazarse en el aula, esto le dificulta para lograr el contacto directo con la mayoría de los estudiantes?

---

---

9. ¿El aula es un ambiente propicio para la realización de dinámicas de integración?

---

---

10. Se cree que los estudiantes que se sientan al último son los más conflictivos. ¿Esto es verdad?

---

---

11. ¿El mobiliario que se utiliza en el aula es adecuado para el desarrollo de sus labores académicas?

---

---

12. ¿Cuál es el número de carpetas por aula, cuál es su opinión al respecto?

---

---

13. ¿A su criterio cuál debe ser el número ideal de estudiantes por aula?

---

---

14. ¿Tiene conocimiento de las normas de convivencia que deben cumplirse en el aula? ¿Qué normas conoce?

---

---

15. ¿Conoce alguna dinámica de integración que suele realizar en el aula?, ¿Cuál es?

---

---

16. ¿Cómo logra la atención de los estudiantes para que atiendan su clase?, ¿Qué métodos emplea?

---

---

17. ¿Al momento de iniciar sus labores en clase conversa con sus estudiantes para entablar un clima de confianza?

---

---

18. ¿Les permite a los estudiantes manifestar sus inquietudes propias de la edad, suele brindarle consejos?

---

---

19. ¿Cómo soluciona un conflicto entre estudiantes y de qué forma contribuye a mejorar sus relaciones sociales?

---

---

20. ¿La Institución de qué modo sanciona los conflictos físicos, verbales o psicológicos?

---

---

21. ¿Tiene idea de cómo se elabora una estrategia innovadora que contribuya a mejorar su gestión en el aula?

---

---

22. ¿Qué teorías conoce, a fin de poder elaborar una propuesta de paz áulica?

---

---

23. ¿Qué objetivos debe buscar esta propuesta?

---

---

24. ¿Cree Ud. que su universidad haría suya esta propuesta?

---

## EJEMPLO DE SESIÓN – MÓDULO I: SESIÓN 1

### TÍTULO: GENERALIDADES DEL CONFLICTO

**OBJETIVO:** Conocer conceptos básicos sobre el conflicto, a partir de sus definiciones, causas y diferencias con otros vocablos asociados.

**ACTIVIDADES:**

- ❖ Se presenta un power point sobre un conflicto cotidiano en un centro educativo superior.
- ❖ Analiza el caso con tres o cuatro compañeros y, después de reflexionar, responden algunos planteamientos.
- ❖ Comparan la definición propuesta por los participantes con conceptualizaciones del conflicto generadas por algunos teóricos, haciendo uso de la técnica multigrama.
- ❖ Para ello, leen las definiciones que se presentan en una ficha de lectura.
- ❖ Realizada la lectura de las diferentes definiciones de conflicto, ahora revisa la definición construida por ellos y, después de compararla, complementan su construcción para hacer una definición más amplia.



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Iris Vilchez  
Título del ejercicio: Quick Submit  
Título de la entrega: INFORME-IRIS  
Nombre del archivo: INFORME\_IRIS\_FINAL\_3.docx  
Tamaño del archivo: 230.84K  
Total páginas: 67  
Total de palabras: 13,185  
Total de caracteres: 76,788  
Fecha de entrega: 20-mar-2024 12:13p. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 2325928623



Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.

  
Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
Asesor

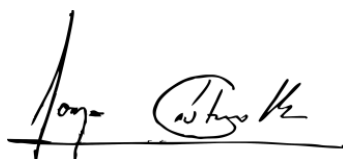
## INFORME-IRIS

### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	18%	1%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

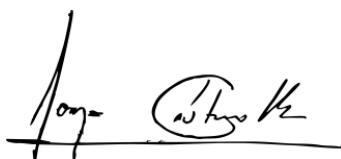
1	<a href="http://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a> Fuente de Internet	3%
2	<a href="http://repositorio.uti.edu.ec">repositorio.uti.edu.ec</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="http://www.journal.ceprosimad.com">www.journal.ceprosimad.com</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="http://usie.es">usie.es</a> Fuente de Internet	2%
5	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	2%
6	<a href="http://vdocuments.net">vdocuments.net</a> Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
8	<a href="http://repositorio.uancv.edu.pe">repositorio.uancv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
9	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	



Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
Asesor

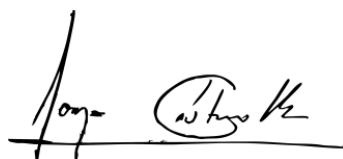
		1 %
10	<a href="https://repositoriodspace.unipamplona.edu.co">repositoriodspace.unipamplona.edu.co</a> Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
12	<a href="http://www.lopedevega.net">www.lopedevega.net</a> Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
14	<a href="https://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
15	DIAZ VISITACION ALFREDO IBAN. "DIA de Instalación del Establecimiento de Venta al Público de Combustibles Líquidos del Grifo Flotante Ramírez-IGA0018468", R.D. N° 062-2022-GRL/DREM-L, 2022 Publicación	<1 %
16	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras Trabajo del estudiante	<1 %

[bibliotecadigital.udea.edu.co](https://bibliotecadigital.udea.edu.co)



Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
Asesor

18	Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="https://dspace.utpl.edu.ec">dspace.utpl.edu.ec</a> Fuente de Internet	<1 %
20	<a href="https://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
21	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
23	<a href="https://repositorio.utp.edu.co">repositorio.utp.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
24	<a href="https://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
26	<a href="https://repositorio.unsm.edu.pe">repositorio.unsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
27	<a href="https://manglar.uninorte.edu.co">manglar.uninorte.edu.co</a> Fuente de Internet	<1 %
28	<a href="https://repositorio.tec.mx">repositorio.tec.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
29	<a href="https://repositorio.unheval.edu.pe">repositorio.unheval.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %




---

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
Asesor



		<1 %
30	<b>fdocuments.es</b> Fuente de Internet	<1 %
31	<b>www.ciad.mx</b> Fuente de Internet	<1 %
32	<b>Submitted to ESCUNI - Centro Universitario de Magisterio</b> Trabajo del estudiante	<1 %
33	<b>autismocastillayleon.com</b> Fuente de Internet	<1 %
34	<b>prezi.com</b> Fuente de Internet	<1 %
35	<b>repository.unad.edu.co</b> Fuente de Internet	<1 %
36	<b>eprints.rclis.org</b> Fuente de Internet	<1 %
37	<b>pdfs.semanticscholar.org</b> Fuente de Internet	<1 %
38	<b>repositorio.utn.edu.ec</b> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi  
Asesor