

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**SECCION DE POSGRADO DE EDUCACIÓN**



**MEDIACIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES  
PARA MEJORAR EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN  
LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CESAR VALLEJO –  
LIMA 2019.**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación con mención  
en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica.**

**Autor: Razuri Córdova de Franco Mariza Elizabeth**

**Asesor: Berrospi Espinoza Hernán**

**Lima – Perú**

**2019**

**1. PALABRAS CLAVE**

---

Tema	Mediación de conflictos / proceso de aprendizaje
------	--

---

Especialidad	Educación Superior
--------------	--------------------

---

**KEYWORDS**

---

Topic	Conflict mediation / learning process
-------	---------------------------------------

---

Specialty	Higher Education
-----------	------------------

---

**Línea de Investigación**

---

Área	Disciplina	Línea de Investigación
Ciencias Sociales	Educación General	Didáctica para el proceso de enseñanza y aprendizaje

---

**2. TITULO**

“Mediación de conflictos entre estudiantes para mejorar el proceso de aprendizaje en la Institución Educativa Cesar Vallejo – Lima 2019

**TITLE**

“Mediation of conflicts between students to improve the learning process at the Cesar Vallejo Educational Institution - Lima 2019

## RESUMEN

La investigación se llevó a cabo en 2019 en el Instituto de Educación Cesar Vallejo - Lima 2019, teniendo en cuenta que la temática desarrollada fue el resultado de nuestro interés en probar la importancia de mantener las relaciones humanas entre los estudiantes. La exploración se abordó con un diseño de campo según el tipo de estudio descriptivo focalizado; ya que reconoció interactuar con el objeto de investigación para analizar, determinar y representar el contexto; por medio del uso de un cuestionario que se aplicó a los estudiantes. Se eligió el enfoque de investigación cuantitativa porque se utilizaron estadísticas para procesar la investigación conseguida.

El propósito primordial en la cual se aplica el contexto del trabajo realizado es el de plantear el diseño de un tipo de mediación de conflictos entre alumnos para optimizar la instrucción. Los hallazgos más reveladores del estudio fueron: primeramente el progreso de las Destrezas Sociales correspondidas con las recomendaciones interpersonales, decir no hay una mediación metódica y deliberada que apunte al desarrollo de estas habilidades necesarias para la interacción social. Los estudiantes tienen déficit o problemas en la solución de conflictos interpersonales. Es necesario por tanto que el entrenamiento y la enseñanza de las Habilidades Sociales se incluya regularmente en los programas institucionales lo que apuntará a promover el desarrollo integral de los infantes.

## **ABSTRACT**

The research was carried out in 2019 at the Cesar Vallejo Institute of Education - Lima 2019, taking into account that the theme developed was the result of our interest in testing the importance of maintaining human relationships between students. The exploration was approached with a field design according to the type of focused descriptive study; since he recognized interacting with the research object to analyze, determine and represent the context; through the use of a questionnaire that was applied to the students. The quantitative research approach was chosen because statistics were used to process the research achieved.

The primary purpose in which the context of the work carried out is applied is to propose the design of a type of mediation of conflicts between students to optimize instruction. The most revealing findings of the study were: firstly, the progress of Social Skills matched with interpersonal recommendations, saying there is no methodical and deliberate mediation that points to the development of these skills necessary for social interaction. Students have deficits or problems in solving interpersonal conflicts. It is therefore necessary that the training and teaching of Social Skills be included regularly in institutional programs, which will aim to promote the integral development of infants.

## ÍNDICE

1. Palabras claves: en español e inglés – Línea de investigación .....	i
2. Título de investigación.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract .....	iv
Índice .....	v
Introducción.....	11
Planteamiento del problema.....	13
1. Formulación del problema .....	14
2. Significancia.....	14
3. Objetivos .....	15
4. Formulación de la hipótesis .....	15

### CAPITULO I

#### MARCO DE ANTECEDENTES

1.1. Antecedentes.....	16
------------------------	----

### CAPITULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1 Bases conceptuales .....	18
2.1.1. ¿Qué entendemos por conflicto? .....	18
2.1.2 El aprendizaje .....	35

### **CAPITULO III**

#### **DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

3.1. Tipo de investigación.....	42
3.2. Diseño metodológico .....	42
3.3. Recuerdo de variables y definición operacionales.....	42
3.4. Población y muestra.....	44
3.5. Métodos de investigación .....	44
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
3.7. Técnicas de procesamiento estadístico de la Información .....	45

### **CAPITULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

4.1. Análisis e interpretación de resultados .....	47
Conclusiones.....	78
Sugerencias .....	79
Bibliografía .....	80
Anexos .....	86

**ÍNDICE DE CUADROS**

CUADRO N ° 1 .....	47
¿Los niños practican valores de convivencia en el salón?	
CUADRO N ° 2 .....	49
¿Cómo docente enseña usted valores de convivencia social a sus estudiantes?	
CUADRO N ° 3 .....	51
¿Entre los estudiantes existe buenas relaciones interpersonales?	
CUADRO N ° 4 .....	53
¿Los estudiantes se respetan mutuamente?	
CUADRO N ° 5 .....	55
¿Considera usted que los estudiantes pueden resolver por sí solos sus conflictos interpersonales?	
CUADRO N ° 6 .....	57
¿Entre sus estudiantes se tratan por igual sin distinción alguna?	
CUADRO N ° 7 .....	59
¿Considera usted que la familia juega un rol importante en las relaciones interpersonales en los niños?	
CUADRO N ° 8 .....	61
¿Considera usted que los padres de familia les han enseñado a sus hijos solucionar sus conflictos interpersonales?	



## ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N ° 1 .....	48
¿Los niños practican valores de convivencia en el salón?	
GRAFICO N ° 2 .....	49
¿Cómo docente enseña usted valores de convivencia social a sus estudiantes?	
GRAFICO N ° 3 .....	51
¿Entre los estudiantes existe buenas relaciones interpersonales?	
GRAFICO N ° 4 .....	53
¿Los estudiantes se respetan mutuamente?	
GRAFICO N ° 5 .....	55
¿Considera usted que los estudiantes pueden resolver por sí solos sus conflictos interpersonales?	
GRAFICO N ° 6 .....	57
¿Entre sus estudiantes se tratan por igual sin distinción alguna?	
GRAFICO N ° 7 .....	59
¿Considera usted que la familia juega un rol importante en las relaciones interpersonales en los niños?	
GRAFICO N ° 8 .....	61
¿Considera usted que los padres de familia les han enseñado a sus hijos solucionar sus conflictos interpersonales?	

**INDICE DE ANEXOS**

ANEXO N° 1 .....87

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA Cesar Vallejo

## INTRODUCCIÓN

Para todos los profesores es un hecho claro que hay más o menos violencia en las escuelas, que los docentes no siempre reconocen todos los casos y que hay alumnos que sufren esta presión en la escuela.

No podemos negar absolutamente que cuando hablamos de consternación, no solo nos referimos a medios estrictamente mecánicos, sino también verbales o todos los trabajos que implican un atentado a la honestidad de la vida o sus atentados psicológicos y morales. Estas situaciones (como las que hemos explicado) no tienden a propagar fallas, y las consecuencias de fallas pueden ser incluso mayores o mayores que las consecuencias de ataques físicos. Por lo tanto, la calidad de sus hallazgos y procedimientos.

Por medio del actual trabajo de investigación denominado “MEDIACIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES PARA MEJORAR EL PROCESO DE APRENDIZAJE EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA CESAR VALLEJO – LIMA 2019”, Esto tiene sentido porque nos interesa explicar y analizar la realidad problemática relacionada con el proceso de aprendizaje de la institución educativa Cesar Vallejo, porque es fundamental para su propio proceso de aprendizaje y su desempeño académico. , Porque el docente ha tratado reiteradamente de no escatimar esfuerzos para orientar, orientar y orientar el aprendizaje de los alumnos, pero no ha obtenido los logros que ha alcanzado en la planificación y formulación de cursos y proyectos y en la propia acción educativa, por los logros de sus propios alumnos y docentes. Objetos psicológicos, porque en un entorno sin armonía es imposible trabajar en paz.

La actual indagación se distribuye en base a cuatro apartados:

El primer apartado se resuelve el marco de antecedentes de la investigación. El segundo apartado contiene referencias teóricas aportadas por la investigación de diferentes fuentes bibliográficas, lo que nos da una comprensión conceptual del problema de investigación.

En el tercer apartado desarrollaremos aspectos correspondidos con el marco del método, incluyendo tipos, métodos de diseño e investigación, técnicas e instrumentos de investigación, poblaciones y muestras, y procesamiento estadístico.

El cuarto apartado logra las investigaciones, resultado y propuesta, seguida de las conclusiones y sugerencias al igual que la bibliografía y los anexos.

## **Planteamiento del problema**

La humanidad actualmente enfrenta grandes dificultades que afectan a todos los ámbitos de la vida. En este sentido, nuestras propias preocupaciones nos llevan a menudo a tener conflictos en la Institución Educativa problemas que generan una serie de conflictos entre los estudiantes y que también afecta directamente las relaciones en la convivencia familiar y social; al mismo tiempo ocasionan al interior de los mismo estados de ánimo estresantes provocando indirectamente estados de discusiones, peleas, riñas u otras situaciones que dañan la moral, buenas relaciones interpersonales; al extremo de terminar muchas veces en problemas entre estudiantes. Estos conflictos interpersonales entre estudiantes hacen que surjan deficiencias en el aprendizaje escolar

### **1 Formulación del problema**

¿Cuál es la medida en que el diseño de un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes permite optimizar la enseñanza en alumnos del Instituto Educativo Cesar Vallejo?

### **2. Significancia**

El presente estudio se justifica porque es interés nuestro, el explicar y analizar la realidad problemática que se relaciona con el desarrollo de enseñanza del Instituto Educativo Cesar Vallejo puesto que se constituye en un factor de vital importancia para su propio proceso de aprendizaje y para su rendimiento escolar, ya que muchas veces el maestro hace todos los esfuerzos posibles por guiar, orientar y dirigir el aprendizaje de los estudiantes, sin obtener los logros que se propuso al momento de planificar y elaborar sus programaciones y

proyectos, así como en la propia acción educativa, por el objeto psicológico que tienen sus estudiantes y el mismo docente, pues en un clima donde no hay armonía no se puede trabajar con tranquilidad.

### **3. Objetivos**

#### **Objetivos General**

Proponer el diseño de un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes para optimizar la enseñanza en los alumnos del Instituto Educativo Cesar Vallejo.

#### **Objetivos Específicos**

- Caracterizar la práctica de valores de convivencia en alumnos del Instituto Educativo Cesar Vallejo.
- Precisar las relaciones interpersonales de los alumnos del Instituto Educativo en estudio.
- Caracterizar participación de los padres en educación de sus hijos.

### **4. Formulación de la hipótesis**

Si se diseña un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes entonces permitirá optimizar la enseñanza en los alumnos del Instituto Educativo Cesar Vallejo, 2019

## **PRIMERO PARTE: MARCO REFERENCIAL**

### **CAPITULO I**

#### **MARCO DE ANTECEDENTES**

##### **1.1. Antecedentes**

Tesis denominada “La incidencia de las relaciones interpersonales en el desempeño escolar”, siendo los autores ZANINI, MARCELA y MONGE, ZULLY. Quienes llegaron a las siguientes conclusiones:

Se puede llegar a la conclusión que la aparición de relaciones interpersonales sobre el rendimiento académico es un tema recurrente en la escuela que debemos vivir hoy como docentes e investigadores. Porque si la comunidad educativa es un espacio de vivencia compartida, el problema de cómo mejorar las relaciones interpersonales para que contribuyan al nuevo rol e institución docente requiere un compromiso de todos los que estamos en ella de una forma u otra calle. La investigación educativa se diferencia de otras en que está ligada a los problemas cotidianos de la escuela y está impregnada de ellos. ¿Se puede observar este camino? Este fue y es el intento.

Confirmamos que el rol de cada docente incidirá en la comunicación del equipo directivo de docentes y en el desempeño escolar (hipótesis de trabajo), que es el motivo de la acción educativa. Cooperar entre sí en la comunicación de las dos variables del equipo directivo docente y el desempeño escolar, y establecer el comportamiento como marco para sustentar permanentemente la expresión clara entre las necesidades de la práctica docente y los problemas del sistema.

Podemos decir que hemos logrado la meta inicial, no como una meta que no requiera un nuevo recorrido, sino como un punto de partida de acciones que puedan resolver errores para que podamos entender el desempeño de los miembros del equipo de gestión docente. Realizar reuniones escolares observando talleres; descripciones de la participación de los docentes en

la toma de decisiones institucionales en registros de reuniones y proyectos educativos institucionales; observando los métodos de contacto (métodos de comunicación) entre el equipo docente y el equipo directivo para comprender la necesidad de manejar relaciones horizontales. En el ámbito de la gestión educativa, preguntar a los docentes sobre la contribución de la formación y la mejora al nuevo modelo de enseñanza, en una entrevista.

Esta investigación es importante ya que sirve de consejo para desarrollar el marco teórico y operativo de las variables de estudio.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Bases conceptuales

##### 2.1.1. ¿Qué entendemos por conflicto?

Antes de describir el estado actual de los conflictos en la educación escolar, es necesario definir qué se entiende por conflictos escolares, ya que la extensa investigación sobre este tema genera confusión. Entre los términos empleados encontramos: agresividad, violencia, conflicto, intimidación, bullying, vandalismo, comportamiento antisocial, comportamiento disruptivo, problemas de convivencia, etc. A menudo se tiende a utilizar conflicto y violencia de forma indiscriminada, como si fueran sinónimos. "Sin embargo, no es legítimo asociar el conflicto con la violencia porque, si bien el conflicto responde a situaciones cotidianas en la vida social y escolar donde hay conflicto de intereses, discusión y la necesidad de abordar el problema, la violencia es una de las formas causales para afrontar esta situación" (Etxeberría, 2001, p. 82).

Desde un punto de vista ético, el conflicto puede definirse como una situación de confrontación relacionada con el mismo tema, ya sea un conflicto de intereses real o evidente, y si no se encuentra una solución satisfactoria, puede generar malestar en las personas. Realmente doloroso. Este asunto es muy importante para ellos (Cortina, 1997).

Además, el conflicto es parte de la convivencia humana y la raíz del aprendizaje, el desarrollo y la madurez personal, pues las personas deben establecer una serie de mecanismos que propicien el manejo activo del conflicto. Según (Ortega, 2001, p. 10), "la demonización de los conflictos los asocia indiscriminadamente con la mala conducta (y en ocasiones con comportamientos delictivos). Pero el conflicto también son pensamientos, creencias y valores, Enfrentamiento entre estilos de vida,



patrones de comportamiento, etc. En una sociedad democrática controlada por el diálogo y la tolerancia, han encontrado un espacio y un campo de expresión”. Cuando el conflicto solo se relaciona con las reacciones ofensivas y violentas de los sujetos ante el problema, debemos evitar y resolver lo que se considera negativo, eliminando así el desarrollo y aplicación en las escuelas educadas. Cualquier posibilidad del curso. Empiece por el conflicto.

Finalmente, cabe destacar que los conflictos escolares, como los incidentes violentos, requieren un análisis multicausal de los factores que interfieren en el origen de estos comportamientos. En este sentido, el informe de la Defensoría del Pueblo sobre la violencia escolar considera que “el abuso de igualdad en las escuelas no se puede explicar por variables relacionadas con el propio centro. Además de factores más relacionados con el entorno escolar y el grupo de amigos, Hay otros factores sociales y culturales involucrados en este fenómeno, y la comprensión de este fenómeno da a las personas una comprensión profunda de todas sus complejidades” (Defensor del Pueblo, 1999, p. 30).

#### **2.1.1.1. Teoría de la resolución de conflictos**

La teoría no es solo una obligación anterior para la integridad académica, porque nada es tan práctico como una buena teoría. No es suficiente estar al corriente que la resolución de problemas puede conducir a buenos resultados porque puede ser fruto del azar. Necesita encontrar una explicación de sus éxitos y fracasos para que puedan utilizarse de forma inteligente.

La resolución de dificultades representa parte de una filosofía relacionado cuyo valor radica en su verificación empírica. No se trata de lo que debería ser, sino de lo que es posible o de lo que sucedió.

Evidentemente, resolver problemas no es una panacea. Sin embargo, puede funcionar bien porque, afortunadamente, se puede probar varias veces en entornos muy diferentes (incluidos los internacionales e intercomunitarios).

Solo una conceptualización y una explicación teóricas suficientes pueden ayudar a resolver mejor el problema y pueden reducir las posibilidades de fracaso.

Como un consejo muy diferente del consejo de Maquiavelo al príncipe, los antecedentes teóricos también pueden ayudar a comprender mejor la solución al problema. Intente imitar el realismo y la practicidad de Maquiavelo, al mismo tiempo que encuentra una nueva base empírica. El método de resolución de problemas es el mismo que el de Maquiavelo y Hobbes, reconociendo la cruda realidad del conflicto, aunque se base en premisas diferentes.

#### **2.1.1.2. Los conflictos en el aula**

Una de las primordiales intranquilidades de los profesores en los entornos escolares ha sido y sigue siendo la cuestión relacionada con la disciplina escolar. Debido a esto, el personal docente ha puesto mucho esfuerzo y energía para garantizar el cumplimiento de las reglas, mantener el orden, hacer cumplir, etc. para controlar a sus alumnos y conseguir que les obedezcan, preferiblemente sumisamente, "sin rechistar". Podemos equivocarnos, como declaró (Rovira, 1997), cuando queremos que nuestro aula sea una cuenca petrolera, y todo esté bajo control, porque ningún conflicto puede ser signo de estancamiento o incluso de declive, por todos los cambios. Ambos significan necesariamente vivir situaciones de conflicto.

Los supuestos en la enseñanza registran que el modelo pedagógico autoritario en el aula es escaso para aseverar un buen aprendizaje y el desarrollo personal, social y emocional de los estudiantes, porque “los planes de enseñanza tradicionales se basan en la perspectiva del docente, cargada de relaciones autoritarias y rígidas. Y sobresalir de los acontecimientos sociales, económicos y políticos”(Uribe, Castañeda y Morales, 1999, p. 22).

Pese a todo, son muchas las escuelas que aún funcionan desde la pedagogía

tradicional y conservan estos modelos obsoletos que están desactualizados por las características socioculturales del presente, contribuyendo así a generar en los escolares: insatisfacción, desmotivación, aburrimiento, alejamiento de la realidad escolar. , Rebelión, rechazo de las reglas escolares, etc. Todo esto a su vez conduce a un aumento de situaciones disruptivas y violentas en la escuela.

#### **2.1.1.3. Tipos de conflictos**

Es difícil realizar un estudio comparativo de la percepción que tienen los estudiantes del tipo de comportamiento conflictivo que prevalece en las escuelas cuando cada estudio revela una clasificación diferente del conflicto. El estudio nacional realizado por la Defensoría del Pueblo analiza la clasificación de los conflictos enumerados en la Tabla I con conductas violentas menos graves como la agresión verbal y la exclusión social, que son más comunes en las escuelas. Según los estudiantes agresores y los estudiantes víctimas.

Por otro lado, los estudiantes más agresivos creen que el comportamiento de abuso, golpiza y abuso físico de otro es más común de lo que las víctimas creen. En cuanto a la opinión de los demás compañeros que presenciaron la agresión, se encontró que las conductas de agresión verbal, a excepción de hablar mal de los demás, se perciben con menor incidencia que las reportadas por los agresores y víctimas.

#### **2.1.1.4. La Prevención del Conflicto en la Escuela**

Los datos personales de los aprendices deben basarse en personas que tengan la capacidad de adaptarse a cambios importantes. Tener espíritu de autonomía, espíritu de cooperación, defender una variedad de valores y opciones éticas, y tener una mente abierta, capaz de comprender la diversidad y complejidad del mundo sin soluciones simples o razones únicas. Solo formando este tipo de ciudadanos podremos construir una sociedad pluralista y democrática en la que podamos vivir en paz y libertad, y el respeto a todas las personas sea el factor

principal. Por tanto, es necesario educar para la paz y no para la violencia.

La prevención está fundamentalmente relacionada con la educación, para lograr la imagen requerida mediante el manejo de estrategias que puedan manejar los conflictos, desarrollar habilidades, destrezas y habilidades, y buscar una relación ganar-ganar cuando los conflictos son solo el comienzo de conflictos y enfrentamientos.

Es importante enfatizar que es imposible tomar medidas educativas para eliminar el conflicto, porque el conflicto es esencialmente una parte de todo proceso de interacción humana. Pero los docentes pueden ayudar a los jóvenes a aprender a elegir entre diferentes métodos de respuesta a los conflictos, entre los que se encuentran el desarrollo, la unidad, la competencia, el trabajo en equipo y la individualidad, basados en habilidades de comunicación segura y el uso de valores como métodos colaborativos para resolver problemas; Como resultado, el conflicto puede verse como una crisis, más que como una oportunidad para un cambio creativo.

El contenido anterior nos permite constatar que la educación es una parte más justa, menos violenta y más participativa de una sociedad con mejores posibilidades de crecimiento, debe orientar este proceso y prevenir conflictos, lo que significa aprender a analizar y Resolver conflictos es descubrir la base del poder de uno mismo y de los demás además de la causa del mismo.

Sobre esta base, el profesorado debe afrontar los retos de la formación y el trabajo con los alumnos para cambiar su forma de pensar y recibir la formación, de modo que sea posible dar respuestas constructivas a situaciones que dependen de la situación. .

Esto puede apoyarse en la programación de experiencias de aprendizaje basadas en el constructivismo, que pueden promover la adquisición y el desarrollo de habilidades y estrategias, como discusiones grupales, debates, dramatizaciones,

foros, discusiones de casos y la colaboración y solidaridad entre pares. , Que tiene como objetivo promover y capacitar habilidades de resolución de conflictos para situaciones en las que todos ganan.

#### **2.1.1.5. El Docente en el Paradigma Constructivista**

Comprometidos con formar individuos que puedan ser responsables de su propio desarrollo; dispuestos a analizar su entorno y promover los cambios necesarios, lo que requiere la configuración de un sistema educativo en el que las personas involucradas sean capaces de lograr los objetivos anteriores, metas claras, comprensión de la tarea y comprensión de la tarea. Reflexión. Se convierten en los estándares que deben regir el desempeño de las prácticas educativas en cualquier nivel.

Bajo esta teoría, las acciones del docente son la base de este trabajo, pues se debe realizar la conexión e interacción entre la nueva información presentada a los participantes, en este caso, esta relacionada con el conflicto y su resolución y conceptos existentes. , Los pensamientos están relacionados con la colección de ideas. En su estructura psicológica, se desarrollarán nuevas conformaciones de significado bajo la mediación del anfitrión. De esta manera se da un proceso, que se caracteriza por la participación activa del enfrentamiento e interacción de factores externos e internos, de los cuales lo importante es el nuevo significado de la construcción y la comprensión del nuevo concepto.

Esta forma de entender el proceso de aprendizaje determina el cambio de rol que el anfitrión y el participante deben realizar. Ya no existe una separación insondable entre los dos, porque el propósito de reconstruir el nuevo significado los sumerge en la práctica interactiva. Sus logros.

Los docentes deben considerar las responsabilidades de los estudiantes para su propio proceso de aprendizaje en el proceso de construcción del conocimiento. En el proceso de aprendizaje, deben aprender a aprender a resolver problemas a

través del conocimiento diario, el conocimiento científico y la interacción social con ellos.

### **2.1.2. El aprendizaje**

(Hilgard, 1961) cree acertadamente que "es realmente muy difícil enunciar una definición completamente satisfactoria. Aunque nos gustaría definir el aprendizaje como mejora a través de la práctica o beneficio a través de la experiencia, sabemos que cierto aprendizaje no La mejora sigue siendo indeseable debido a sus consecuencias".

Para los científicos cognitivos, el aprendizaje es un proceso de modificación interna, no solo cambios cuantitativos, sino también cambios cualitativos. Es el resultado del proceso de interacción entre la información ambiental y los objetos activos. En el caso de los humanos, Las características del objeto activo son obviamente intencionales.

Desde otra perspectiva, el aprendizaje es un proceso social que ocurre en los individuos y una forma de integrarse en su entorno e historia. (Vigotski, 1978) insiste: "El aprendizaje es un proceso necesario y universal para el desarrollo de las funciones mentales, especialmente la organización humana y cultural. El aprendizaje es un proceso social, no privado o individualista, por lo que el aprendizaje debe primero Desarrollar, para que el desarrollo pueda continuar".

#### **2.1.2.1. Características del aprendizaje**

Hay varias maneras de caracterizar las instrucciones. Cualquier escritor creen que la ilustración tiene dos características principales: "1) Instruirse es un cambio de conducta. Esto simboliza que cuando coreamos el procedimiento que hemos realizado anteriormente, no estamos asimilando. Solo asimilamos en la medida en que el proceder ha cambiado. 2) La enseñanza es un cambio de actuación basado en la práctica, aunque no todos, casi todos los comportamientos se pueden aprender, algunos comportamientos se deben a la madurez o crecimiento del cuerpo, por lo que no constituyen aprendizaje: respiración, digestión y salivación.

Constantemente estamos aprendiendo nuevos comportamientos o modificando comportamientos. Aprendemos en todas partes: dentro y fuera de la escuela. Aprendemos de forma sistemática y organizada, pero también aprendemos de forma no sistemática. (Uculmana, 1995).

## SEGUNDA PARTE: DISEÑO Y RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

### CAPITULO III

#### DISEÑO DE LA INVESTIGACION

##### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de la indagación es representativo simple.

##### 3.2. Diseño metodológico

- Bosquejo descriptivo simple cuyo diagrama es el siguiente.

M - O

Donde:

M = Muestra

O = Encuesta

##### 3.3. Recuerdo de variables y definición operacionales

VARIABLES	ASPECTOS	INDICADORES
<b>Variable Independiente</b>  Modelo de mediación de conflictos	Fundamentación	- Parte de una teoría  - Tiene el sustento pedagógico  - Está relacionado con los objetivos, contenidos y actividades
	Objetivos	- Son claros y precisos  b.



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Son viables de alcanzarse</li> <li>- Se relacionan con la fundamentación, contenidos y actividades</li> </ul>
	Metodología	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emplea metodología interactiva</li> <li>- Formadores emplean estrategias de enseñanza</li> <li>- Docentes participantes hacen uso de estrategias de aprendizaje</li> <li>- Se propicia la participación individual y grupal</li> </ul>
	Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es suficiente para lograr los objetivos previstos</li> <li>- Se hace buen uso del recurso tiempo</li> <li>- Es adecuado para los participantes</li> </ul>
<p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Aprendizaje de alumnos</p>	Estrategias de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacen uso de habilidades de enseñanza de conceptos</li> <li>- Hacen uso de estrategias de aprendizaje procedimental</li> <li>- Hacen uso de habilidades de ilustración de la actitud.</li> </ul>

	Estilos de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los alumnos presentan diversos modos de enseñanza.</li> <li>- Los cualidades de enseñanza son compatibles en estrategias cognitivas</li> <li>- Los estilos de aprendizaje son compatibles con las estrategias metacognitivas</li> </ul>
--	------------------------	--

### 3.4. Población y muestra

a) **Población:** Volumen en personas.

I. E. CESAR VALLEJO	TOTAL
Docentes	20

### 3.5. Métodos de investigación

Los métodos utilizados, fueron:

- **Modelación:** Después de internalizar las bases conceptuales y no encontrar un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes para optimizar la enseñanza de los alumnos, nos trazamos la tarea de estructurar la misma.
- **Sistémico Estructural:** La misma naturaleza de los conflictos escolares, nos creó la necesidad de sistematizar las acciones de un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes.
- **Dialéctico:** Al diseñar un modelo de mediación de conflictos entre estudiantes, nos llevara a relacionar dialécticamente la teoría y la práctica docente. Partir de la realidad (eje de realidad), para establecer la teoría (eje teórico) y luego volver a la realidad (guía de acción y transformación).

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se utiliza la tecnología de investigación, que es el medio técnico que utiliza el investigador para recolectar información, lo que le puede permitir resolver la pregunta bajo investigación e incluir sus preguntas personales a la población materia de estudio.

El instrumento empleado fue el cuestionario.

### **3.7. Técnicas de procesamiento estadístico de la Información**

Los datos digitales serán procesados para comprender los hechos estudiados de la manera más clara y rápida, y para establecer tablas estadísticas, gráficos, etc. De esta manera, pueden sintetizar su valor y extraer de ellos enunciados teóricos agrupando, correlacionando y / o analizando datos para obtener generalizaciones empíricas, cuyo análisis requiere un conjunto de transformaciones.

- Evaluar los datos: calidad, cantidad y fuentes. El punto es ignorar los datos no probados o insignificantes y agregar los más importantes.
- Editar los datos: requiere que sean correctos y completos; decidir constantemente qué es lo correcto frente a dos o más respuestas contradictorias. Si esto no es posible, ambos se eliminan y se clasifican como no informativos. organizado, codificado en unidades uniformes de medida; ordenado para facilitar la clasificación, codificación y tabulación.
- Clasificación de los datos: una vez recolectados los datos, existe una masa de datos que se clasifican de tal manera que adquieren importancia en base a criterios de sistematización, es decir, se diseñan las clases o categorías dentro de las cuales se clasifican las respuestas a las preguntas cada instrumento. No existe un esquema de clasificación único, por lo que las categorías de clasificación deben ser exhaustivas siempre que permitan desglosar cada respuesta en una de las categorías y sean

mutuamente excluyentes, es decir, no debería ser el caso de colocar una respuesta en más de una categoría.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

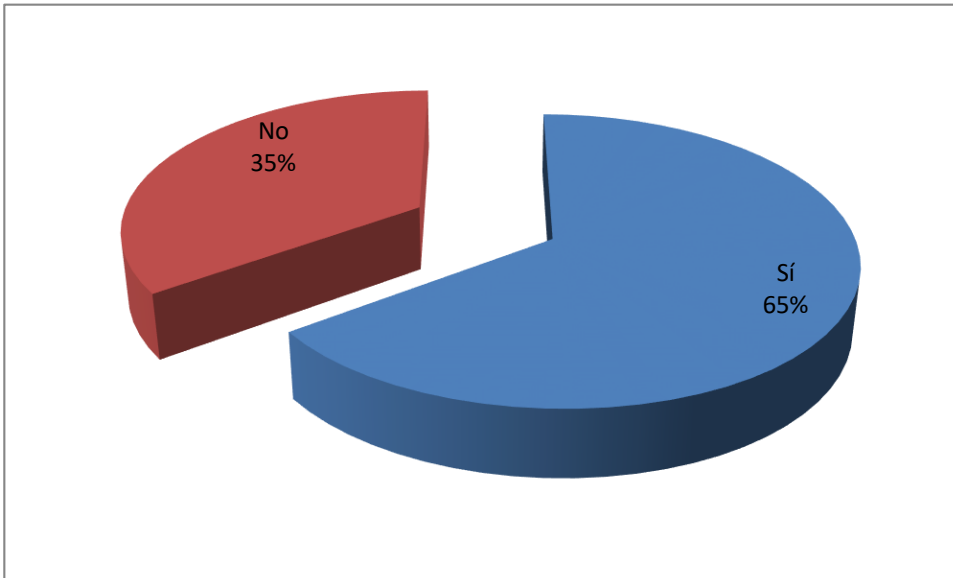
#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

#### CUADRO N ° 1

**¿Los niños practican valores de convivencia en el salón?**

<b>VARIABLES</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	13	65
No	07	35
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes.

**GRÁFICO N ° 1****¿Los niños practican valores de convivencia en el salón?****INTERPRETACIÓN**

En el grafico se puede observar que el 65 % de pedagógicos bajo estudio formulan que los niños si practican valores de convivencia social en su institución educativa. Mientras que el 35 % de docentes reconocen que no.

**CUADRO N ° 2**

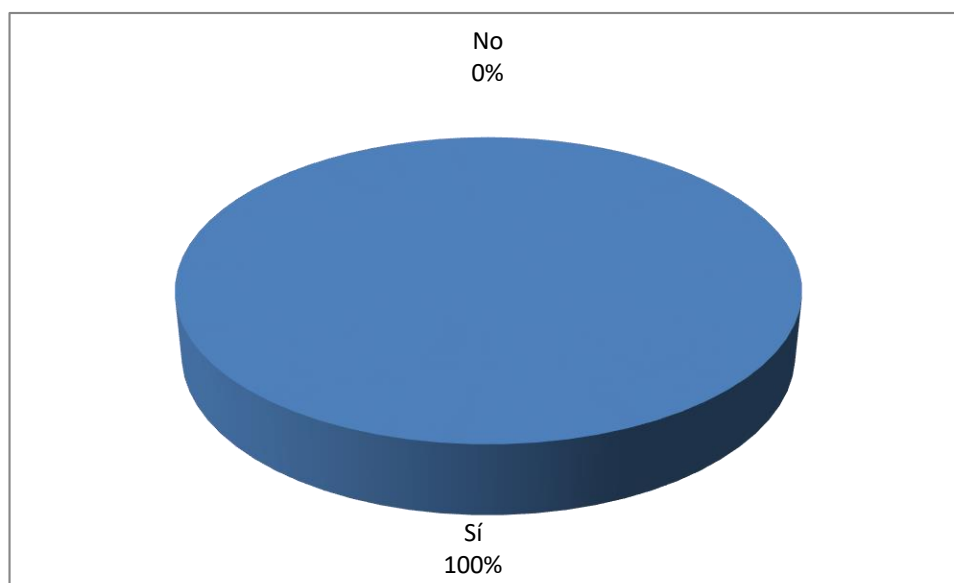
**¿Cómo docente enseña usted valores de convivencia social a sus estudiantes?**

<b>VARIABLES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sí	20	100
No	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes.

**GRÁFICO N ° 2**

**¿Cómo docente enseña usted valores de convivencia social a sus estudiantes?**

**INTERPRETACIÓN**

Los resultados obtenidos en el actual recuadro nos exponen que el 100% de docentes bajo estudio sostienen que si les enseñan valores de convivencia social a sus estudiantes. En tanto que ningún docente expresó que no lo hace.

**CUADRO N ° 3**

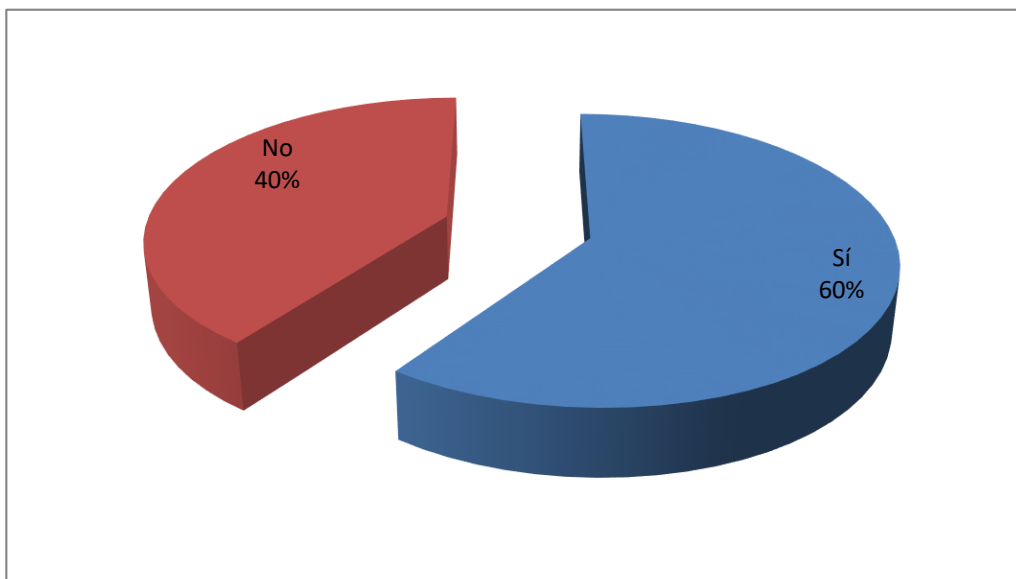
**¿Entre los estudiantes existe buenas relaciones interpersonales?**

<b>VARIABLES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sí	12	60
No	08	40
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes.

**GRÁFICO N ° 3**

**¿Entre los estudiantes existe buenas relaciones interpersonales?**

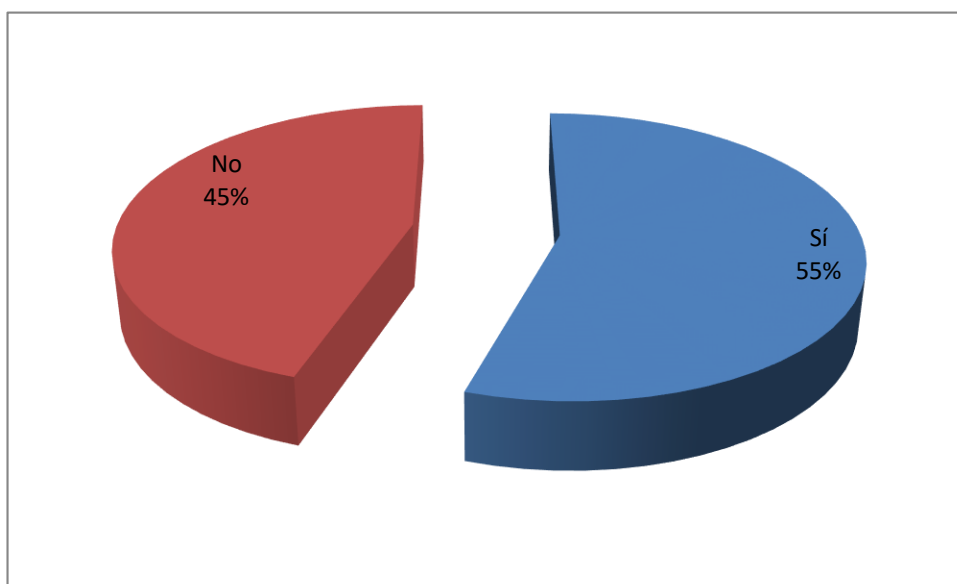
**INTERPRETACIÓN**

Considerando los efectos logrados en el presente cuadro se observa que el 60 % de docentes encuestados consideran que sus estudiantes se llevan bien y por lo tanto existen buenas relaciones interpersonales. Mientras que el 40 % de docentes aseveran que sus estudiantes no se llevan bien.



**CUADRO N ° 4****¿Los estudiantes se respetan mutuamente?**

<b>VARIABLES</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Sí	11	55
No	09	45
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes.**GRÁFICO N ° 4****¿Los estudiantes se respetan mutuamente?**

## **INTERPRETACIÓN**

Analizando los resultados obtenidos en el presente cuadro expresan que los estudiantes en un 55 % sí están acostumbrados a respetarse mutuamente. Mientras que sólo el 45 % de docentes encuestados expresan que los estudiantes no están acostumbrados a respetarse mutuamente.

**GRÁFICO N ° 5**

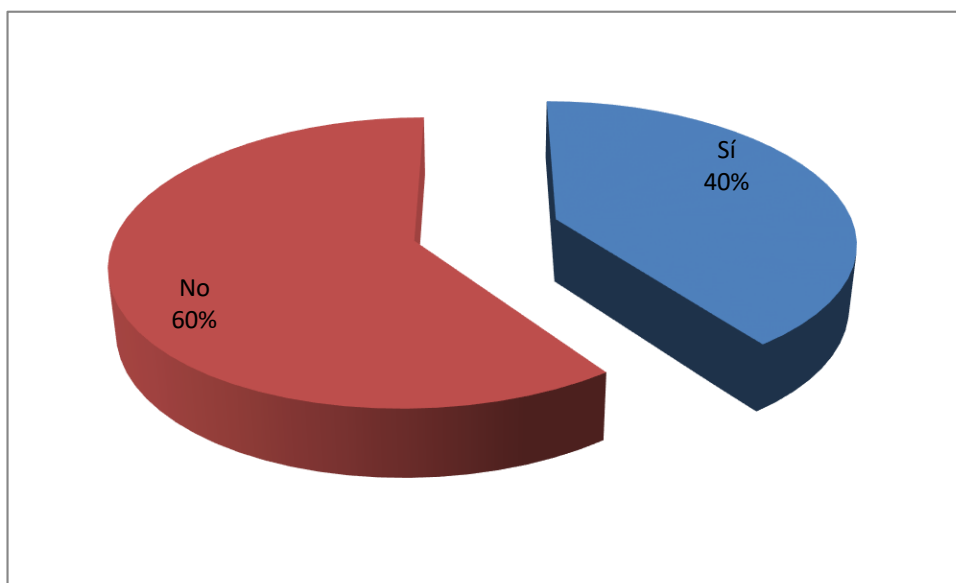
**¿Considera usted que los estudiantes pueden resolver por sí solos sus conflictos interpersonales?**

VARIABLES	f	%
Sí	40	40
No	60	60
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los docentes.

**GRÁFICOS N ° 5**

**¿Considera usted que los estudiantes pueden resolver por sí solos sus conflictos interpersonales?**



## **INTERPRETACIÓN**

Analizando los secuelas logrados en el actual recuadro se percibe que el 40% de docentes sostiene que sus estudiantes si pueden resolver sus conflictos. Mientras que el 60% de docentes aseveran que sus estudiantes no lo pueden hacer.

**CUADRO N ° 6**

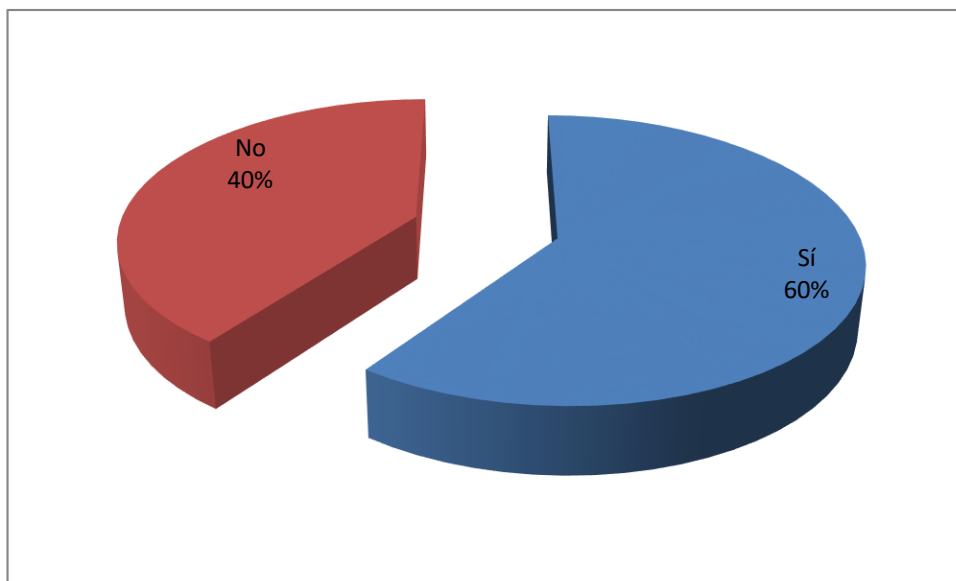
**¿Entre sus estudiantes se tratan por igual sin distinción alguna?**

<b>VARIABLES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sí	12	60
No	08	40
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

**GRÁFICO N ° 6**

**¿Entre sus estudiantes se tratan por igual sin distinción alguna?**



## **INTERPRETACIÓN**

Analizando los resultados obtenidos en el presente cuadro se aprecia que el 60% de docentes encuestados indican que entre sus niños se tratan por igual sin distinción alguna. En tanto que el 40% de maestros encuestados expresan que entre sus estudiantes el trato no es igual, existiendo desigualdad en el trato.

**CUADRO N ° 7**

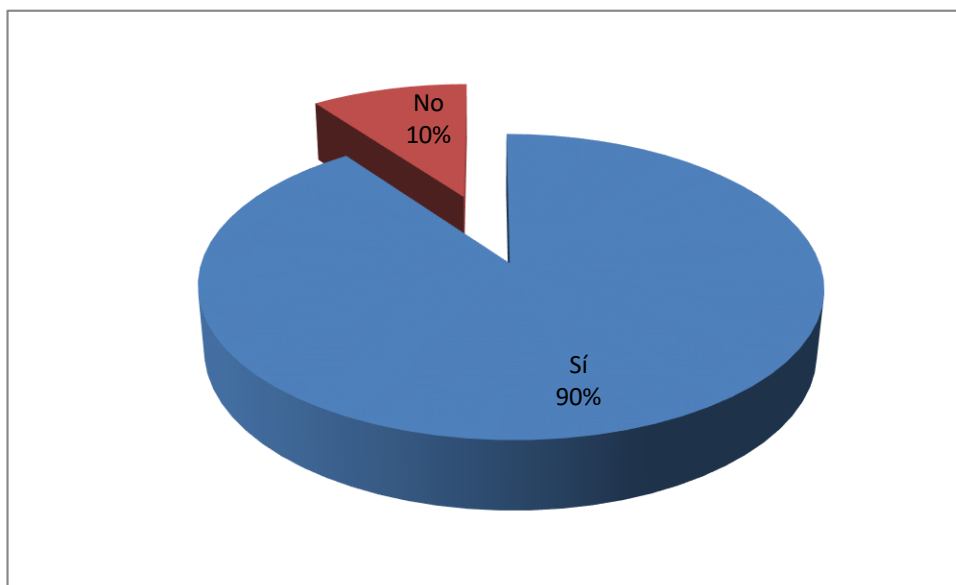
**¿Considera usted que la familia juega un rol importante en las relaciones  
interpersonales en los niños?**

<b>VARIABLES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sí	18	90
No	02	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

**GRÁFICO N ° 7**

**¿Considera usted que la familia juega un rol importante en las relaciones  
interpersonales en los niños?**



## **INTERPRETACIÓN**

Analizando los resultados obtenidos en el presente cuadro se aprecia que el 90% de docentes encuestados indican que la familia juega un rol importante en las relaciones interpersonales en los niños. En tanto que el 10% de maestros encuestados expresan la familia no juega un rol importante en las relaciones interpersonales en los niños.



**CUADRO N ° 8**

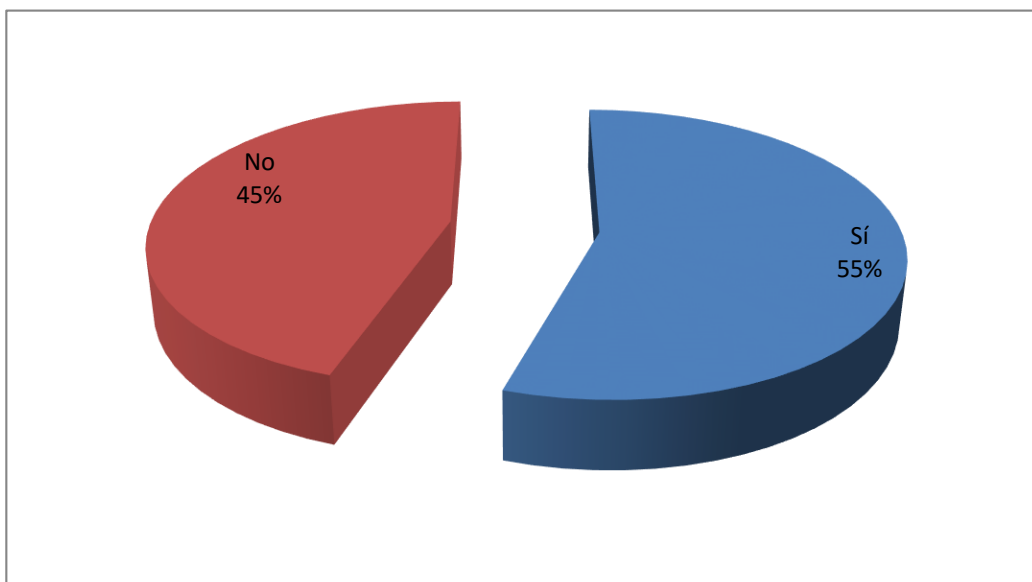
**¿Considera usted que los padres de familia les han enseñado a sus hijos solucionar sus conflictos interpersonales?**

<b>VARIABLES</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Sí	11	55
No	09	45
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes.

**GRÁFICO N ° 8**

**¿Considera usted que los padres de familia les han enseñado a sus hijos solucionar sus conflictos interpersonales?**

**INTERPRETACIÓN**

Analizando los resultados obtenidos en el presente cuadro se aprecia que el 55% de docentes encuestados indican que los padres de familia si les han enseñado a sus hijos a solucionar sus conflictos interpersonales. Mientras que el 45% de maestros encuestados

expresan los padres no les han enseñado a sus hijos a solucionar sus problemas interpersonales.

## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Los niños en un 35 % no practican valores de convivencia a pesar que los docentes enseñan dichos valores; Seguidamente el 60 % no considera que los estudiantes pueden resolver por sí solos sus conflictos interpersonales.
- SEGUNDA:** Las relaciones interpersonales que se dan en los alumnos es deficiente el 40 % de docentes afirma que no existen buenas relaciones interpersonales; seguidamente el 45 % de docentes encuestados asevera que los estudiantes no se respetan mutuamente.
- TERCERA:** Los padres de familia no participa en enseñarles a sus hijos a solucionar sus conflictos interpersonales el 45 % de docentes encuestados lo considera así. Los padres de familia desempeñan un rol significativo en la alineación de sus descendencias.

## SUGERENCIAS

- PRIMERA:** Es de suma importancia que el profesorado que trabaja en el sistema educativo peruano asuma la tarea de promover el desarrollo de un clima motivacional adecuado, que por un lado posibilite el uso de las habilidades y destrezas de niñas y niños. Lograr procesos de enseñanza y aprendizaje significativos y, por otro lado, luchar por el desarrollo de relaciones interpersonales profundas y significativas.
- SEGUNDA:** La aparición de relaciones interpersonales sobre el rendimiento académico es un tema recurrente en la escuela que debemos vivir como docentes e investigadores en la actualidad, porque si la comunidad educativa es un espacio de experiencia compartida, el problema es cómo mejorar las relaciones interpersonales para que puedan convertirse en nuevas. La función docente y la contribución a la institución educativa requieren del compromiso de todos los que estamos de una u otra forma en este camino.
- TERCERA:** Como parte de las relaciones interpersonales, el desempeño profesional y los roles docentes, la comunicación es un espacio establecido como unidad social entre todos los integrantes de la escuela.

## BIBLIOGRAFÍA

- ARELLANO, N (2001) Estrategias para el Aprendizaje. Trabajo no publicado. Unidad Educativa Venezuela Heroica. Cabimas. Edo. Zulia Venezuela
- ÁLVAREZ, M y RODRÍGUEZ P. (2002) Conflictividad y Escuela. Trabajo no publicado. Instituto Popular de Capacitación (IPC). Medellín Colombia
- ASCANIO (1997) .La Negociación y la Mediación en la formación del docente. <http://www.mediacioneducativa.com.ar/notas2.htm#herramientas> (Consultado Mayo 22)
- ANTONIOII, A. (2003). El aprendizaje y enseñanza en los estudiantes. Perú: Kapelusz.
- BELTRÁN , P. (1995) Tutoria. Barcelona: Castellnov.
- BRANDEN, N. (1993). El poder de la autoestima. Barcelona: Paidos.
- BRACHO, C. (2004) Disciplina: Sancionaran a los Estudiantes Violentas. Disponible en: <http://www.panodi.com/05viernes/1347438.html>
- BRUNET, J.J. (1982). La tutoría con adolescentes. Madrid
- BUSTAMANTE NAVARRO, Rosario y otros.(1996). Habilidades sociales. Madrid: comunidad de Madrid.
- BURTON, J. (1990) Conflict: Resolution and Provention, Virginia, Center for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University, The Macmillan Press.
- CALCATERRA R. (2003) Mediación en el Ámbito Educativo. Fundamentos e Ideas para su Implementación. Revista Jurídica del Colegio de Abogados de San Isidro, Provincia de Buenos Aires Argentina

- CAÑEDO T. (2003) Maestria en educacion Disponible: <http://posgrado.uaa.mx/centros/sociales/maeduc.htm>
- CASCÓN, F. (2002) Resolución de Conflictos a Partir de la Educación Parala Paz y los Derechos Humanos Disponible en: <http://www.cedhj.org.mx/-articulos%20gaceta/resolucion%20de%20conflictos%20a%20partir%20de%20la%20educacion.html> (Consulta: 2003, Julio 4)
- CASTELLS, M. (1998). La era de la información: Economía, sociedad y cultura. Madrid: Alianza Editorial.
- CENTENO, R. (1971). La disciplina escolar. México: Oasis S.A.
- CEREZO RAMÍREZ, F (1997). Conductas agresivas en la edad escolar. Aproximación teórica y metodológica. Propuesta de intervención. Madrid. Pirámide.
- CEREZO RAMÍREZ, F. (2001). La violencia en las aulas. Madrid. Pirámide.
- CÓRDOVA, D. (2003). Problemas en los centros educativos. Perú: Antonio Lolli S.A.
- CORTAZAR, P. (1986). Documental del Perú-AREQUIPA. Lima: desa.
- CORTINA, A. (1996). Un mundo en valores. Valencia.
- CREMES, H. (1991). Como desarrollar la autoestima entre adolescentes. Madrid.
- DÍAZ – BARRIGA y HERNÁNDEZ R. Estrategias Docentes paar un aprendizaje Significativo. Una interpretación constructivista. (2001) 2da Edición Mc Graw Hill. Mexico.
- DICCIONARIO CONFLICTOLOGÍA. Disponible en: <http://www.dicciobibliografia.com/Diccionario/Search.asp>.
- DORA FRIED Schnitman, "Resolution de conflictos", Julio2000.

- ETXEBERRÍA, F. ; ESTEVE, J.M. y Jordán, J.A. (2001). La escuela y la crisis social. En Ortega, P. (coord) Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Murcia. Cajamurcia.
- ESCÁMEZ, J. GARCÍA, R. y Sales, A. (2002). Claves educativas para escuelas no conflictivas. Barcelona. Idea Books.
- GARCÍA LÓPEZ, R y Martínez Céspedes, R. (2001). Los conflictos en las aulas de ESO. Un estudio sobre la situación en la Comunidad Valenciana. Valencia. LullalEdicions.
- GHISO, A. (1998) C.Pedagogía/Conflicto Pistas para deconstruir mitos y desarrollar propuestas de convivencia escolar. Artículos de Referencia sobre Educación para el desarrollo. Ceseq – Medellín.
- GRASA, R. (1987). Vivir el conflicto. Cuadernos de Pedagogía, 1987, nº 150, praxis, Barcelona.
- M.H. Ross, "La Cultura del Conflicto", Septiembre 2003
- LINDA R. Singer, "Resolucion de Conflictos", Abril 1996
- FERNÁNDEZ M y PALOMERO J. (2001). Para saber más sobre la violencia escolar. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Número 41.
- GILES, Julia "Autoestima y Relaciones Interpersonales, Rastros Gráficos - Perú 2002. 170 pp.
- HERNÁNDEZ PRADOS, M.A. (2002). Reflexiones sobre la educación en el siglo XXI. La agresividad en la escuela. Ponencia presentada al Congreso Internacional Virtual de Educación 2002. Universidad de las Islas Baleares (ISBN:84-7632-744-7)

- HERRERA, D. (2001) Conflicto en la Escuela: Un Camino de Aprendizaje para la Convivencia. Instituto Popular de Capacitación –IPC. De la Corporación de Promoción Popular. Medellín – Colombia.
- HIDALGO, C. y ABARCA, N. Comunicación Interpersonal. Programa de entrenamiento en Habilidades Sociales. 3 ed. México D.F. ALFAOMEGA. 1999 370 pp.
- HODGEHS, R. Comportamiento en las organizaciones. México: Inteamericana. 1994. 650 pp.
- IBÁÑEZ, V. Manual para la Elaboración de Tesis. México. Ed. Trillas. 1996. 360 pp.
- JAMES, J. Habilidades de Liderazgo para una nueva era. Barcelona. Editorial Paidos Iberia S.A. 1998. 345 pp.
- KECTI, D. El comportamiento Humano en el Trabajo. México: Me Graw H511 Interamericana. 1991 530 pp.
- LA ROSA PINEDO, A. Psicología de la Comunicación. Lima. La Gaceta. 1987 230 pp.
- LOAIZA, Y. (2001) El Estilo de los Gerentes para el manejo de los Conflictos. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín. Maracaibo Venezuela
- NEVES DE ALMEIDA, Fernando, "Psicología para Gerentes", Mayo 1995
- MARTÍNEZ, D (Julio 2000) La Negociación y la Mediación en la Formación Docente. Ponencia presentada en el II Congreso Internacional de Educación: Debates y Utopías. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Filosofía y letras. Argentina.
- MARTÍNEZ, D (2000) Los Conflictos en las Instituciones Educativas. Tesis de Maestría no publicada. Universidad de Buenos Aires. Argentina.



- OLWEUS, D. (1998). Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Madrid. Morata.
- ORTEGA, P.(2001). Presentación. En Ortega, P. (coord) Conflicto, violencia y Educación. Actas del XX Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación. Murcia. Cajamurcia.
- PASCUAL A. (2000) Violencia Paz y Conflictos en el Discurso y la Praxis Pedagógica. Volumen 34. Puerto Rico.
- PÉREZ PÉREZ, C. (1996). Las normas en el currículum escolar. Técnicas para el aprendizaje de normas en el aula mediante la participación democrática. Madrid. EOS.
- POWER, Bárbara "Las Relaciones Personales, Calve de la Salud" Ediciones Urano, 1996 205 pp.
- PUIG ROVIRA, J.M. (1997). Conflictos escolares: una oportunidad. Cuadernos de Pedagogía, 1997, nº 257, praxis, Barcelona.
- REGUILLO R (1999) Violencias Expandidas. Jóvenes y Discurso Social. Jovenes, Revista de Estudios sobre Juventud. No. 8. enero-junio. México 1999, pp. 10-23.
- RISO, Walter "Pensar bien Sentirse Bien" Editorial Norma, 2004. 160 pp.
- ROSENAL y ludía- Diccionario Filosófico. Ed. P.U. Uruguay.398 pp.
- SALAZAR R (2000) Conflicto y Violencia: Fronteras Porosas o Paso Inevitable Universidad Autónoma de Sinaloa. Edit. Colmex. México.
- SILVA, E y Ávila F. (1998) Constructivismo Aplicaciones en Educación. Venezuela. Fondo Editorial TiotTio.
- SUÁREZ, M. (1996) Mediación. Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas. Ediciones Paidós, Buenos Aires.

- TRIANES, M.V. (1996). ¿Se pueden conseguir unas relaciones interpersonales de calidad dentro del aula? Breve historia de una línea de trabajo. *Cultura y Educación*, 1996, nº 3, pp 37-48.

# ANEXOS



**ANEXO N° 1**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**ESCUELA DE POST GRADO FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**

**ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
CESAR VALLEJO**

**1. ¿Los niños practican valores de convivencia en el salón?**

**a) Sí**

**b) No**

**2. ¿Cómo docente enseña usted valores de convivencia social a sus estudiantes?**

**a) Sí**

**b) No**

**3 ¿Entre los estudiantes existe buenas relaciones interpersonales?**

**a) Sí**

**b) No**

**4 ¿Los estudiantes se respetan mutuamente?**

**a) Sí**

**b) No**

**5. ¿Considera usted que los estudiantes pueden resolver por si solos sus conflictos interpersonales?**

a) Sí

b) No

**6. ¿Entre sus estudiantes se tratan por igual sin distinción alguna?**

a) Sí

b) No

**7. ¿Considera usted que la familia juega un rol importante en las relaciones interpersonales en los niños?**

a) Sí

b) No

**8. ¿Considera usted que los padres de familia les han enseñado a sus hijos solucionar sus conflictos interpersonales?**

a) Sí

b) No