



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO

**PERFIL DEL MEDIADOR ESCOLAR ANTE LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN EL AULA DESDE LAS NORMAS DE
CONVIVENCIA ESTABLECIDAS POR EL ESTADO**

**PRESENTADO POR
BRUNO ABELARDO MARTIN LA HOZ SALINAS**

**ASESORA
DELIA MUÑOZ MUÑOZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

LIMA – PERÚ

2019



CC BY-NC

Reconocimiento – No comercial

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PERFIL DEL MEDIADOR ESCOLAR ANTE LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN EL AULA DESDE LAS NORMAS DE
CONVIVENCIA ESTABLECIDAS POR EL ESTADO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

PRESENTADO POR:

BRUNO ABELARDO MARTIN LA HOZ SALINAS

ASESOR:

DELIA MUÑOZ MUÑOZ

LIMA, PERÚ

2019

**PERFIL DEL MEDIADOR ESCOLAR ANTE LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN EL AULA DESDE LAS NORMAS DE
CONVIVENCIA ESTABLECIDAS POR EL ESTADO**

ÍNDICE DE CONTENIDO

	p.p
ÍNDICE DE CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes de la Investigación	17
2.2 Bases Teóricas	20
2.2.1 El perfil del Mediador Escolar	24
2.2.2 La Gestión de Conflictos en el Aula	31
2.2.3 Normas de Convivencias establecidas por el Estado	52
2.2.4 Enfoque por Competencias y ESC	66
2.3 Definición de Términos Básicos	68
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	72
3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	72
3.1.1 Hipótesis General	72
3.1.2 Hipótesis Específicas	72
3.2 VARIABLES Y DEFINICIÓN OPERACIONAL	72
3.2.1 Variable Independiente	72
3.2.2 Variable Dependiente	73
3.2.3 Variable Interveniente	73

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	75
3.1 Diseño Metodológico	75
3.1.1 Enfoque	75
3.1.2 Tipo	76
3.1.3 Diseño	76
3.1.4 Método	78
3.2 Diseño Muestral	79
3.2.1 Población	79
3.2.2 Muestra	80
3.2.3 Muestreo	82
3.3 Técnicas de Recolección de Datos	82
3.3.1 Técnicas	83
3.3.2 Instrumentos	83
3.3.3 Confiabilidad de los instrumentos	84
3.3.4 Validez de los instrumentos	86
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	87
3.5 Aspectos Éticos	88
CAPITULO IV RESULTADOS	89
4.1 Perfil de los encuestados. Aspectos Socio Profesionales	89
4.2 Apreciación general del perfil del mediador escolar en los Colegios Particulares de los Distritos Lima y Callao.	92
4.2.1 Análisis de la Variable Perfil del Mediador Escolar por dimensiones	93
4.3 Análisis de la Variable Resolución de Conflictos en el Aula	97

4.4 Análisis de la Variable Normas de Convivencia Instauradas por el Estado	99
4.5 Relación entre el Perfil del Mediador Escolar y la Resolución de Conflictos en el Aula	100
CAPITULO V DISCUSIÓN	103
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
FUENTES DE INFORMACIÓN	109
ANEXOS	116
Anexo A. Instrumento	117
Anexo B. Confiabilidad del Instrumento	120
Anexo C. Validación del Instrumento	122

ÍNDICE DE TABLAS

	p.p
TABLAS	
1. Formas para la gestión de conflictos en el aula	45
2. Operacionalización de las Variables	75
3. Población y Muestra de Estudio	81
4. Valores del Cálculo de Coeficiente de Alfa de Crombach	86
5. Edad de los Encuestados	88
6. Sexo de los Docentes	90
7. Años de Servicios	90
8. Cargo dentro de la Institución	91
9. Nivel Académico	92
10. Resumen de la Variable Perfil del Mediador Escolar	93
11. Dimensión: Características	94
12. Dimensión Cualidades Personales	95
13. Dimensión: Cualidades Profesionales	97
14. Dimensión: Técnicas	98
15. Dimensión: Convivencia Escolar	99
16. Correlación entre el Perfil del Mediador Escolar y la Resolución de Conflictos en el Aula	102

ÍNDICE DE FIGURAS

	p.p
FIGURAS	
1. Modelo del Perfil del Mediador Escolar	26
2. Niveles de Intervención	30
3. Causas de Conflictos Escolares	43
4. MARC's utilizados en el aula según el nivel de intervención de un tercero en el conflicto	47
5. Marco Legal para el adecuado manejo de conflictos en las escuelas	48
6. Líneas de acción para la solución de conflictos escolares basado en la normativa vigente	57
7. Diferencia en los saberes del enfoque por competencias	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	p.p
GRÁFICOS	
1. Distribución de las edades de los encuestados	90
2. Sexo de los encuestados	91
3. Distribución de los años en el ejercicio de la profesión docente.	92
4. Cargo desempeñado en la institución	92
5. Nivel Académico	93
6. Resumen de la Variable Perfil del Mediador Escolar	94
7. Dimensión: Características	96
8. Dimensión: Cualidades Personales	97
9. Dimensión: Cualidades Profesionales	98
10. Dimensión: Técnicas	99
11. Dimensión: Fines	101
12. Relación entre el Perfil del Mediador Escolar y la Resolución de Conflictos en el Aula	102

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es establecer una relación asociada al perfil del mediador escolar en la resolución de conflictos escolares desde las normativas instauradas por el Estado en los colegios particulares de Lima y Callao. La investigación se realizó con el enfoque cuantitativo, de carácter explicativo, descriptiva y correlacional. El estudio se apoyó en los referentes teóricos planteados por Soares, (2012), (OIT, 1998), Vinyamata (1999), Munné y Mac-Cragh (2006). La técnica utilizada para esta tesis fue la encuesta y el instrumento aplicado a los docentes fue el cuestionario el cual contaba con una escala de tipo Likert. La muestra objeto de estudio estuvo conformada por 155 sujetos correspondientes al personal docente tutor. Los hallazgos encontrados permitieron que existe relación significativa entre la variable del perfil con las normas. En último lugar, los resultados presentan evidencias significativas permitiendo establecer, que el perfil del encuestado demostró ser ineficiente, aunque se cuenta con una fortaleza de una comunidad de docentes tutores jóvenes, con poco tiempo de servicio y con un nivel profesional alto. Se recomienda que el estudio de temas como el perfil del mediador escolar, la gestión de conflictos en el aula y la normativa referida a la convivencia en los colegios, constituyan elementos de vital importancia para la convivencia armónica y pacífica de los mismos.

Palabras claves: perfil del mediador escolar, manejo de relaciones que devengan en conflictos en un aula, reglas para la correcta convivencia en el aula, Colegios particulares.

ABSTRACT

The objective of this study was to establish the relationship between the profile of the school mediator and the resolution of conflicts in the classroom based on the rules of coexistence established by the State in the private schools of Lima and Callao. The investigation was framed in the quantitative approach, explanatory, descriptive and correlational type. The study was based on the theoretical referents proposed by Soares, (2012), (ILO, 1998), Vinyamata (1999), Munné and Mac-Cragh (2006). The questionnaire was used as a survey technique and as a questionnaire with a Likert scale. The sample object of study consisted of 155 subjects corresponding to the teaching staff tutor. The findings found that there is a significant relationship between the variables studied. Finally, the results present significant evidence to establish that the profile of the respondents proved to be inefficient, although there is a strength of a community of young tutor teachers, with little time of service and a high professional level. It is recommended that the study of topics such as the profile of the school mediator, the resolution of conflicts in the classroom and the rules of coexistence in schools, constitute elements of vital importance for the harmonious and peaceful coexistence of the same.

Keywords: profile of the school mediator, conflicts in the classroom, norms of coexistence established by the State, private schools.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, uno de los problemas que aquejan a los organismos educativos es el deterioro de una convivencia escolar que les permita el desarrollo integral del alumno, para crear relaciones interpersonales sanas. En la práctica profesional, se logra evidenciar que el conflicto en los institutos educativos es un suceso irrevocable y originario el de la convivencia, al ser un espacio social que impulsa la interrelación de diferentes personalidades, intereses y estilos. Sin embargo, la función del docente es justamente coadyuvar en la gestión de estos conflictos entendiendo los mismos como sucesos de carácter inevitable.

Esta nueva mirada de gestión de conflictos utilizando medios pacíficos está rompiendo paradigmas de cara a la aplicación de reglamentos disciplinarios y normas que en ocasiones eran coercitivas para el alumno antiguamente. No obstante, resulta difícil abordar este tema dado su complejidad y poco desarrollo académico en el país.

Uno de los programas abanderados para atenuar la violencia escolar y callejera por parte de menores de edad ha sido “Cultivando valores” desde el Estado; sin embargo, han sido muchos los esfuerzos no considerados por los gobernantes.

Cada uno de los ministros de Estado ha llegado con proyectos, intentando superar o competir con el anterior, lo que ha ocasionado en reiteradas ocasiones obtener las metas diseñadas como la disminución en los índices de violencia escolar. Desde hace algún tiempo en el Ministerio de Educación (MINEDU) se han venido colocando esfuerzo por fortalecer no solo la calidad académica en la educación básica regular, sino también por impulsar la formación de estudiantes democráticos en correspondencia hacia la cultura de paz.

Vale destacar, que las orientaciones desde dicho Ministerio en favor de la convivencia pacífica en el aula están apuntando a la gestión de conflictos mediante los métodos llamados MARC's (métodos alternativos de resolución de conflictos), desde la negociación hasta la intervención de terceros en el conflicto generado.

A pesar de las herramientas valiosas propuestas realizadas por el MINEDU para la solución de conflictos, las cifras de violencia han seguido incrementándose en los últimos años y muy pocos colegios tiene como prácticas de solución de conflictos la mediación, o quizás lo están implementando, pero de manera aislada algunos docentes tutores.

La utilización del mecanismo de mediación en la escuela, se utiliza para intentar dar solución a los casos no resueltos de un conflicto que pueden conllevar a la violencia física o verbal, inclusive a daños morales que son ocasionados por los miembros de la Institución Educativa. Esto genera duda de si realmente estamos implementando la mediación escolar en los colegios y si se está desarrollando la misma de manera idónea. Por ello, en esta tesis de investigación se pretende estudiar el comportamiento del medidor que, al no proceder de manera idónea con las medidas de atención, asistencia y protección por parte de la institución educativa, puede perjudicar no solo a los alumnos, sino que también podría llegar a ser susceptible de futuras sanciones contra la institución.

Es preciso indicar que conjuntamente de las propuestas del MINEDU, contamos con un instrumento de gestión de la convivencia: "Convivencia sin violencia en las instituciones educativas" - Ley N° 29719. Esta norma servirá como guía para el presente trabajo para contrastar su aplicación en los colegios seleccionados para la aplicación del mencionado instrumento.

Esta descripción problemática permitió al investigador formular la siguiente situación problemática: ¿Cuál es la relación entre el perfil del mediador escolar ante la resolución en la comunidad escolar desde las normas de convivencia instauradas por el Estado en los colegios particulares de Lima y Callao? Con la finalidad de responder a esta interrogante, se ha planteado como meta en esta tesis de investigación: Establecer cual es relación existente con las características de un mediador escolar ante el manejo de conflictos escolares partiendo de las normas de la correcta convivencia en el aula planteadas por el Estado.

Por su lado, para lograr este cometido se trazaron objetivos específicos:

- Identificar el nivel de formación del docente-tutor en el perfil como mediador en el aula de acuerdo a las normas de convivencia establecidas por el estado.
- Caracterizar las técnicas predominantes aplicadas en la resolución de conflictos en el aula de los colegios particulares de Lima y Callao.
- Establecer la vinculación entre las características de un mediador escolar ante un escenario de gestión de conflictos en el aula, tomando como punto de partida las normas de convivencia escolar trazadas por el Estado en instituciones privadas en Lima y Callao.

Por otro lado, en la hipótesis principal, se propone que existe una relación de carácter significativo entre perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos escolares, de acuerdo a las normas de convivencia instauradas por el Estado en los colegios particulares.

Al respecto, la importancia del estudio radica en conceptualizar la mediación escolar como un reto para el docente, sobre todo para el que asume la tutoría y orientación de una determinada sección.

Los educadores se observan cada vez más conscientes de la dimensión del tema desde una óptica positiva. No se trata solo de abordar los casos de violencia, sino de qué hacer para que la escuela sea un espacio de convivencia pacífica.

Respondiendo a esta necesidad, la mediación escolar apunta hacia esa construcción de ciudadanía a través de espacios de diálogo, acuerdos consensuados, tolerancia y respeto.

En ese orden de ideas, esta tesis profundizó en el tema de la mediación escolar como parte de los mecanismos implementados por el MINEDU para los tutores y orientadores. Además, investigar la utilización de esta herramienta específica para la solución de conflictos como es la mediación, para incentivar su uso mostrando las ventajas y utilidades de usar esta herramienta siguiendo las normativas señaladas por el MINEDU y las entidades afines.

La viabilidad de la investigación, debido a que la mayoría de los colegios estatales y privados no siempre tienen desarrollado un plan de formación en temas de cultura de paz, se optó por trabajar el análisis de colegios que desarrollen un ideario donde se estipule estos espacios. El desarrollo de la presente investigación estuvo limitado por el tema del perfil del mediador y resolución de conflictos, normas de convivencia instauradas por el Estado en los colegios particulares.

Por otro lado, no tenemos bases de datos como los cuadernos de intervenciones exigidos por ley para los casos de bullying, solo un medio que es el SISEVE, plataforma virtual de denuncias de violencia escolar, donde se reciben las mismas, pero no en el que no se permite realizar el seguimiento de éstas.

La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, basada en un tipo de investigación de campo. La población objeto de estudio fueron los colegios particulares de distritos de Lima y Callao, la cual fue estratificada de la siguiente

manera: Siendo así la población objetiva los colegios religiosos: cuatro católicos, tres de espiritualidad salesiana (uno estatal y otros dos particulares mixtos); uno franciscano mixto; y uno evangélico – bautista, los primeros cuentan con un sistema educativo de prevención de conflictos.

La muestra seleccionada fue de 155 profesores tutores de colegios Lima – Callao. Estos colegios han sido seleccionados por su relación intrínseca en la promoción de una cultura de paz al ser colegios parroquiales o espirituales que según las enseñanzas evangélicas están en la línea de la solución pacífica de conflictos.

Al mismo tiempo esta tesis se estructuró desde la perspectiva planteada en el prototipo propuesto por la casa de estudio comenzado por: Introducción, en el cual se incluyó todo lo relacionado con la situación problemática, objetivos, variables, importancia; además el diseño metodológico, enfoque, tipo, métodos, población y muestra y estructura de la misma.

Como capítulo I se establece el Marco Teórico, en el cual se llevó a cabo la revisión de algunos antecedentes en contextos internacionales y nacionales; de la misma manera se abordó las bases teóricas desentrañando las variables de investigación para poder encontrar el contexto y las últimas corrientes en el tema del perfil del mediador escolar, mediación, conflicto, resolución de conflictos, métodos, normas de convivencia instauradas por el Estado y teorías de aprendizaje.

Al respecto del capítulo II se plantea las variables y lo que son las hipótesis. Y en el capítulo subsiguiente III, se describe la metodología de la investigación con la que se trabajó; así como el diseño metodológico, enfoque, tipo, diseño, dimensión temporal de la investigación, método, diseño muestral, población, muestra, procedimiento para el cálculo del tamaño de la muestra, técnicas de recolección de

datos, técnicas, instrumentos, técnicas para el proceso de la información, aspectos éticos.

El capítulo IV. Estuvo conformado por los resultados de la investigación, los cuales estuvieron representados por tablas y gráficos. Estos resultados contribuyeron a dar respuesta a los problemas, hipótesis y objetivos de investigación. Seguidamente, se encuentra el capítulo V, referido a la discusión donde se analizaron, compararon e interpretaron los resultados en correspondencia con las bases teóricas establecidas.

Finalmente, se presentaron las conclusiones de forma específica y concreta, las recomendaciones generadas por los resultados y como sugerencias del autor de esta investigación, las fuentes de información y los anexos.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Cáceres R. (2017). En su tesis titulada Habilidades sociales y convivencia escolar en estudiantes del tercer año de secundaria: El objetivo general fue determinar la relación entre las variables, de las instituciones educativas de la Red 12, UGEL 07, Chorrillos. Se basó en las teorías de las habilidades sociales de Goldstein, Sprafkin, Gershaw y Klein (1989) y la teoría del juicio moral de Kohlberg. La metodología utilizada fue de enfocada de manera cuantitativo, con una tipología básica, con un diseño no experimental, transversal y correlacional con dos variables. La población considerada para el estudio, estuvo conformada por 394 estudiantes. Los resultados de la investigación mostraron que existe relación entre las habilidades sociales y convivencia escolar en estudiantes del tercer año de secundaria de las instituciones educativas.

Zumaeta J. (2016). Realizó un estudio titulado Normas de Convivencia Escolar en los estudiantes de quinto grado de la Institución Educativa N° 15177 “José Olaya Balandra” Nueva Esperanza – Piura. El objetivo general fue conocer, identificar y describir el cumplimiento de las normas de convivencia que aqueja las interrelaciones en los estudiantes. Las teorías científicas planteadas se encuentran sobre el desarrollo moral de Piaget y Kohlberg. La investigación se ubica dentro del enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, se trabajó con 115 estudiantes como muestra. Los resultados arrojaron que los estudiantes quebrantan las normas de convivencia, motivado a que no las conocen, además el docente no estimula que las cumplan, afectando así su participación y la convivencia en el aula.

Ramírez, J. (2016). Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: un estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil. El marco teórico estuvo basado en el desarrollo de teorías relacionadas con la convivencia escolar, teorías psicológicas y sociales que se asocian al desarrollo del ser humano y, por ende, a su vida en sociedad. Asimismo, plantea las teorías de Aprendizaje Social de Bandura (1977) y Modelo Ecológico (1987). El objetivo general fue analizar la convivencia en centros escolares en los países de Argentina, España, México y Puerto Rico, considerando sus diferencias, semejanzas y diagnosticar perfiles. Utilizó el método cuantitativo con un diseño de investigación transversal descriptivo, no experimental. Las deducciones obtenidas en el análisis demostraron que, los estudiantes valoran de manera positiva la convivencia en sus centros de estudio. A pesar de comparar los tipos de agresiones entre los países se acertó diferencia más alta en las agresiones físicas en los centros escolares mexicanos. Seguidamente los estudiantes puertorriqueños fueron víctimas de agresiones verbales y psicológicas, mientras que los españoles, se declararon mayoritariamente agresores verbales. Por otro lado, la variable normas para la convivencia escolar fue la que más intervino en el nivel de victimización y agresión.

Cóndor, J. (2016) elaboró una tesis titulada Implementación de un Centro de Mediación Escolar en la Unidad Educativa Aguirre Abad de Guayaquil. El objetivo general fue bajar el nivel de conflictos disciplinarios en el área educativa en los estudiantes de los niveles de Educación General Básica y en el Bachillerato General Unificado en edades comprometidas entre 12 a 17 años. Se realizó un camino profundo sobre la mediación escolar, antecedentes históricos y doctrinarios, principios, y garantías del marco constitucional, las leyes y sus relativos reglamentos.

Al respecto la metodología utilizada cuantitativo utilizando el método de investigación de campo, de tipo exploratoria y descriptiva, con una modalidad de proyecto factible con técnicas cualitativas y cuantitativas, haciendo uso de encuestas e investigación bibliográfica. Como conclusión se obtuvo que la carencia de dialogo en la comunidad educativa y la ausencia de comunicación y dedicación de los padres son dos de los mayores problemas que influyen en las fases del conflicto escolar. Una alternativa de solución que plantea el autor de la tesis es cultivar una cultura de valores, cortesía, los buenos modales y el amor, un amor familiar que se dé desde los conserjes hasta la rectora del plantel, se observa la unidad.

Díaz, R. (2016). La Calidad de la Mediación en Nuevo León, México. El objetivo general fue evaluar la calidad de la mediación en los centros de mediación públicos y privados, basada en la satisfacción de los usuarios de dicho mecanismo en el estado de Nuevo León. Considerando teorías de diferentes autores sobre mediación y resolución de conflictos. Para el desarrollo de la metodología, se abordó desde la fase cualitativa con una investigación exploratoria y desde la fase cuantitativa, con el diseño de encuestas.

Se concluye que en materia de mediación: sociedad civil, instituciones públicas y privadas, y gobierno deben unir esfuerzos para plantear acciones más amplias para crear y difundir redes de política pública tanto formales como informales que extiendan la cobertura de los actuales programas de mediación. Avanzando con pasos firmes hacia la construcción de una convivencia social más sólida y civilizada que conlleve a lograr un mayor desarrollo social y una mejor calidad de vida, al solucionar conflictos de forma pacífica entre las partes.

Bravo M. y Silva C. (2014) en el estudio llamado Percepción que los Docentes le imputan a la Mediación Escolar sobre la Violencia y Resolución de Conflictos: un estudio cualitativo en colegios municipales de la comuna de Maipú. El objetivo de esta investigación consistió en analizar la percepción que tienen los docentes sobre la mediación escolar en la resolución de conflictos y violencia en colegios de Maipú, uno con proyecto de mediación escolar y el otro sin proyecto.

Se adoptaron teorías sobre Mediación Escolar de Martí y Onrubia (2001) que explican la mediación por fases, y de Prada (2008) quien desarrolla los tres modelos de mediación. Para este estudio, se ha optado el enfoque cualitativo, con un carácter descriptivo exploratorio, el método de estudios de casos múltiples, se aplicaron entrevistas en profundidad a cuatro profesores pertenecientes a dos establecimientos con dependencia administrativa Municipal de la comuna de Maipú. En sus conclusiones demuestra que la percepción del profesorado sobre la violencia y el clima de convivencia en el establecimiento educacional es claramente más positiva con el equipo de mediación, que en la otra instancia educativa sin unidad de mediación.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 El Perfil del Mediador Escolar

- La Mediación. Definición

Al respecto Binaburo y Muñoz (2007) afirman que, la mediación es en primer lugar un proceso que implica comunicación entre dos o más partes en controversia y requiere la intervención de una a más personas imparciales cuyo rol es de suma importancia, con la finalidad de que se logre entre las partes la gestión positiva de futuros conflictos.

La mediación, asociada con la intervención o negociación asistida, consiste en un mecanismo que beneficia la respuesta no violenta a las controversias o desacuerdos que se puedan presentar entre los sujetos, suscitando el fortalecimiento de la capacidad de escuchar, el poder ser más tolerante y tener sobre todo la empatía necesaria. La mediación es implementada en todos los casos bajo los mismos principios que la negociación.

Cuando dos o más personas están inmersas en un escenario conflictivo y consideran que no existe posibilidad de resolver su conflicto cara a cara, surge la necesidad de buscar la intervención o la asistencia de un tercero ajeno al conflicto, en búsqueda de una salida. Para la organización educativa, este mecanismo de la mediación permite facilitar los miembros o sujetos en conflicto (sean estudiantes, docentes u otros) de manera extrínseca puedan exteriorizar su realidad a un tercero interviniente, el cual viene ocupar el rol de mediador.

Por otro lado, Ortega y Del Rey (2004) hacen énfasis que es: cuando intervenga una persona ajena que se maneja profesionalmente y con alta experiencia en resolución de conflicto que mantienen las partes sin poder lograr o alcanzar por sí solas un acuerdo, que les permita como mínimo el poder restablecer el proceso comunicativo efectivo y por ende el diálogo. Esta tercera persona tiene como objetivo principal conquistar que los sujetos activos en controversia viabilicen una búsqueda de soluciones de manera mutua y que a su vez estas sean efectivas.

En este sentido, el mecanismo mediante el cual el experto o tercera persona que se involucra en la mediación y que pone en práctica un conjunto de diligencias, técnicas y herramientas, que facilitan la comunicación entre las partes involucradas, ayudándoles a llegar a un acuerdo, respetando los principios de autonomía y voluntad de las partes. En un conflicto suscitado entre estudiantes, el profesor (a) puede de manera viable ejercer el rol de mediador o interviniente. Ante esta situación, se indagará que los estudiantes lleguen a un acuerdo y trabajen en base a eso, con el fin de poder preservar las relaciones armónicas entre ellos. Durante la materialización o desarrollo de este procedimiento el mediador hará una exploración de todos los acontecimientos o hechos que pudieron dar origen al conflicto, así como también las emociones y sentimientos que cada estudiante tiene respecto al problema.

Tomando en consideración lo afirmado por Ortega y Del Rey (2004) donde afirman que, utilizando la mediación se logra fomentar y promover una comunicación más efectiva, donde la escucha activa, la empatía y la comprensión entre todas las partes que conforman la comunidad educativa. Cabe destacar que, cuando la mediación se pone en marcha desde esta perspectiva o punto de vista, su objetivo central es buscar su inclusión en la dinámica escolar y su vez permitir de este modo mediciones que sean espontaneas para si poner fin al conflicto. Es por esta razón que, debemos destacar la necesidad y gran importancia de desenvolver y repotenciar las habilidades

socioemocionales para la gestión de conflictos como la escucha, ser empático, ser asertivo, etc.

Por su lado, Munné y Mac-Cragh (2006) hacen mención que las características de la mediación serán; contribuir a desarrollar soft skills (habilidades blandas), a implementar un proceso libre, confidencial y obligatorio, que busca la colaboración mutua para resolver el conflicto recayendo el poder decisorio en las partes.

- Perfil del Mediador Escolar

Vera & Martínez (2012) consideran que la manera en la que se convive en las escuelas es un reflejo de cómo se convive en nuestra sociedad. Por su parte Padra y Lopez (2008) agregan que existe una complejidad en las relaciones interpersonales y que todavía se concibe los conflictos escolares que dependen en gran parte de la preexistencia de climas de convivencia escolar no apropiados en las entidades educativas.

Como uno de los principales factores de la mediación se tiene la objetividad e imparcialidad. Dentro de un proceso de mediación, el mediador o tercero interviniente debe apropiarse de un conjunto de habilidades, destrezas y técnicas mediadoras. Entre estas habilidades blandas podríamos mencionar a la escucha activa de la información, sentimientos y emociones afloradas por los involucrados. Esta habilidad de escucha activa es primordial en el perfil mediador porque no solo es para generar clima ya que también nos brinda información. Respecto a eso menciona Aparicio (2002) que el mediador debe saber llevar el procedimiento hacia la indagación creativa y satisfactoria,

tomando en consideración no solo los objetivos, sino también como es la relación de ambas partes en conflicto.

Por lo antes planteado, el mediador entonces se encargará de facilitar el diálogo y la toma de decisiones que más se adecue a los a las partes afectadas dentro de la controversia que se desea resolver, para que opten por la mejor y más pronta resolución al inconveniente a través de la intensificación de los medios de salida (Álvarez, et al. 2009).

El referido autor plantea que el mediador necesita contar con un gran nivel de empatía, y poder así impulsar el proceso de diálogo y comunicación entre los afectados con la finalidad de propiciar un ambiente confiable y confidencial donde se expongan intereses, ideas, emociones que se privaran sino se tiene un ambiente apto.

Por estas razones, cabe destacar que, necesariamente la persona mediadora o tercero interviniente debe ser alguien que activamente cumpla funciones o pertenezca a la entidad escolar y aunado a esto esté dotada de una serie de aptitudes, destrezas, cualidades, y estrategias, que acrediten su formación para poder asumir ese rol. Generalmente se prefiere que el mediador sea asertivo y activo durante la mediación. Este mediador además debe ser capaz de generar respeto entre las partes según el contexto donde se lleve a cabo el proceso y sobre todo cuando se desalinean del problema que originó la mediación.

- **Características del Perfil del Mediador Escolar**

Suares, (2012), indica que las particularidades del mediador son los primordiales supuestos que fundamentan el proceso de la mediación, los principios que nacen en la labor desarrollada durante el lapso de la mediación, se describen a continuación: ideología, voluntariedad, confidencialidad comunicación y comprensión.

- **Ideología**

El mediador tiene la facultad de observar en los seres biopsicosociales, es decir, en los seres humanos la potencial capacidad de poder resolver y buscar por sí mismos una salida favorable de sus conflictos en forma positiva, considerando que los conflictos no son negativos, en contraste, se perciben a modo de crecimiento. No obstante, el mediador debe estar identificado con los valores consustanciales de un proceso de mediación tales como: la buena fe, la colaboración, evolución de los involucrados, equilibrio y la exploración de armonía y paz.

- **Voluntariedad**

El mediador posee claridad que el asunto de mediación será desarrollado de modo voluntario. Sin ejercer ningún tipo de coerción a los participantes que son parte activa en el proceso, ya que la particularidad es una decisión para efectuar un arreglo o negociación de manera asistida, donde los convenios se plasmarán de acuerdo al avance o evolución del proceso y según la posición en que las partes involucradas estén de sumo acuerdo en formación del convenio, donde podrá ser logrado si ambos recíprocamente han concurrido de manera voluntaria.

- **Confidencialidad**

Involucra el grado de mantener en secreto todo lo mencionado durante el proceso para todos los externos al proceso de mediación. Vale mencionar que, todo involucrado que cumple un rol determinante en el desarrollo de una mediación podrá verse afectado por el elemento de confidencialidad. Ello los llevará a estar obligados y comprometidos a guardar y respetar la información que se le haya compartido en este ámbito. Dicha característica esta revestida de un gran valor, donde las personas que acuden a la mediación deben cumplir a cabalidad, por lo que contribuye a fomentar y promover la franqueza y sinceridad de la comunicación en el desarrollo del procedimiento. Es entonces una obligación directa que recae en la representación del mediador, donde le es impuesta de manera clara e irrestricta la obligación de respetar la confidencialidad sobre todos los datos y hechos objeto de la mediación.

- **Comunicación y Comprensión**

En relación a esto, Funes y Saint-Mezard (2001) abordan estas dimensiones como una necesidad de educarse y expresar/alcanzar; la comunicación, pocas veces en el proceso de comunicación se hace una verdadera y legítima escucha activa, que permita de manera efectiva poder comprender lo que se quiere comunicar sin ningún tipo de barreras comunicacionales, así como también facilitar el escuchar, esto con el fin de ir más allá del entendimiento para poder emplazar y llegar al lugar de otro.

Es de suma importancia afirma que, el expresar no es cuestión de comunicar, o simplemente de exteriorizar de cualquier manera lo que se quiere, tal y cual como llegue a los pensamientos, más bien expresar significa comunicarse de forma respetuosa, sin barreras comunicacionales, cuyo objetivo se encuentren bien centrados y delimitados de manera clara y precisa, sin alegatos abstractos ni acusatorios que de manera negativa alteren el proceso comunicativo. En este sentido, la comunicación y la comprensión son dos instrumentos muy simples, pero que llevados a la práctica pueden ser multidisciplinarios y complejos. En tanto, una excelente comunicación, consecuentemente, es imprescindible al tiempo de resolver los conflictos escolares.

- Cualidades Personales de un Mediador

Con respecto a las cualidades del mediador el Manual de Mediación de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1998), establece existencia de múltiples cualidades que debe tener empoderadas un verdadero mediador, no solo en el aspecto personal sino también en el aspecto profesional. Del mismo modo se hace mención que, esas cualidades personales de las cuales están dotados los mediadores dos son las que más se destacan siendo sumamente necesarias para

poder desarrollar de manera plausible el rol y la importante labor en lo que atañe a la gestión de conflictos, estas son:

- **Escucha empática.** Habilidad del mediador para emplazar el territorio del otro. Ayuda a comprender los conocimientos razonados por los involucrados como resultado, le concede ventajas significativas en su acción.
- **Escucha activa.** Persistir comedido a quien interviene, observar las reacciones de los demás, interpretar qué está diciendo y cómo lo vive. Ratificar y certificar la información escuchada.

- **Cualidades Profesionales de un Mediador**

Para poder determinar cuáles son las cualidades profesionales de un mediador se debe tomar en consideración el manual de mediación de la OIT (1998) donde delimita de manera precisa dos cualidades destacadas con las cuales debe tener empoderadas el mediador para poder ejercer de manera efectiva la correcta labor en la resolución de conflictos: donde podemos mencionar las siguientes: Neutralidad, imparcialidad, equidistancia, equidad y profesionalidad. Como se describen a continuación:

- **Neutralidad.** Tres conceptos íntimamente coherentes con la neutralidad:
- **Imparcialidad.** Quiere decir que el mediador le corresponde actuar deslastrándose de los valores, sus emociones y la necesidad

de protagonismo para no entorpecer la dirección del proceso, el cual culmina en el compromiso que tiene que ser considerado por los partícipes y no por el mediador.

- **Equidistancia.** Se considera como la destreza del mediador que le permite concurrir en igual forma que los involucrados en cuanto a que estos expresen las diferentes versiones que conforman del conflicto, los intereses particulares y sus necesidades; así mismo es un proceso activo que se desarrolla durante toda la mediación.
- **Equidad.** Es calificada como la capacidad que tiene el mediador de transferir al respecto, con la emoción natural del justo y lo injusto.
- **Profesionalidad.** El mediador debe conocer la realidad del escenario en el que se perfila el conflicto, constituye un requisito elemental. A pesar de no ser igual mediar en un conflicto en materia conyugal, laboral o escolar. El conocer cómo se maneja el funcionamiento relacional, normativo, la negociación dentro de los grupos o relaciones colectivas, la solución adoptada en conflictos con iguales características y similitudes, permite que se haga de mejor manera la labor del mediador. Pero esto no involucra que el mediador tenga que tener una comprensión profunda del contenido señalado centro de la mediación.

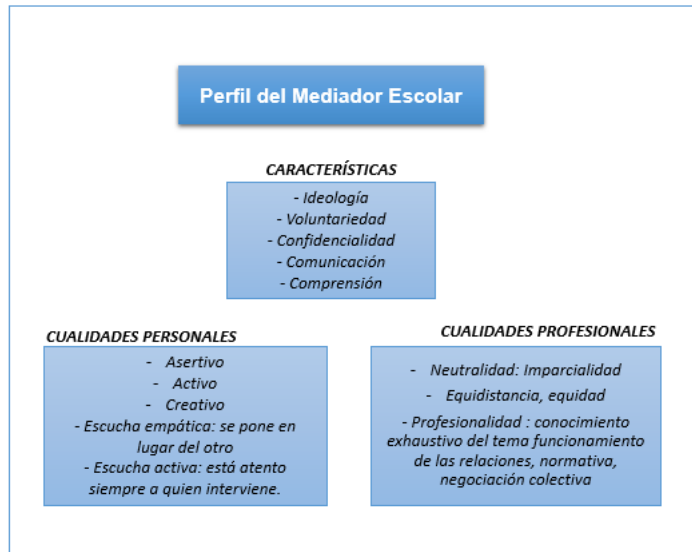


Figura 1. Modelo del Perfil del Mediador Escolar

Según mediadores expertos en mediación escolar, el autoconocimiento y el uso de técnicas de introspección permiten, por un lado, “visualizar” los propios valores y principios y tomar conciencia de éstos, y, por otro, separar y controlar sus interpretaciones subjetivas, así como discernir y comprender lo que es propio de los involucrados y su competencia mediadora.

En definitiva, para poder tener éxito en la consecución de un acuerdo (el objetivo inicial de la mediación) o en todo caso una resolución pacífica del conflicto, es fundamental la representación del mediador: catalizador del proceso, anticipador de los aspectos implícitos, y principal administrador para la aceleración de los mediados en el paso relacional.

2.2.2 La Gestión de Conflictos en el Aula

Según Vinyamata (1999) la resolución de conflictos podemos enmarcarla dentro de una corriente innovadora conformada por un conjunto de pensamientos, cuya aplicación busca obtener la comprensión y del mismo modo interesarse ciertamente en la óptima resolución de las controversias, de manera que reine el aspecto pacífico y nunca se encuentre revestido de violencia alguna. Continuando la línea del autor anteriormente señalad, podemos mencionar que los procedimientos para conseguir la resolución del conflicto deben atravesar por una serie de etapas que van desde la conciliación hasta la consecución de una salida pacífica, de modo que conduzca a una serie de cambios en las relaciones personales y en la comunicación.

En este sentido, Burton (1993) establece que, el conflicto y la resolución de conflictos se encuentran concebidos como un fenómeno de presencia universal. De esta manera, la resolución de controversias posee una serie de componentes de carácter ético que subyacen del valor procedente de la responsabilidad de intervenir de manera directa en el desarrollo de las relaciones interpersonales. Así, sobre el tratamiento que se ha dado a la noción que existe del conflicto, las proposiciones de estas siempre tienen una variación, es por ello que se debe tomar en consideración que el conflicto puede generarse o tiene su origen motivado por diversas y múltiples variables de carácter individual, de este modo surge la necesidad de buscar medios alternativos de alguna forma con carácter más represivo para lograr encontrar una solución viable al conflicto que se haya planteado. Por otra parte, se debe tomar

en consideración que, si el conflicto está estrechamente enlazado a las conductas intrínsecas de naturaleza humana, se tratara de encontrar de la mejor manera una solución cuyo basamento se ajuste al entorno.

Por estas razones, al pretender corregir un conflicto es significativo y relevante tomar en miramiento ya que no existe un solo mecanismo o estrategia a utilizar para buscar un acuerdo mutuo o salida a la controversia o conflicto planteado, al contrario se debe dejar claro y hacer énfasis en la necesidad de indagar y hacer un estudio crítico desde el la mirada objetiva, utilizando críticos lógicos acompañados con destrezas y habilidades mediadoras, para ver cuáles son las más idóneas y correctas para la resolución en concreto de dicho conflicto.

Ante la realidad expuesta, es pertinente tomar en consideración la opinión de Puig Rovira (1997) donde deja claro y firme que, la resolución de conflictos tiene como pretensión dar la mínima participación o evitar que durante el proceso puedan aparecer hechos o respuestas que evidentemente sean equivocadas o fuera del contexto, así como también buscar y direccionar una serie de conocimientos o pautas sobre el comportamiento adecuado, con el fin de abordar cooperativamente los conflictos.

Ante situaciones conflictivas en el aula, surge la necesidad de formar y educar que el conflicto es un hecho cubierto de mucha naturalidad y del mismo modo consustancialidad inherente del ser humano. Vale mencionar que un ámbito en el que se ha podido profundizar es en una serie de medios o alternativas que tengan como finalidad descubrimiento a las posibles soluciones de una predeterminada situación.

Educar en la gestión alternativa de conflictos es una necesidad actual en todo centro escolar. Como lo menciona Muñoz (2003), los educadores (maestros de escuela) estamos llamados a crear un espacio de convivencia democrática y de aprendizaje para que así se planteen nuevas estrategias.

Dentro de estas estrategias, encontramos los programas de mediación escolar y negociación que son ejecutados por el tutor del grado según las indicaciones del MINEDU, la propuesta de esta gestión de conflictos en el aula parte desde el MINEDU, y contamos con la Ley N° 29719/ PROCONVI.

Se hace necesario resaltar según las definiciones vistas que la mediación tiene una línea delgada de diferenciación con la conciliación, sobre todo en nuestro país. Según La Rosa y Rivas (2018) la diferencia entre ambos mecanismos de resolución de conflictos es casi impalpable, que se referirá a la intervención del tercero: El mediador no puede plantear soluciones, mientras que el conciliador sí está facultado.

Por consiguiente, para efectos de definición podemos decir que el proceso, principios y premisas de la mediación son iguales a los de la conciliación, pero que están desarrolladas de manera diferente para efectos legales en nuestro país.

En esa misma línea, el proceso de gestión de conflictos en el aula se adecúa a la mediación ya que no es un proceso que está estipulado en las normas jurídicas portando efectos legales.

Para resumir, la gestión de conflictos en el aula requiere de una gestión articulada de cambios no solo a nivel de técnicas de intervención sino también en los planes de estudio y en la preparación de toda la plana educativa y lo podemos distinguir con la figura consecutiva N°2:



Figura 2. Niveles de intervención

- Conflictos

Hoy podemos definir de diversas formas el conflicto; sin embargo, las teorías que quisiéramos presentar en esta investigación son desde la perspectiva del conflicto transformador. Esto quiere decir que los autores que a continuación se presentan forman parte de una corriente del conflicto positivo rescatando su característica de “oportunidad”.

Podemos decir entonces como menciona Caviano, Gobbi y Padilla (2006) que el conflicto en sí mismo no es positivo o negativo, ya que es una consecuencia inevitable de la relación humana, donde se contraponen intereses.

Para Fernández (2017) los conflictos son inevitables, parte de nuestra vida y además una gran fuente de aprendizaje.

Si quisiéramos darle una definición más social al conflicto podríamos mencionar la de La Rosa y Rivas (2018) quienes consideran que el conflicto es un fenómeno social entre dos o más partes quienes tienen intereses contrapuestos y exteriorizan esos interés para obtener resultados.

Para centrar un poco el sentido de conflicto en el ámbito escolar, podemos mencionar a Uruñuela (2006) que sostiene que todo conflicto debe ser concebido, no como un suceso extraño y disfuncional, al contrario, debe concebirse como una serie de acontecimientos cotidianos de total normalidad y que son habituales dentro de los colectivos o comunidades educativas.

En este sentido, cabe destacar el preconcepto de que sus protagonistas poseen diferentes intereses, visiones o posiciones, así como también distintas necesidades que pueden hacer fuerza y presión entre sí, dando nacimiento a nuevos conflictos.

Al hablar de los conflictos que se puedan generar entre escolares, se entiende que éstos son de carácter inevitable; por lo que, tal afirmación es similar a la opinión de Ortega y Del Rey (2004) en cuanto al elemento necesario de estos, donde suponen o se

presume un contexto de aprendizaje y aplicación de una serie de destrezas y estrategias en miras de buscar solución a los problemas.

Finalmente, Andrés (2009) comenta que lo que comúnmente se destaca en las organizaciones educativas son aquellos conflictos que están por arriba de la sana convivencia, por lo que se debe tener presente será menester las acciones de prevención en las organizaciones educativas. Ciertamente, y tal y como se vislumbra en esta investigación en establecer el perfil del mediador escolar en la resolución de conflicto, es allí que los vínculos, lazos, nexos o relaciones interpersonales positivas que se puedan generar dentro de los diversos grupos o colectivos encontrados en la comunidad escolar debe ser establecido como su objetivo principal en la intervención. Sin embargo, cabe indicar que desde la práctica el conflicto se da como un proceso de modo natural durante el desarrollo la vida del individuo como ser biopsicosocial. De esta manera también se debe reflexionar sobre el modo que se éste abordado, buscando la manera más correcta y optima en cuanto a la búsqueda de una serie de nuevas oportunidades de aprendizaje y por ende de máximo crecimiento, cuya expansión sea desde el ámbito personal como en el ámbito relacional.

- Formas de afrontar los conflictos

Será bueno detenerse en mirar las formas en como afrontamos los conflictos. Desde 1964 ya se maneja una teoría conocida como “The

Managerial Grid” quien fuese desarrollada por Blake y Mouton en Houston, la cual 10 años más tarde será desarrollada por Thomas y Kilman a modo de un instrumento aplicable en el año 1974. Seguidamente por otros autores, pero en general la teoría versa sobre que una persona puede desarrollar un estilo de enfrentar los conflictos según determinadas circunstancias.

Binaburo y Muñoz (2007) hacen un señalamiento a las cinco maneras más usadas con frecuencia para dar frente a los conflictos según las teorías antes señaladas:

1. Competitivo: las partes no quieren ceder ante el problema, y permanecen en su posición dura, llegando a utilizar estrategias más de imposición que de apertura para intentar ganar por encima de todo. Se conoce también este modelo como ganar – perder.
2. Evitativo: en esta ocasión al contrario del competitivo las partes quieren huir del conflicto o esperar que este en algún momento desaparece. En este tipo de actitud de escape no se satisfacen los deseos de ninguna de las partes por lo que también se le conoce como perder – perder.
3. Acomodación: cuando lo que interesa es resolver el conflicto por encima de los propios intereses, ajustando mis acciones en beneficio de la otra parte, cediendo en todo. Los autores dirán que este modelo termina perdiendo hasta la autoestima, por lo que también es un modelo perder – ganar.

4. Negociación: Es considerado como el convenio a través del cual se pretende dar una satisfacción a las necesidades más latentes de las partes miembro del conflicto, donde en muchas oportunidades existe la dificultad de poder dar un total perfeccionamiento de los beneficios. La visión o percepción terminal es poder lograr la satisfacción, ya que en el mismo se han podido acumular y recoger todos lo relacionado al interés de las partes involucradas.

5. Colaboración. Esto conlleva a beneficiar el desarrollo de los comportamientos de modo más cooperativos, de modo que se pueda obtener una satisfacción en su totalidad de todos los intereses individuales y personales, al igual que las necesidades de manera recíproca de las partes intervinientes en el conflicto. En este sentido representa un proceso más extendido, con la presencia de una serie de expectativas en cuanto a la búsqueda de la solución del conflicto. Sin duda alguna se puede decir que, este viene a significar el modo más idóneo ya que viene a fortalecer las relaciones personales otorgando beneficios mutuos.

Como se puede inferir, adoptará algunos de los estilos mencionados dependerá de las circunstancias y de las condiciones del conflicto al cual se nos presentes.

- Tipos de conflictos

Para efectos de la esta investigación recurriré a la tipología realizada por Ortiz (2010) quien señala que existe dos tipos de conflictos, el

latente y el manifiesto. El primero donde el conflicto existe, pero no es concebido por las partes y el segundo donde el conflicto se ha manifestado con alguna acción por una o ambas partes.

Con relación a los tipos de conflictos dentro del entorno o en la sede educativa Viñas (2004) establece que, concurren diversas tipologías de conflictos. El mencionado autor hace una distinción en 4 tipos o categorías: dentro de los cuales denomino como conflictos de poder, relación, de rendimiento e interpersonales:

1. En relación al primer tipo de conflicto categorizado por el autor, el cual denomina como conflicto de poder, este se encuentra concebido como aquel dado en relación a las normas, es decir, cuando el estudiante desobedece o transgrede el sistema y se consigue con una serie de elementos de poder que de cierto modo limitan, restringen su autonomía o actuación libre, donde hay una directa afirmación de seguridad del sistema.

2. Con relación al segundo tipo de conflicto categorizado por el autor antes, mencionado el cual denomina como los conflictos de relación, donde estos se refieren a la situación donde unas de las partes o miembros activos del conflicto, se encuentra por encima, bien sea en el orden jerárquicamente establecido o emocionalmente, con relación a la otra parte. Como ejemplo está el "bullying".

3. También se encuentran los conflictos el cual denomina como de rendimiento, donde quedan enmarcados dentro de este tipo todos aquellos conflictos que tienen una estrecha relación o son afines con el plan de estudios.

4. EL conflicto interpersonal, es aquel que tiene que ver con la relación interna del sujeto pero que se manifiesta en el ámbito escolar, siendo este tratado de manera integral por el equipo encargado de la psicopedagogía en la escuela.

Al respecto, cabe destacar la opinión de Puig Rovira (1997), quien toma en cuenta la subsiguiente clasificación de conflictos en el ámbito escolar:

1. El conflicto interpersonal: referidos con disolución de la concordia entre las personas o sujetos miembros de la comunidad.
2. El conflicto psicológico social
3. EL conflicto de acomodación al ambiente escolar: se originan cuando existen una serie de expectativas erróneas, causando cierto malestar e indisciplina.
4. El conflicto de carácter pedagógico
5. EL conflicto con el servicio educativo: relación entre la institución y el estudiante.
6. EL Conflicto social y político

Generalmente, dentro de las organizaciones educativas, se puede subrayar una serie de conflictos, y que según (Torrego, 2006) pueden ser:

- Tipos de violencia general, las psicológicas, de carácter físico y las estructurales. En este sentido el autor antes mencionado encierra la violencia tipo psicológico que se visualiza con una serie de conductas entre las que destaca el no respetar al otro, algún tipo de agresión, discriminación, actitudes amenazantes, entre otras. Asimismo, hace una

inclusión, tomando en cuenta a la auto violencia de carácter físico y contra otros, igualmente considera la violencia de algunas estructuras del mismo sistema, que ocasiona en las personas que se despierten ciertos aspectos negativos, originando a la organización un deficiente desarrollo de la comunidad escolar y del plan de estudios lo que genera procesos de conflictos a futuro.

- Interrupción en las aulas: es una aglomeración de acciones inadecuadas las cuales pueden originar y promover dentro del aula y que frenan el desarrollo normal del proceso educativo o acción educativa, el desgaste de tiempo, la falta de disciplina, entre otros. Así pues, este tipo de acciones violentas, es considerada como una de las causantes que lleva al fracaso escolar.
- Vandalismo: Es considerada como aquella violencia física hacia el colegio y todas las instalaciones que la conforman.
- Dificultades de disciplina: Es el conjunto de infracción o faltas a las normas que regulan la convivencia dentro del centro educativo.
- Bullying: Es el agravio repetitivo y continuo conducente a un compañero que no es capaz de ejercer su defensa por si propio.
- Acoso y abuso sexual.
- Ausencia o deserción: Abarca el no hacer las tareas que les puede corresponder tanto a los estudiantes como a los profesores.
- Fraude-corrupción: Es la trasgresión de las conductas sociales que son reconocidas y aceptadas dentro del centro educativo y por ende se encuentran inmersas en la vida escolar, tales como el plagio, actos de corrupción, entre otras.

- Mantener una zona segura en el colegio: temor a soportar algún tipo de eventualidad delincriminal, con algún integrante del colegio o en los exteriores del plantel.

Para finalizar, Martín et al. (2006) hace una clasificación que a su criterio ayuda a describir de forma detallada ciertos conflictos, a los que ellos han denominado como habituales o comunes dentro de los centros educativos. Al respecto, los autores en referencia nos indican que, hay 6 tipos de conflictos relacionados al convivir en la escuela: ellos destacan la disrupción, las agresiones de los estudiantes hacia los docentes, y viceversa, maltrato entre iguales, vandalismo y ausencia.

Por su parte Gotzens (1986) explica por “disrupción” o por “conductas disruptivas” o también hace mención a la indisciplina y al comportamiento indisciplinarlo, disruptivo o inapropiado, el cual se refiere al conjunto de actividades que el alumno materializa y que causa algún tipo de transgresión, donde viola todo tipo de reglas e ignora en su totalidad la normativa disciplinaria. Por otra parte, Sanders y Hendry (1997) señalan que estas conductas de manera disruptivas, están relacionadas a un comportamiento que directamente logra entorpecer el orden y la disciplina dentro del plantel, además de alterar su bienestar de los escolares que forman parte del mismo.

Es por esta razón que el modelo que integra y articula actividades para la mejora de la convivencia se han enfocado en la parte conductual como mencionara Torrego (2006), en las cuales se precisan conductas de

carácter disruptivo, las cuales tienen conductas inadecuadas para la institución y que son efectuadas en el aula.

El absentismo se podría enmarcar como el conflicto que se desarrolla dentro de la convivencia, según la óptica de Martín et al. (2006), este puede tener como base las ineficientes y casi nulas relaciones interpersonales, en especial con los profesores. En este sentido, la mayoría de ellos toman en consideración que, independientemente de cuales sean las causa, la no presencia de ciertos alumnos dificulta de manera directa el poder desarrollar las clases de manera efectiva. Es por ello que, este tipo de agresiones que en ciertos casos se pueden generar de estudiantes hacia los docentes, donde suelen presentarse no con mucha frecuencia en algunos centros, donde se puede vislumbrar que tal situación se ha convertido en una problemática de suma importancia. Cabe destacar, que ante este contexto se incluye las faltas a la autoridad, provocaciones orales y manifestaciones físicas. Este prototipo o tipología de agresiones presenta gran dificultad en el momento de buscar las soluciones mediante mecanismos de participación con los miembros de la institución , como es la mediación.

Por otro lado, los ataques que se puedan presentar de docentes hacia los estudiantes, y que tampoco se presentan como mucha frecuencia, visualizando esto desde la vertiente más clara, las agresiones físicas y las agresiones verbales. En otros casos se ha podido observar que, con

mayor frecuencia existan situaciones donde los docentes tratan de ridiculizar a sus estudiantes.

Por otra parte, se puede decir que existe un tipo de conflicto de convivencia personal que se conoce como vandalismo, el cual se configura como un tipo conductual de carácter antisocial en contra del centro educativo; donde en diversas situaciones se ven reflejados problemas que afectan las relaciones interpersonales con miembros del centro educativo, surgiendo de este modo una repercusión negativa contra el sistema de educación básica.

Cabe destacar que, existe un tercer tipo de acontecimiento o situación que, se ve materializada cuando el acto vandálico considerado no influye solo en la institución educativa, sino que produce consecuencias como incidentes en otros ámbitos. Finalmente, se acentúa y puede presentarse una agudización del conflicto y por ende el maltrato entre las partes, y entre iguales. Por otra parte, Olweus (1998), afirma que esta tipología que se presenta en los conflictos de convivencia tiene su origen en la pérdida de cierta simetría entre las partes envueltas con el conflicto, permitiendo el desarrollo de una dinámica entre el causante o provocador y la víctima. Finalmente podemos decir que los conflictos interpersonales son también frecuentes en los colegios, este tipo de conflicto se puede resolver de manera efectiva a través de mediación que tiene como características de poder de solución entre las partes como lo dirán Torrego y Funes (2000) el conflicto interpersonal demuestra los momentos de encrucijadas como

ya hemos mencionado en el cual las emociones y los sentimientos tienen el papel protagonista, por su vínculo existente entre los sujetos o partes intervinientes. Esto puede concluir en consolidar o deformar la funcionalidad del proceso, su desarrollo y de la evolución del mismo.

- **Causas de los Conflictos en el Aula**

Existen varios motivos por los que podría generarse un conflicto en el aula. Si quisiéramos separarlos por factores tendríamos desde la parte administrativa hasta el conflicto de intereses de los estudiantes.

Como hemos visto la definición del conflicto puede variar dependiendo del autor o corriente. Partiendo desde una mirada crítica, como menciona Jares (1997), se observa el conflicto como una reacción natural, a cualquier tipo de organización inclusive al desarrollo humano, además se comprende que es algo inevitable para el cambio de una sociedad. La problemática es que no se toma como prioridad la gestión de conflictos, en consecuencia no se ha capacitado a los docentes en la gestión de las mismas, es decir no ha ocurrido cambios de paradigmas frente a los conflictos en el ámbito educativo y las estructuras aun tradiciones y rígidas no favorecen a la generación de los espacios de convivencia. Es por ello que mi primer postulado a una causa es el continuar con las viejas estructuras de educación verticales y punitivas. El postulado de esta investigación es que como mencionan varios autores el conflicto es una oportunidad de aprendizaje y cuando se evita y no se actúa con las medidas necesarias para enfrentar, se puede generar actitudes agresivas que puede llegar a violencia.

En segundo lugar, podemos decir que existen factores internos entre las principales causas de un conflicto. Si lo llevamos al ámbito escolar podríamos decir alumnos insatisfechos, incomprendidos por sus diferentes formas de pensar entre otros. Y por el lado del docente podríamos decir las diferentes ideologías, formas de realizar sus actividades e inclusive creencias religiosas o estilo de vida.

En conclusión, en el ámbito escolar también existen los conflictos ya sean por razones familiares, como situaciones de tensión entre padres e hijos, por barreras o errores en la comunicación, y otras posibles causas en relación al contexto interfamiliar.

Como se ha destacado anteriormente, se considera que una herramienta eficaz para la gestión de conflictos es la mediación en vista que su caracteriza es la relación entre iguales. Por consiguiente, este ejercicio funciona muy bien para los conflictos relacionados con aspectos interpersonales.

Entonces, el centro educativo como un sistema de interrelaciones, es de por si un sistema complejo donde puede nacer el conflicto por razones internas y externas. Se hace necesario explicar los conflictos ocasionados en este contexto (en la institución educativa) para así analizar a que obedecen estos conflictos, pudiendo ser cuestiones coyunturales, o de operatividad organizativa, o en todo caso de conflictos que están sumergidos dentro de la propia atributo de la institución educativa.



Figura 3. Causas de conflictos escolares

Existen también otras variables que son posibles causas de los conflictos como los que señala Binaburo y Muñoz (2007) de desencadenantes del conflicto:

1. PERSONALIDAD: contrastes y defectos
2. INDOLENCIA Y DESMOTIVACIÓN
3. INCONGRUENCIA: entre metas y objetivos
4. INCONFORMIDAD: de los recursos compartidos
5. INFORMACIÓN SELECTIVA Y PERCEPCIONES INDIVIDUALES

Una clasificación que nos muestra Fernández (2017) es la de conflictos racionales y conflictos emocionales. La primera relaciona a temas materiales, que tienen que ver con intereses y apela a reglas consensuadas. La segunda tiene que ver con enfrentamientos personales

cuando existe emociones básicas encontradas comúnmente de carácter destructivo.

- **Técnicas de Resolución de Conflictos**

Como hemos visto los conflictos en el ambiente escolar, pueden derivar de diferentes causas es por ello que vamos a encontrar un sin fin de formas o técnicas que pueden ponerse en prácticas o en desarrollo para poder alcanzar la solución de los mismos. Para la investigación en particular nos centraremos en la propuesta que nos da el MINEDU entre las cuales podemos mencionar: el **conciliación, mediación y negociación**.

Es pertinente mencionar que la importancia no está centrada en la aplicación de una o varias técnicas de manera determinada, sino que lo que se busca es enfocarse a solucionar la falta de madurez y habilidades de los niños/as y adolescentes para gestionar sus posibles conflictos de manera pacífica. Otro elemento de suma importancia radica en poder abordar el conflicto de modo creativo. Donde se debe tener como objetivo no central todos los hechos en que ocurrieron negativamente, sino al contrario, sacar provecho de modo plausible y viable todo el potenciar de aquellos aspectos que aportan una posible solución.

Lamentablemente todavía tenemos posturas punitivas como menciona Munné y Mac-Cragh (2006) que estas medidas tienen en la finalidad de obtener una mejor relación en la organización de la comunidad educativa sobre todo aplicando las sanciones escolares. Este modo de gestionar el conflicto escolar es a través del cumplimiento de las sanciones que el

reglamento u otro instrumento de la institución educativa impone a algunas personas que nos respetan el reglamento; en esta forma de atender el conflicto no existe el diálogo, recayendo el poder en la autoridad designada que vela por el cumplimiento del mismo.

Tabla 1. Formas para la gestión de conflictos en el aula

Medios Punitivos	Medios alternativos
Aplicación de la Norma del Colegio (reglamento u otro)	Utilizar las técnicas como: negociación, mediación o conciliación

a. La Conciliación en la Escuela

Es un mecanismo de resolución a través de la comunicación que se efectúa entre las partes involucradas (alumnos /docentes / administrativos), con la asistencia de un tercero (entrenado para asumir ese rol y designado por las partes o la institución), el cual ayudará a las partes a tomar una decisión a partir de descubrir el interés oculto de ambas partes que están en conflicto. Durante la discrepancia, el conciliador consigue prepara alguna propuesta de solución que puede ser aceptada o no aceptada por las partes. Como podemos notar, la solución continúa estando en las partes, aun así, el conciliador que es ajeno al problema puede proponer alguna fórmula de solución viable después de lo escuchado.

b. La Mediación en la Escuela

Este mecanismo al igual que el anterior se basa en el diálogo el cual debe de ser realizado por las partes implicadas en el conflicto (alumnos /docentes / administrativos) para solucionar el mismo con un tercero que asiste de manera imparcial (entrenado para asumir ese rol y designado por las partes o la institución) el cual no deberá intervenir alguna propuesta de solución del conflicto, tan solo prepara el diálogo para ayudar a comunicarse entre las partes. En consecuencia, el poder como en el caso anterior, sigue estando en las partes implicadas y el tercero solo acompaña facilitando la comunicación entre las partes.

c. La Negociación en la Escuela

Es un mecanismo que no está institucionalizado, más bien está orientado a la gestión inter partes. Es decir, no es necesario contar con la intervención de un tercero como en los casos anteriores. La voluntad de solucionar el conflicto ser de responsabilidad de las partes, lo que genera que ellos pauten su esquema de dialogo, recayendo el poder netamente en ellos.

En la Figura 4 se puede observar estos mecanismos exhibidas de manera ordenada según el nivel de quien tiene el poder de solución, como se puede ver, en la parte inferior de la pirámide se sitúan los mecanismos de solución que tienen más ahínco en el diálogo de las partes y en la parte superior las que recae el poder en el tercero que interviene.



Figura 4 *MARC's utilizados en el aula según el nivel de intervención de un tercero en el conflicto.*

Ante lo planteado puede concebirse que, dentro de un plantel educativo o centro escolar pueden implementarse y poner en desarrollo las diversas técnicas dependiendo a las formas de conflicto y las formas de resultados que se desean obtener. Lo más resaltante importante, como se ha podido mencionar es poner en práctica el uso de todas las herramientas necesarias con relación al contexto concreto que se quiere gestionar o solucionar. Es por ello que, el objetivo principal debe estar enmarcado y enfocado a buscar y encontrar aquello que de cierta forma coadyuve a la resolución del conflicto. Con el uso de estas técnicas se realiza un aporte teórico en resolución de conflictos escolares en todos sus ámbitos.

2.2.3 Normas de Convivencia establecidas por el Estado

o Marco de Orientación

El Estado Peruano ha establecido recientemente una serie de parámetros con el fin de ofrecer orientación y así obtener un avance y desarrollo adecuados a nivel de gestión de los conflictos escolares, con miras a mantener una óptima convivencia escolar. El objetivo del mencionado marco de orientación es prevenir y dar mayor atención al flagelo de violencia frente a niños, niñas y adolescentes. En ese sentido, podemos encontrar una serie de normas y directrices como las que citamos a continuación:

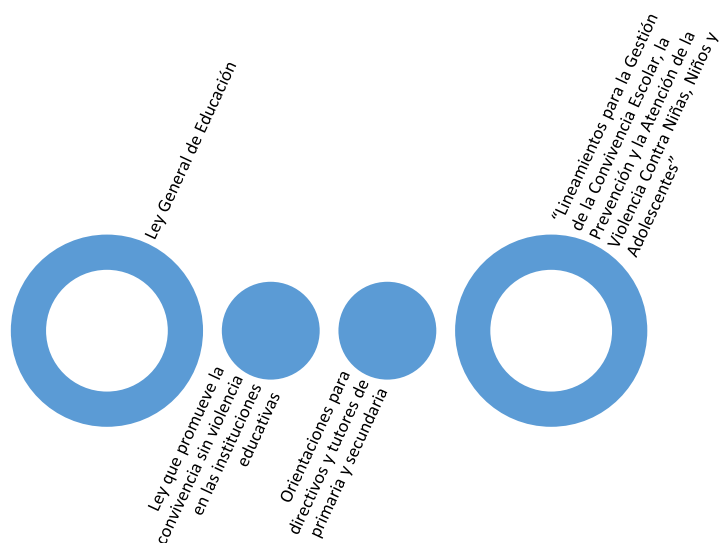


Figura 5. Marco Legal para el adecuado manejo de conflictos en las escuelas.

La LGE, establece que el MINEDU es el órgano del Gobierno Central facultado para concretar, conducir y estructurar el régimen educativo entre otros aspectos, partiendo de un sistema planteado por el propio

Estado (Ley N° 28044, 2003). Es así como el MINEDU promulga una serie de normativas y orientaciones para atacar la problemática de la poca o nula resolución de los conflictos estudiantiles en un contexto de “Escuelas sin violencia”. Podemos mencionar las siguientes:

- Ley N° 29719, Ley PCSV
y su Reglamento DS N° 010-2012-ED
- RM N° 321-2017-MINEDU, que modifica la RD N° 343-2010-ED y que autoriza que los directores a formar los Comité TOE.
- RD N° 0343-2010-ED, que aprueba las Normas para el Desarrollo de las Acciones de TOE en las DRE , UGEL e IE.
- DS N°004-2018-MINEDU, se aprueban los “Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia contra niñas, niños y adolescentes”.
- RM 291-2018-MINEDU, se ratifica el “Plan de Trabajo para la Implementación de los Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes”.

Habiendo mencionado en primer lugar “Norma de convivencia escolar”, cabe destacar que, se encuentran como objetivos dentro del proceso los siguientes:

- a. Crear contextos dirigidos a la plena actuación ciudadana de la dentro del centro educativo, por medio de un desarrollo convivencial dentro de la comunidad educativa de manera participativa y democrática, fundamentada bajo los principios de protección de los consagrados derechos fundamentales y humanos, así como también el máximo respeto por las divergencias, la responsabilidad ante la normativa establecida y la repercusión a un espécimen o tipología con contenido violento y discriminatorio.
- b. Buscar la consolidación del organismo educativo como único medio que brinde protección y seguridad protector, en el cual el progreso de la comunidad estudiantil en general, se encuentre libre de cualquier pauta o síntomas de violencia, que de una u otra forma transgreda en su totalidad el desenvolvimiento e integridad física y psicosexual, alterando directamente todas sus capacidades en pro y beneficio de su proceso de aprendizaje.
- c. Incentivar la contribución de manera participativa de los integrantes de la comunidad educativa, fundamentalmente, estableciendo un conjunto de normas convivenciales con la presencia de ciertas medidas disciplinarias que estén orientadas al respeto y protección de los derechos fundamentales y humanos, teniendo como objetivo mantener la integridad de todos los miembros de la comunidad educativa , encaminadas a un proceso dinámico de formación ética, bajo los principios de ciudadanía , autorregulación, dignidad humana y bienestar.

- Convivencia Escolar

Esta dimensión puede definirse como el contiguo de lazos interpersonales que conforman una asociación educativa. Por tanto, es una cimentación de orden colectivo y cotidiana, donde la responsabilidad será de carácter compartido por los miembros de dicha asociación. Espacios donde se encuentra inmersa de manera explícita, donde el respeto a los derechos humanos tiene un valor primordial dentro de todas las posibles divergencias de cada persona, todo esto en la búsqueda de una convivencia pacífica que origine el perfeccionamiento y la compenetración de manera integral todos los estudiantes.

La convivencia escolar resulta ser un punto de conexión primordial en la búsqueda para lograr el alcance de una formación por competencias de formación integral donde se desarrolla el saber convivir. En estos espacios de convivencia la experiencia de enseñar – aprender es de carácter dinámico dado que se origina en todos y cada uno de los ámbitos dentro del desarrollo y evolución de la vida escolar, donde se ven involucrados de forma directa todos los miembros que forman parte y ocupan un rol dentro de la comunidad educativa, en el ejercicio de sus acciones, actitudes, decisiones y el apego a principios y valores.

Ante esta realidad, se puede decir que existen diversos modos de convivencia dentro de las instituciones educativas, donde se pueden ver reflejados el nivel y la calidad del conjunto de relaciones

interpersonales y humanas que se materializan o viven en cada una de ellas, bien sean negativas o positivas.

Finalmente, podemos afirmar como dice el “Manual de orientación en tutoría” que la convivencia es una construcción colectiva, porque implica la sinergia y responsabilidad de toda la comunidad educativa.

- Gestión Institucional

Como ya hemos señalado los instrumentos de gestión de instituciones básicas son emitidas por el MINEDU. El Decreto Supremo N° 011-2019 MINEDU señala como instrumentos básicos el PEI, PCI, PAT y el Reglamento de convivencia. Se hace mención a estos instrumentos en vista que, como hemos señalado, la convivencia escolar no solo es la adecuación de una técnica, sino que, implica también cambios en los instrumentos de gestión pedagógicos.

Valdría la pena profundizar respecto al Reglamento de Convivencia acerca de las Normas de Convivencia de la IE, las cuales deben de tener un total vínculo con la normativa vigente, primordialmente con las normas que versan con el tema educativo.

Por otra parte, mencionado Reglamento incorpora una normativa respecto a la Convivencia dentro de las instituciones educativas, donde en el capítulo denominado “Normas de Convivencia”, el cual fue modificado viniendo a sustituir al capítulo que regulaba todo lo concerniente a las normas de disciplina. Estas normas son divulgadas

en su totalidad a los miembros que están en la institución de educación mediante diversos medios, tanto físicos como virtuales.

Como parte de la planificación de la IE en el tema de la planificación de actividades de convivencia además de la parte normativa debemos mencionar un aspecto relevante que son los Comités de Tutorías y Orientación Educativa. Este comité es el encargado de gestionar, verificar y controlar aquellas formas de interrelacionarse por parte de los alumnos en una escuela, realiza actividades como la elaboración, actualización y aprobación de las normas para el buen convivir en el centro educativo, y para cumplir ese propósito deberá certificar lo se cita de la norma de convivencia del MINEDU:

- a) Respeto a los DDHH, a la Constitución, a la LGE, al CNNA, y las normativas vinculadas a la convivencia.
- b) Transformación y actualización de las normas de convivencia en base a los cambios de la institución y de las normas actuales.
- c) Tomar en cuenta el diagnóstico de Proyecto Educativo Institucional para la composición de la normativa.
- d) Aprobación de las NC a través de las Resoluciones Directorales (RD), debidamente firmadas y publicadas.
- e) Incorporar normas que regulen la convivencia dentro del Reglamento Interno (RI) de la institución, de manera sistemática en un capítulo o apartado que se denomine como “Normas de Convivencia”, y de ser el caso reemplazar al capítulo normas de disciplina.

- f) Difundir de manera permanente y constante, todo el cuerpo de NC a toda la IE.
- g) Evaluar de manera constante y periódica las Normas que regulan la Convivencia, tomando en consideración estas acciones como primordiales y primarias en la planificación y planeamiento dentro del calendario escolar.

Por otra parte, y tomando en consideración los casos con tratamiento especial, como lo es, el de la Educación Básica Especial, cuya naturaleza de carácter especial y por no beneficiarse de una comisión encargada de aconsejar y guiar al estudiante, los profesores en el aula se ven obligados a la ardua tarea de ser los únicos garantes de llevar la batuta y ser líderes dentro del proceso donde se elaboran y del mismo modo se actualizan todas las Normas convivenciales, proponiendo los acuerdos y las autocompasiones requeridas para el desarrollo más óptimo y positivo dentro del proceso de mediación.

- Convivencia en el Aula

Resulta necesario que, una vez que se inicie el período escolar, los docentes de aula o tutores, deben iniciar las respectivas y necesarias sesiones con el objeto de construir las Normas que busquen mantener de forma viable la Convivencia dentro del aula. Para su construcción es necesario atender lo siguiente:

a. Se debe buscar la promoción y la coparticipación activa de todos estudiantes, fomentando el desarrollo de las relaciones interpersonales dentro de un ambiente participativo y democrático, cortés e inclusivo, donde se respete la igualdad de circunstancias entre todos, abarcando siempre en primer lugar el respeto, valorando a las disconformidades culturales y lingüísticas.

b. En la redacción de las normas de convivencias se debe utilizar un estilo preciso, sencillo y positivo, que sea enmarcado en primera persona del plural, tomando en consideración el idioma español y las lenguas originarias, con el fin de poder abarcar a todos los miembros del centro educativo, sin importar raza, etnia, lengua o condiciones, y del mismo modo facilitar su entendimiento y comprensión. En este contexto debe ser tomando en cuenta de igual manera el sistema de comunicación que permita a los estudiantes con discapacidad acceder a estas normas de convivencia.

c. Deben tomarse en Consideración todas y cada una de las etapas del desarrollo y evolución, así como también las diversas características de manera específica de cada uno de los estudiantes.

d. Se deben adecuar y apropiar el conjunto normativo a cada una de las necesidades que hayan sido delimitadas y definidas por los estudiantes dentro del aula de clases.

e. Reflexionar de modo crítico constructivo sobre los alcances, competencias y capacidades inmersas dentro del Plan Nacional de Educación.

f. Conservar la correspondencia necesaria con la Normativa o conjunto de normas de Convivencia dentro la organización educativa.

Cabe destacar que, una vez finalizada la obtención de la Normativa encargada de regular la Convivencia dentro del aula, pasaran por un proceso de certificación a manos de las autoridades del plantel, es decir, por parte del personal directivo de la organización, ya que son los facultados y competentes para poder hacer el levantamiento de las observaciones pertinentes y oportunas. De existir algún tipo de observación, deben ser hechas por el docente y siempre tomando en cuenta la participación activa del estudiantado. Luego de ser certificada toda la Normativa que regula la Convivencia dentro del aula, se deben efectuar las acciones siguientes:

a. Deben ser publicadas donde exista una clara visualización de todos, es decir, en un lugar adecuado y visible, para facilitar el conocimiento de todos, también es recomendable hacer una distribución de los ejemplares a todos los estudiantes.

b. Debe ser inmersa dentro del folder carpeta pedagógica de cada docente de aula responsable.

c. Debe realizarse una notificación o exhorto, con el fin de dar conocimiento al docente el contenido íntegro de ellas, para que puedan desplegar y desarrollar su sesión de aprendizaje.

d. Hacer una notificación a todos los familiares, así como también a las Autoridades Comunales para que tengan conocimiento, y de este modo puedan coadyuvar a la implementación y cumplimiento fiel del marco legal aplicable.

e. Se tendrá que estimar y apreciar el nivel de respecto al marco legal vigente cada bimestre.

- Líneas de Acción

Con el propósito de proporcionar su planificación y ejecución, el proceso de gestión convivencial dentro de la institución educativa debe llevarse a cabo por medio de 3 lineamientos de acción, como:



Figura 6. Líneas de acción para la solución de conflictos escolares basado en la normativa vigente.

a. **Promover la convivencia en la escuela.** - Hacemos referencia al impulso ineludible que debemos realizar con el

fin de fortalecer y hacer la declaración de todas las relaciones fomentadas de modo participativo y democráticas en todos los niveles de la organización educativa. Igualmente se debe promover los diversos modos de relaciones para buscar un apoyo en tratos buenos y adecuados, que faciliten y hagan un aporte significativo en el proceso formación de manera integral de todos los estudiantes, cuyo objetivo sea lograr la obtención de un aprendizaje significativo. Por ello, surge la necesidad de exigir a los miembros de la institución tal conocimiento. Adicionalmente, entre algunas acciones primordiales se hallan la elaboración consensuada de reglas en temas de convivencia, el impulso de valores democráticos respetando las características particulares de cada estudiante.

- b. **Prevenir la violencia Infantil.** - se puede mencionar la interposición la cual es pronosticada para los escenarios de violencia, las cuales podrían aparecer en la IE o fuera de ella, por medio de realizar algunos tipos de acciones preventivamente conforme a sus intereses personales y a las circunstancias. Es conducente a toda la organización educativa, fundamentalmente a quienes se localizan de cara a una elevada presencia de la violencia directa o potencial. Igualmente, sustenta la instauración de una red de alianzas estratégicas con cabida para actuar y apoyar en aquellos momentos donde se presente violencia.

c. **Atención de la violencia infantil.** - Es intervenir de manera adecuada, positivamente y restauradora sobre los acontecimientos violentos encontrados en la escuela, suscitados entre las y los estudiantes. Finalmente, del personal del colegio público o privado dirigido a estudiantes o familiares.

- **Participación de los estudiantes**

Las relaciones participativas, en forma diligente o competitiva de todos los integrantes que conforman la entidad de educación escolar, es decir, todos los niños y adolescentes; se encuentran encuadrados dentro del contexto de los derechos fundamentales y humanos que son consagrados y protegidos en la DDN y suscitada con una gran expansión a todos los niveles dentro de las organizaciones educativas, cuyo enfoque o visión se encuentra estrechamente unida a los derechos a un libre desarrollo integral de la vida.

Con la activa participación que se origina a través del desarrollo de una serie de actividades de índole social y cultural centralmente, donde también se incluye desde el ámbito artístico, recreativo, deportivo, hasta el ámbito del desarrollo de las ciencias y la tecnología, actividades que propician la participación activa. Con respecto a lo antes planteado cabe mencionar que, la organización estudiantil es aprobada a través de la opinión favorable o no de las autoridades directivas de la institución, quienes son los facultados

para hacerlo y que deben poner en ejecución las normas reglamentarias, especialmente donde se encuentren plasmadas las NC.

En relación con la acción interactiva de los estudiantes, las funciones del Comité de TOE, han sido delimitadas por Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU:

- a. Generar y promover la asistencia de agrupaciones con iniciativas participativas de los estudiantil que busquen afianzar y consolidar de manera autónoma la organización estudiantil preestablecida.
- b. Se facilitar la participación objetiva dentro del proceso participativo a todos los estudiantes, incluyendo aquellos que cuente con alguna discapacidad, así como también aquellos que pertenezcan algún éxodo migratorio, a los pertenecientes alguna raza o tribus indígenas y afroperuanos, donde permita evitar la gran generación o nacimiento de algún tipo de estereotipos.
- c. Vigilar para que se cumpla un funcionamiento de modo correcto dentro de los centros educativos, así como también llegue esa expansión a los diferentes ambientes donde pueda materializarse la participación activa de todos los estudiantil haciendo caso y cumplimiento a todos y cada de los principios orientadores que deben desarrollarse dentro de la gestión de la convivencia escolar.

- d. Se deben Garantizar de manera cautelosa que el conjunto de acuerdos o resoluciones que nazcan en los espacios dentro del centro activo y con la activa participación de los estudiantes, deben ser tomados en consideración de forma imperante y de gran relevancia en todas aquellas situaciones que se ameriten en pro de la gestión educativa, en aquellos aspectos donde sean competente y que de alguna forma se vean afectados.

Partiendo de la norma señala en el párrafo anterior debemos señalar que los ambientes de participación deberán:

- a. Vigilar de manera correcta que el aspecto representativo irradie de manera directa la diversificación étnica y cultural, así como también aquellas condiciones que se puedan presentar por la existencia de algún tipo de discapacidad o cualquier otra circunstancia que puedan describirse la organización educativa.
- b. Originar todos aquellos elementos o factores de interculturalidad, creando una verdadera inclusión y de este modo poder evitar que exista algún tipo de discriminación.
- c. Evaluar la claridad y legalidad de todos los pasos y procesos eleccionarios de los representantes, que deben cumplirse de manera fiel.
- d. Certificar que se esté cumpliendo los acuerdos tomados, considerados según al deseo de todos sus integrantes.

- e. Efectuar cada uno de los aportes y acuerdos de manera imperiosa, en la relación a sus pasos y sus procedimientos.

2.2.4 Enfoque por competencias y el ESC

En la actualidad se habla mucho del enfoque por competencias relacionado a romper paradigmas de la educación. En relación a ello muchas Instituciones Educativas (EBR) se encuentran aplicando los procesos de aprendizaje basados el enfoque ESC o también llamado socioformativo complejo.

Dicho enfoque comprende distintas teorías, las cuales procuran crear condiciones pedagógicas esenciales lo cual facilite una formación por competencias las cuales actualmente se vienen ejecutando en la formación escolar, a partir de la articulación de la educación con los procesos sociales: la comunidad, la economía, la política, la religión/creencia, los deportes, el cambio climático y los movimientos de arte; en los cuales comparten y se relacionan los ciudadanos, realizando oportunidades de aprendizajes en el marco de su realidad y contexto, en el interés personal logro de metas, en las relaciones interpersonales y en su relación con el trabajo. De eso se desprende que este enfoque, tendrá como particularidad fundamental el ayudar a encontrar los medios y momentos para suscitar la formación de carácter humano, basado en competencias en diferentes espacios. Todo ello, dándole importancia a la elaboración de un proyecto de vida de manera ética, tomando en cuenta las fortalezas de las personas y la expectativa de estas, con respecto al convivir en sociedad y la generación de valor productivo. Se puede señalar que en nuestro país este

enfoque de formación pedagógica resulta un aporte en vías de la mejora de la sociedad ya que no solo se centra en los tradicionales conceptos y habilidades, si no que enfatiza en el saber convivir.

Algo semejante ocurre con muchas teorías de la psicología educativa que se han preocupado por encontrar diferentes estrategias de enseñanza - aprendizaje. De las investigaciones aportadas al respecto, el modelo formativo por Competencias, las cuales son consideradas como “procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos, teniendo como base la responsabilidad”; asimismo, considera la importancia de lograr personas capaces de resolver problemas y concretar metas respetando el contexto social y cultural en el que se desenvuelven; y sobre todo la importancia del “saber actuar” con eficiencia y respeto; ser creativo y al mismo tiempo constructivo, incorporando con amplitud intereses y perspectivas distintas.

Las competencias alusivas al saber convivir están relacionadas a las capacidades para saber comunicarse afectiva y efectivamente, a colaborar con sus pares, a resolver los conflictos de manera idónea y la participación activa en la comunidad local, etc. Podríamos atribuirle la diferencia con las otras competencias en la siguiente figura:

Saber	Saber Hacer	Saber Ser	Saber Convivir
Conocimientos	Habilidades	Aptitudes	Actitudes y Valores

Figura 7. Diferencia en los saberes del enfoque por competencias

En conclusión, la competencia saber convivir esta relacionada a la capacidad que estamos buscando para la gestión de conflictos escolares. Sera importante revisar las nuevas tendencias en educación, como las de enfoque por competencias con el Enfoque Socio Formativo Complejo (ESC), los cuales ayudaran a desarrollar capacidades de manera integral en los estudiantes, apuntado a un perfil de gestor de conflictos como mediador.

2.3 Definición de Términos Básicos

- **Perfil del mediador escolar:** características de un sujeto que conce la teoría y dinámica del conflicto, que maneja técnicas de gestión de conflictos y que tiene habilidades como líder, con un alto sentido de pertenencia por la organización que representa. Es una persona que ve en el conflicto una oportunidad para construir una solución alternativa al mismo con las partes inmersas en él.
- **Ideología:** se concibe como el contiguo de ideas elementales que especifica el pensamiento de una persona, una población o una época. Asimismo, presenta la doctrina filosófica medida en la investigación del principio de los sentires.
- **Voluntariedad:** es considerado como el trabajo de las personas que ofrecen a una entidad o al medio ambiente por decisión propia y libre. La expresión asimismo hace referencia al vinculado de dichas personas, los voluntarios.
- **Confidencialidad:** es la condición de personal (que se dice o hace en confidencia y con seguridad mutua entre dos o más individuos). Se

asiste de una propiedad de la información que intenta garantizar el camino sólo a las personas facultadas.

- **Comunicación:** es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor que decodifica e interpreta un categórico mensaje.
- **Comprensión:** está vinculado con el verbo comprender, referido a entender, justificar o aguantar algo. Consecuentemente, es la aptitud o astucia para obtener un alcance de las cosas.
- **Escucha empática:** es un tipo de escucha sin prejuicios, situándose en el lugar del interlocutor, apoyándole y asimilando aprendizaje de su experiencia.
- **Escucha activa:** es una técnica y estrategia determinada de la comunicación humana. Asentada en el trabajo de Carl Rogers, es manejada en campos como la enfermería, la psicoterapia y la resolución de conflictos.
- **Resolución de conflictos:** es el acumulado de conocimientos para entender e inmiscuirse en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos.
- **Neutralidad:** radica en renunciar a toda injerencia en un conflicto o desacuerdo de acuerdos. Es sustancial no confundirla con conceptos como la objetividad y la imparcialidad.
- **Imparcialidad:** puede concebirse como un discernimiento de justicia que se basa en disposiciones objetivadas. Debido a esto, la persona a cargo en vez de juzgar o disipar una cuestión debe conservar la imparcialidad y no dejarse influir por preocupaciones o intereses que den ventaja a una de las partes.

- **Equidistancia:** es un adjetivo empleado para representar a algo que se halla a igual recorrido entre dos puntos.
- **Equidad:** cualidad que corresponde dar respuesta según lo que se merece cada individuo, actuando con justicia e imparcialidad.
- **Profesionalidad:** se define como la acción apropiada de la profesión de cada persona, como, por ejemplo, un abogado con valores éticos ejercerá su trabajo, auxiliando a otras personas en sus asuntos legales, sin mirar sus creencias religiosas, primeramente, está la ética profesional que los sentimientos.
- **Conocimiento:** es un incorporado de información acopiada a través de la experiencia o el aprendizaje (a posteriori), introspección (a priori). Considerando la amplitud del término, se trata de la propiedad de múltiples datos interconectados que, al ser poseídos por sí solos, tienen un menor valor cualitativo.
- **Funcionamiento de las relaciones:** es proporcional con un vínculo o una correspondencia. Al fijar a cada elemento a un conjunto le concierne solo uno del otro, se habla de función.
- **Técnicas:** son los procedimientos y recursos utilizados para conquistar un resultado delimitado. Del mismo modo, el objetivo es satisfacer necesidades y pretenden de quien las aplica.
- **Conciliación:** La significación hace relato al acto y la emanación de conciliar: acordar, compatibilizar, convenir. Se trata de la acción de conseguir que dos o más partes opuestas consigan llegar a un acuerdo para llevarse bien, en paz.

- **Arbitraje:** es una táctica por la cual es sometida a una serie de discusiones, que en todos los casos son consentidas por las partes, a un tercero o árbitro, que tiene como labor dicta una resolución o sentencia sobre lo discutido o controvertido que es obligatoria para las partes.
- **Negociación:** es un proceso de reciprocidad de información y responsabilidades en el cuál dos o más partes, que tienen ventajas comunes y otros opuestos, ambicionan tener condiciones afines.
- **Mediación:** es un dispositivo de resolución de conflictos, para lo que un tercero ecuánime pretende la búsqueda para facilitar la información entre las partes que en capacidad en ponerse de acuerdo y disuadir el conflicto.
- **Normas de Convivencia:** son un instrumento legal que condensan las puestas en común de los colectivos educativos y apunta hacia la formación integral de la persona y son un medio eficaz para instaurar un ambiente educativo dirigido adecuadamente.

CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General

Existe relación significativa del perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula de acuerdo a las normas de convivencia instauradas por el Estado en los colegios particulares.

3.1.2 Hipótesis Específicas

- El nivel de formación del docente-tutor en el perfil como mediador en el aula de acuerdo a las normas de convivencia establecidas por el estado es ineficiente.
- Las técnicas predominantes de la resolución de conflictos en el aula en los colegios particulares de Lima y Callao se caracterizan tradicionales sin considerar las normas de convivencia instauradas por el estado.
- Existe relación significativa entre el perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula de acuerdo a las normas de convivencia establecidas por el Estado en los colegios particulares de Lima y Callao.

3.2 Variables y Definición Operacional

3.2.1 Variable Independiente:

Perfil del Mediador Escolar: Es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación una persona

propositiva, líder y con un alto sentido de pertenencia por la Institución que representa.

3.2.2 Variable Dependiente:

Resolución de Conflictos en el Aula: Se denomina resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal.

3.2.3 Variable Interviniente:

Normas de Convivencia instauradas por el Estado

Las normas de convivencia son un elemento más dentro de la formación integral de la persona y un medio eficaz para crear un ambiente educativo adecuado.

Se designó como instancia jurídica educativa a la que da lugar el desarrollo de la investigación en cuanto al perfil requerido del mediador para cumplir con las normas instauradas por el MINEDU.

La operacionalización de las variables se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Operacionalización de las variables

Título: Perfil del Mediador Escolar en la Resolución de Conflictos en el Aula desde las Normas de Convivencia establecidas por el Estado en los Colegios Particulares de Lima y Callao.					
Objetivo general: Establecer el perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula desde las normas de convivencia instauradas por el estado en los Colegios Particulares.					
Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumento
Perfil del Mediador Escolar	Es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación una persona propositiva, líder y con un alto sentido de pertenencia por la Institución que representa.	Es una persona que ve en el conflicto una oportunidad para construir una solución alternativa al mismo con las partes inmersos en él.	Características	Ideología, Voluntareidad Confidencialidad, Comunicación Comprensión	Encuesta Cuestionario
			Cualidades personales	Escucha empática, Escucha activa	
			Cualidades profesionales	Neutralidad: Imparcialidad, Equidistancia, Equidad Profesionalidad	
Resolución de conflictos en el aula	Se denomina resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal.	La solución de conflictos es una tarea que se debe desarrollar a tiempo para solventar la situación lo más pronto y de la mejor manera posible, evitando ante todo cualquier método violento.	Técnicas	Conciliación Arbitraje Negociación Mediación	Encuesta Cuestionario
Normas de Convivencia instauradas por el Estado	Las normas de convivencia son un elemento más dentro de la formación integral de la persona y un medio eficaz para crear un ambiente educativo adecuado.	es una meta educativa que implica ir más allá de la resolución de conflictos: conlleva el desarrollo de una cultura escolar de prevención.	Fines	Convivencia escolar Gestión institucional Convivencia en el aula	Encuesta Cuestionario

Fuente: El autor (2019)

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Enfoque

El presente trabajo de investigación se orienta a una investigación tipo cuantitativa, tomando en consideración el paradigma **positivista**. El propósito de este enfoque es descubrir un conocimiento de tipo objetivo y así medir las variables. El paradigma positivista según Ferreres y Gonzales (2006) señala que el saber científico está basado en la experiencia desde los sentidos humanos, lo cual quiere decir que debe avanzarse mediante la observación y el experimento, esto asociado al método científico.

De acuerdo a la clásica definición de enfoque cuantitativo según Gómez (2006), comprende asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. De este modo, el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. Aunado a esto, menciona que la recolección de los datos es semejante a medir bajo una perspectiva cuantitativa.

Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias.

3.1.2 Tipo

Para elegir el tipo en esta investigación recurrimos a Hernández et al. (2014), quien nos aporta acerca de investigación tipo básica, la cual busca incrementar la base teórica, relacionándose con nuevos aportes, en otras palabras, no aborda la parte práctica que podrían estar relacionadas con la teoría o a los análisis teóricos. De este modo la investigación, se encuentra interesada en el nivel de *descubrir*. Lo que buscará es las leyes que gobiernan el comportamiento de algunos fenómenos intentando descubrir los cuales son esos principios generales que rigen esos fenómenos que son de interés.

3.1.3 Diseño

Hernández et al (2014) plantea que el diseño es aquella estrategia o plan que se desarrolla con la finalidad de conseguir lo que se requiere de información para una investigación y así responder a la situación problemática planteada. El diseño correspondiente a esta investigación es **No Experimental**.

Estos autores consideran que la investigación no experimental se realiza sin manipular intencionalmente las variables y por ello, hay que ver los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

Los autores citados con anterioridad comentan que la investigación no experimental se realiza sin la manipulación intencionada de variables y en ellos sólo se advierte los fenómenos en su natural ambiente para analizarlos.

De acuerdo a lo señalado anteriormente, esta trabajo de investigación ha sido no experimental, dado que se ha realizado sin manipular de manera intencional las variables observándose los hechos en su contexto natural.

En base a lo expuesto, el diseño de la presente investigación fue no experimental, porque se realizó sin manipular de forma deliberada las variables observándose los hechos en su contexto natural.

El nivel de la presente investigación es correlacional. Respecto a esta categoría de nivel, Palella y Martins (2012) sostuvieron que tiene como objeto determinar el grado de relación no causal existente entre dos o más variables.

El nivel de la investigación es **correlacional**. Palella y Martins (2012) con relación a este tipo de nivel, sostienen que tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables.

En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

3.1.4 Método

El método empleado en la presente investigación es hipotético-deductivo, el cual inicia con afirmaciones (hipótesis) y en el curso de la misma se fija como objetivo contrastar y comprobar la hipótesis (Bernal, 2010).

Se aplicó el método **hipotético-deductivo**, que se inicia con afirmaciones (hipótesis) y en el transcurso se fija como meta contrastar y comprobar la hipótesis (Bernal, 2010).

Este mismo autor define el método hipotético-deductivo como el proceso que inicia con afirmaciones como hipótesis examinando dichas hipótesis, y todo ello influirá en las conclusiones de la investigación. Estas conclusiones, posteriormente, se deberán contrastarse con los hechos.

Así mismo el autor plantea que el método hipotético-deductivo se fundamenta en un proceso que inicia con aseveraciones en calidad de hipótesis y examina falseando o refutando tales hipótesis, y esto influirá en las conclusiones de la investigación, las cuales deberán contrastarse con los hechos.

Este método nos va marcando los pasos para establecer aquello que ha sido observado: La relación entre el perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en un salón de clases desde las normas de convivencia instauradas por el Estado en los colegios particulares de Lima y Callao.

En base a lo expuesto, este método nos marca los pasos para establecer lo que se observó, es decir establecer la relación entre el

perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula desde las normas de convivencia instauradas por el Estado en los colegios particulares de Lima y Callao.

Después se creó la hipótesis para las variables ya mencionadas y para las dimensiones del perfil propuesto como mediador escolar, resolución de conflictos y las normas de convivencia instauradas por el Estado. Finalmente se dedujeron los resultados de las propias hipótesis que eran reveladoras y significativas, verificando las predicciones con los análisis estadísticos. Se escogió este método en vista que le corresponde, ya que es propio de una investigación cuantitativa.

3.2 Diseño Muestral

3.2.1 Población

Para realizar una investigación, es necesario definir el espacio y las personas a quienes está destinada la investigación. Con relación a lo planteado, Chávez (2012), plantea que la población de un estudio es el universo a la que se procura difundir los resultados y se encuentra conformada por particularidades que favorecen diferenciar los sujetos unos de los otros.

En este caso, la población quedó conformada por 260 docentes pertenecientes a los colegios: 96 docentes de los cuatro católicos, 74 de tres de espiritualidad salesiana, 28 de dos particulares mixtos; 16 de uno de espiritualidad franciscana mixto; y 20 de uno evangélico, 26 de uno

bautista, los primeros cuentan con un sistema educativo de prevención de conflictos.

3.2.2 La muestra

Existen varias definiciones como describen Hernández et al. (2014), respecto a la muestra; la cual podríamos decir que es una sub agrupación de la población que estamos estudiando en el cual extraeremos datos significativos. Al mismo tiempo, esos elementos representativos significativos y finitos de la población como menciona Arias (2012) son los que se debe tomar en cuenta para hacer la muestra. Para efectos de la investigación la muestra elegida fue de 155 profesores tutores de colegios Lima – Callao. Estos colegios han sido seleccionados por su relación intrínseca en la promoción de espacios de gestión de conflictos en una filosofía del cuidado y de la paz, al ser colegios parroquiales o espirituales que según las enseñanzas evangélicas están en la línea de la solución de conflictos en sus centros educativos.

Tabla 2. Población y Muestra

N°	Colegio Particular	Población	Porcentaje	Muestra
4	Católicos	96	37%	57
3	Espiritualidad Salesiana	74	28%	44
2	Particulares Mixtos	28	11%	17
1	Franciscano Mixto	16	6%	10
1	Evangélico	20	8%	12
1	Bautista	26	10%	16
TOTAL 12	5 modalidades	260	100%	155

Fuente: El autor (2019)

Para la presente investigación se manejó una muestra de 155 docentes equivalentes al 60% de la población. La fórmula utilizada para estimar el tamaño de la muestra representativa fue la de Arkin y Colton que según Bernal (2010), signa la siguiente fórmula Para hallar el tamaño de la muestra (n):

$n=155$; $P=0,5$; $Z=1,96$; $Q=0,5$; $d=0,05$;

Nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{Z^2 N p q}{E^2 (N - 1) + Z^2 p q}$$

Donde:

N = al número de la población: 260

Z = al nivel de confianza: 1.96

E = al margen de error de precisión: 0.05

p = a la tasa de prevalencia del objeto de estudio: 0.50

$q = (1-p) = 0.50$

n = al tamaño de muestra

Sustituyendo queda:

$$n = \frac{1.96^2 * 260 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (260 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{3.84 * 260 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * 259 + 3.84 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{249.6}{0.6475 + 0.96}$$

$$n = \frac{249.6}{1.6075}$$

$$n = 155$$

3.2.3 Muestreo

El muestreo es según Arias (2012), una técnica con la cual podemos seleccionar la muestra. Es así como las técnicas utilizadas en este trabajo son muestreo probabilístico, aleatorio y estratificado. Entre los mencionados, podemos decir que el probabilístico es una técnica en la que prima la posibilidad de que los compendios formen la muestra. Dentro de la clasificación de este procedimiento encontramos el muestreo al azar simple. Este procedimiento de azar significa que aquellos sujetos seleccionables pueden tener probabilidad de ser elegidos por el investigador.

De este modo, la muestra se logró definir de manera representativa la población, es así como los resultados se generalizarán con la misma.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

En paralelo a lo señalado en la investigación, debemos de elegir una técnica para la recolección de los datos a medir. Podríamos decir como Chávez, N. (2012), que se trata de la técnica e instrumento que le otorga soporte a la investigación. Esto significa que la técnica y el instrumento permitirán aplicar un método de trabajo que ya está fijado previamente apuntando hacia el logro de los objetivos y así ordenar los posibles resultados. Es por ello, que esta recolección de datos es importante, ya que no es solo medir si no sostener la investigación.

3.3.1 Técnicas

En ese mismo contexto, tendríamos que señalar que el presente estudio ha utilizado la encuesta como técnica para obtener información de las variables utilizándose un cuestionario. Esta encuesta sigue un conjunto de precedentes los cuales se encuentran estandarizados, lo cual permite la recolección de información según el objeto de la investigación.

3.3.2 Instrumentos

Asimismo, tendría que seleccionar el instrumento que me permita ver ellas variables como el Perfil de tutor mediador, la solución de conflictos y el marco normativo peruano. Este instrumento como mencionan Hernández et al. (2014), el instrumento para medir, eso quiere decir es el recurso que utilizamos en la investigación para registrar la información obtenida respecto a las variables del problema de la investigación.

Como se puede inferir, en esta investigación el instrumento de recoger datos, fue un cuestionario. El destinatario del instrumento fueron los docentes de diferentes niveles de los centros educativos. EL mencionado instrumento es de producción propia, la cual contó con opción múltiple. Esto favorece para lograr ajustar el proceso de recolección de información e integrarlo. Debido a esta recolección de datos se preparó de manera sistemática y ordenada para que puedan ser examinados para que se relacione con el problema.

Con este instrumento se recopiló información de las variables antes mencionadas creando indicadores sujetos a la presente investigación. Los

mismos que se enlazan a dos niveles de opinión. El instrumento conto con 33 preguntas, las cuales se sub categorizaron de la siguiente forma: 15 relacionados al perfil del tutor(a) - mediador escolar, 6 relacionadas a la resolución de conflicto y 12 sobre la Normatividad instauradas por el Estado.

Estas preguntas están también divididas en dimensiones, con alternativas de respuesta de opción múltiple. Es por esta razón que para la manipulación de los datos se utilizó la escala aditiva o de Likert, la cuales se adquieren adicionando los valores obtenidos respecto de cada proposición. Cada ítem estuvo estructurado en cinco alternativas de respuestas (categorías) 1-Nunca, 2-Casi Nunca, 3-A veces, 4-Casi Siempre y 5-Siempre. (Ver anexo A)

3.3.3 Los instrumentos y su confiabilidad

Cuando se reconoce la confiabilidad del instrumento se establece que lo mide es validado por la repetición. Es decir, como menciona Hernández (2010) que la confiabilidad será descrita por los resultados iguales cuando se aplica reiteradamente el instrumento.

Para el desarrollo de la investigación a sugerencia del asesor se elabora y aplica un instrumento (cuestionario) piloto a 10 docentes, que no formaban parte de la muestra en otras instituciones educativas y que tuvieran las mismas características y condiciones de la muestra. Se manejó para la ejecución del procedimiento metodológico la prueba

llamada como “Alfa de Cronbach”. Esta prueba nos permite asegurar la confiabilidad del instrumento, tal como se muestra a continuación:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza (ítem i)
- S_T^2 es la varianza de los valores totales observados
- K es el número de preguntas o ítems.

Resultando lo siguiente:

$$\alpha = \frac{33}{33-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{33}{32} * \left[1 - \frac{20.4}{84.1} \right]$$

$$\alpha = 0.781$$

Como se puede observar en el estudio, se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.781, al sustituir los valores numéricos obtenidos en la fórmula, lo cual está descrito como una magnitud muy alta en la escala de anterior. Además se verificó que el diseño del instrumento está válido, por lo tanto es confiable para su aplicación. (Ver anexo B)

Así pues, para encontrar el coeficiente de confiabilidad se procedió de la siguiente manera:

- a) Se aplicó a un grupo de 10 sujetos la prueba piloto
- b) Se codificaron las respuestas

- transcripción de respuestas a matriz de tabulación (doble Entrada) y se utilizo el programa estadístico SPSS.
- c) Se utilizo “alfa de crombach” para el cálculo del coeficiente.
- d) Se interpreto los valores

Tabla 4. Valores del Cálculo de Coeficiente de Alfa de Crombach

RANGO	MAGNITUD
0.81-1.00	Muy alta
0.61-080	Alta
0.41-060	Moderada
0.21-040	Baja
0.001-020	Muy baja

3.3.4 Instrumentos Validados

Es importante validar el instrumento en una investigación cuantitativa como dirán Hernández et al. (2014), es el nivel por el cual el instrumento realmente logra medir las variables que propuso medir. En ese mismo contexto la validez del contenido del instrumento de medición de este trabajo de investigación son las variables: “perfil del mediador escolar” “resolución de conflictos en el aula”, y para la variable “normas de convivencia establecidas por el Estado”. Las cuales antes de aplicar a la muestra poblacional, se revisó por tres expertos que conforman el juicio de expertos; uno en metodología, y dos especialistas en el área de mecanismos alternativo y solución de conflictos. Gracias a ello se logró obtener un nivel para la aplicación del instrumento sobre la escala de opinión del presente trabajo. De este modo se levantaron

observaciones y sugerencias de los expertos para los ajustes respectivos.

3.4 Procesamiento de la Información y Técnicas

Los datos obtenidos se estudiaron utilizando el método cuantitativo, aplicando la estadística descriptiva en las frecuencias, la media y la estandarización de la desviación, utilizando la operación de cálculo. Se apoyo en softwares como Excel para Windows versión 2010 y el SPSS versión 18.0.

La distribución de frecuencia, los resultados de la aplicación del instrumento están representados utilizando gráficas, lo que permite visualizar la con mayor ilustración la información que estamos analizando, las cuales reflejan el objetivo y las variables del presente estudio.

Según Hurtado (2008), la estadística descriptiva puede ser utilizada para el análisis en investigaciones donde se quiere describir la intensidad o magnitud con la cual se presenta un evento, o con qué frecuencia aparece, ya sean en las unidades de estudio o por unidades de tiempo. Del mismo modo, Hernández y otros (2012), consideran que la estadística descriptiva es un análisis que permite relacionar las variables establecidas entre sí.

Del mismo modo para comprobar las Hipótesis se utilizó el análisis inferencial como método. Además, se manejó con un diagnóstico de coeficiente “correlación de Spearman” por la naturaleza de las variables, con escala ordinal. La estadística inferencial, parte de un ligado número de elementos lo cuales se derivan de las muestras y de la observación, por lo que su análisis requerirá de la generalización que van más allá de lo datos.

3.5 Aspectos Éticos

Por otro lado, en relación a la ética del presente trabajo, se ha respetado y considerado el nombre anónimo de los de las instituciones escolares y docentes encuestados. Al ser una investigación de carácter original se ha contado con la autorización de la autoridad académica para realizar las encuestas, y del mismo modo el respeto por las respuestas que nos brindaron los docentes de sus instituciones educativas. Así mismo en la parte teórica y metodológica se ha situado las referencias de los autores que aportaron a la presente investigación.

CAPITULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se presenta y explican los resultados obtenidos en la investigación, luego de la aplicación, recolección y tabulación de los mismos. Todo ellos en relación a los objetivos trazados. Así mismo se presenta de manera previa un análisis y el perfil de los encuestados.

4.1 Perfil de los Encuestados. Aspectos Socio Profesionales

Edad: a continuación, se describe la edad de los encuestados. De acuerdo con los datos suministrados por los informantes las edades más frecuentes del personal son entre 25-29 años donde la edad mínima es de 20 años y la máxima de 44 años.

Tabla 5. Edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje %
20-24 AÑOS	28	18
25-29 AÑOS	54	35
30-34 AÑOS	34	22
35-39 AÑOS	27	17
40-44 AÑOS	12	8
TOTAL	155	100

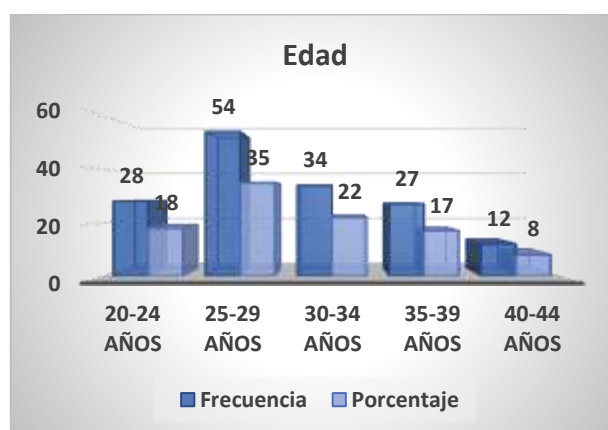


Gráfico 1. Distribución de las edades de los encuestados.

Sexo: la muestra sometida a estudio estuvo conformada por 108 mujeres que representan el 70% de los encuestados y 47 hombres que representa el 30% de los docentes.

Tabla 6. Sexo de los docentes

Sexo	N°	%
Femenino	108	70
Masculino	47	30
TOTAL	155	100

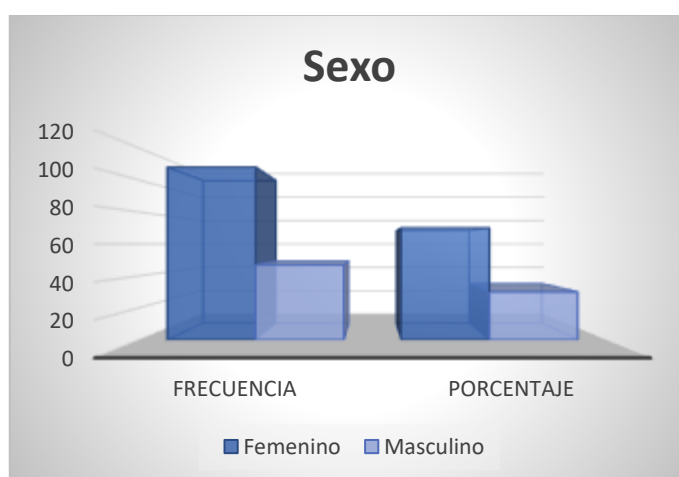


Gráfico 2. Sexo de los encuestados

Años de Servicios: los análisis de la información recolectada en cuanto a los años en el ejercicio docente muestran una frecuencia, entre 6-10 años de servicio donde el docente con menos años en el ejercicio de la profesión tiene un año y el que más años de ejercicio docente tiene 20 años.

Tabla 7. Años de Servicios

Años de Servicio	Frecuencia	Porcentaje %
1-5 Años	28	18
6-10 Años	54	35
11-15 Años	34	22
16-20 Años	27	17
TOTAL	155	100

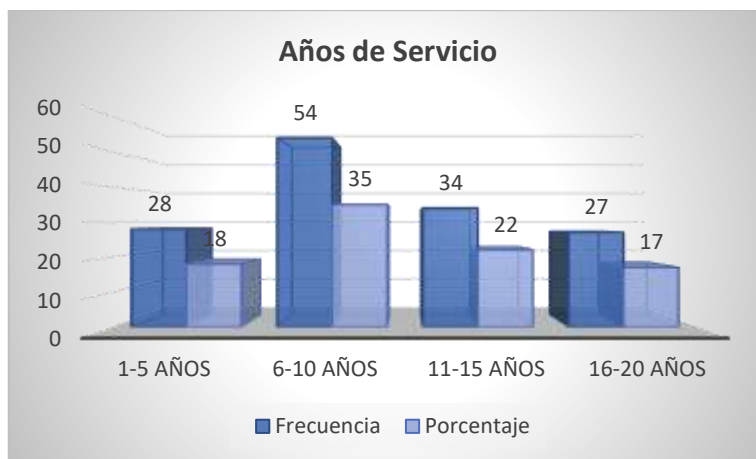


Gráfico 3. Distribución de los años en el ejercicio de la profesión docente.

Cargo desempeñado en la institución: los resultados evidencian que la totalidad del personal ejercen un cargo de docente de aula 100% lo cual se constituye en una fortaleza para la institución.

Tabla 8. Cargo dentro de la Institución

CARGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Docente de Aula	155	100
TOTAL	155	100

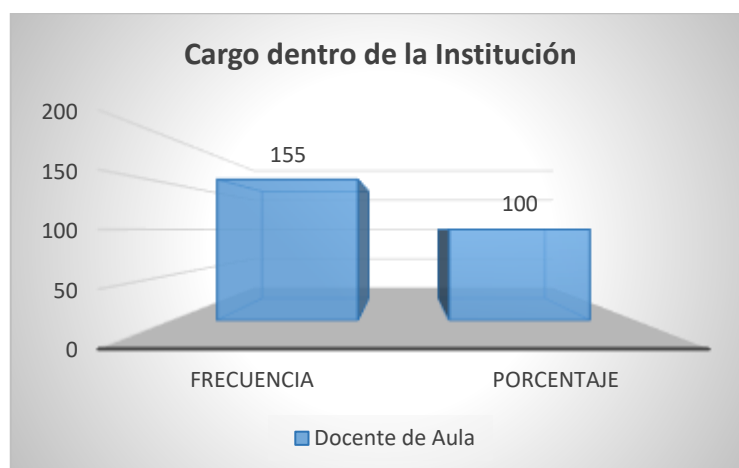


Gráfico 4. Cargo desempeñado en la institución

Nivel Académico: los resultados en el nivel docente muestran que el 57% de los encuestados son profesores, el 31% y/o licenciados, el 9% son bachiller, 4%, son magister.

Tabla 9. Nivel Académico

Nivel Académico	Frecuencia	Porcentaje %
Bachiller	14	9
Profesor	89	57
Licenciado	48	31
Magister	4	3
TOTAL	155	100

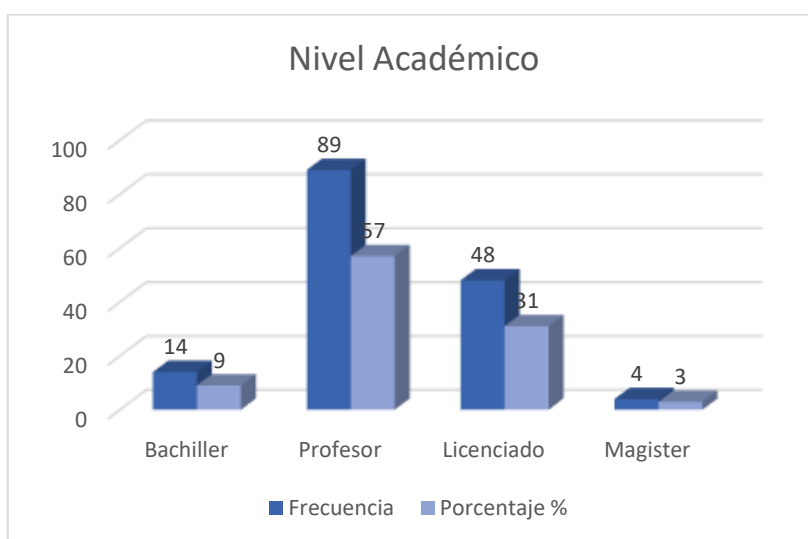


Gráfico 5. Nivel Académico

4.2 Apreciación general del perfil del mediador escolar en los Colegios Particulares de los Distritos Lima y Callao.

El análisis de los hallazgos encontrados con la aplicación del instrumento basado en los supuestos teóricos se destaca que, en los colegios particulares, los encuestados identifican en el perfil del mediador escolar, a veces las características de cualidades personales y cualidades profesionales con un

promedio 121 personas encuestadas. Posteriormente la opción Casi nunca, con 113 sujetos, seguido de casi siempre con 57 personas de promedio.

Tabla 10. Resumen de la Variable Perfil del Mediador Escolar

Indicador	Nunca	%	Casi Nunca	%	A Veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%
Características	1	1	39	25	56	36	37	24	22	14
Cualidades Personales	0	0	16	10	77	50	52	34	11	7
Cualidades Profesionales	0	0	22	14	108	70	24	15	1	1
Total	1		77		240		113		34	
Promedio	1	0	39	16	121	52	57	24	17	7
Calificación	1		154		720		452		170	
Total de los puntos					Total de la calificación					
465					1497					
Intervalo					3.21					

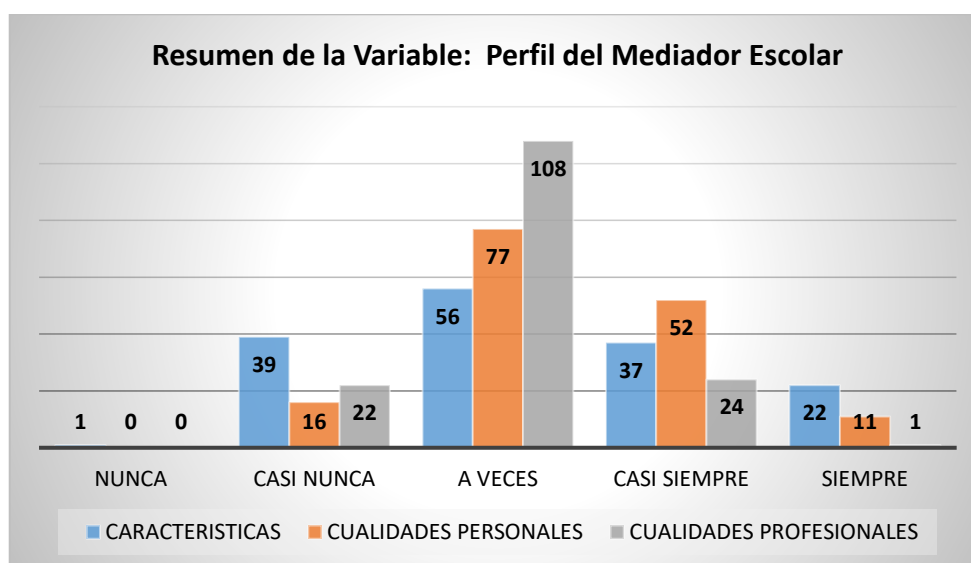


Gráfico 6. Resumen de la Variable Perfil del Mediador Escolar

4.2.1 Análisis de la Variable Perfil del Mediador Escolar por dimensiones

Variable: Perfil del Mediador Escolar

Dimensión: Características

Indicadores: Ideología, Voluntariedad, Confidencialidad, Comunicación, Comprensión.

La primera dimensión del Perfil del Mediador Escolar estudiada es la definida como características, en esta dimensión los sujetos encuestados consideran que a veces la ideología que tiene que ver con la capacidad del ser humano para resolver sus conflictos con un promedio de 72 sujetos, la opción casi nunca, con un promedio de 51 sujetos, seguido de la opción casi siempre con 22 encuestados de promedio. Se destaca también que el proceso de mediación debe ser voluntario, el indicador voluntariedad se obtuvo con un promedio de 68 continuando con la opción a veces 54 sujetos.

Por consiguiente, el indicador confidencialidad, obtiene un promedio de 63 sujetos la opción a veces, seguida de la opción casi siempre con 60 encuestados. Continuando con la comunicación la cual obtiene un promedio de 60 sujetos la opción siempre, muy cerca le sigue la opción a veces con 58 sujetos. Finalmente, con un promedio de 63 la opción casi siempre para el indicador comprensión, seguido de a veces con un 35 de encuestados.

Tabla 11. Dimensión: Características

Indicador	Nunca	%	Casi Nunca	%	A Veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%
Ideología	2	1	51	33	72	46	22	14	8	5
Voluntariedad	1	1	68	44	54	35	26	17	6	4
Confidencialidad	2	1	24	15	63	41	60	39	6	4
Comunicación	0	0	25	16	58	37	12	8	60	39
Comprensión	0	0	29	19	35	23	63	41	28	18
Total	5		197		282		183		108	
Promedio	1	1	39	25	56	36	37	24	22	14
Calificación	5		394		846		732		540	
Total de los puntos					Total de la calificación					
775					2517					
INTERVALO					3.24					

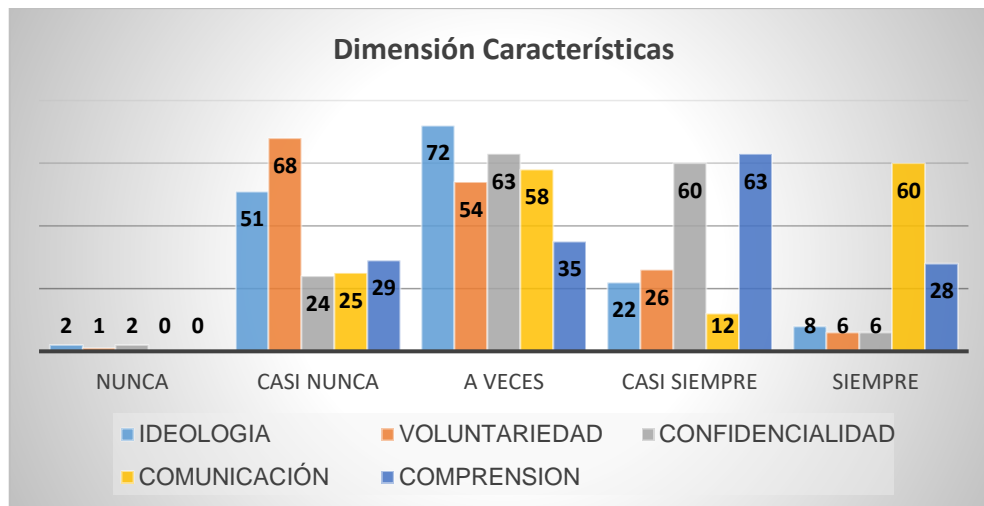


Gráfico 7. Dimensión: Características

Variable: Perfil del Mediador Escolar

Dimensión: Cualidades Personales

Indicadores: Escucha Empática, Escucha Activa

La segunda dimensión definida como Cualidades Personales, los hallazgos permiten establecer que los encuestados perciben este tipo de perfil durante el proceso de mediación, considerando la escucha empática con un promedio de 87 encuestados con la opción a veces, seguido de la opción casi siempre con 62 sujetos de promedio. Al mismo tiempo el indicador escucha activa de manera clara y específica con un promedio de 67 encuestados con la opción a veces, seguido de casi siempre con un promedio de 42 sujetos.

Tabla 12. Dimensión: Cualidades Personales

Indicador	Nunca	%	Casi Nunca	%	A Veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%
Escucha Empática	0	0	0	0	87	56	62	40	6	4
Escucha Activa	0	0	31	20	67	43	42	27	15	10
Total	0	0	31	20	154		104		21	
Promedio	0	0	16	10	77	50	52	34	11	7
Calificación	0		62		462		416		105	
Total de los Puntos					Total de la Calificación					
310					1045					
INTERVALO					3.37					

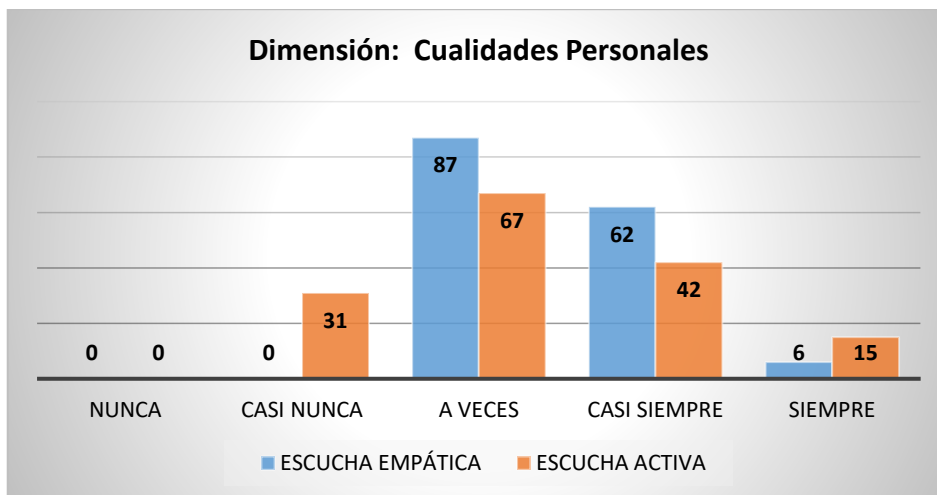


Gráfico 8. Dimensión: Cualidades Personales

Variable: Perfil del Mediador Escolar

Dimensión: Cualidades Profesionales

Indicadores: Neutralidad, Imparcialidad, Equidistancia, Equidad, Profesionalidad

La última dimensión definida como Cualidades Profesionales, los hallazgos permitieron establecer que los encuestados perciben este tipo de perfil durante el proceso de mediación, considerando la Neutralidad con un promedio de 118 encuestados con la opción a veces, seguido de la opción casi siempre con 25 sujetos de promedio. Por otro lado, el indicador Imparcialidad específicamente con un promedio de 75 encuestados con la opción casi nunca, seguido de a veces con un promedio de 71 sujetos. Seguidamente, el indicador Equidistancia, obtuvo el siguiente resultado: la opción a veces obtuvo un valor de 130 sujetos como promedio seguido de casi siempre con un bajo promedio de 14 sujetos. Al respecto, el indicador equidad representó la opción de a veces con un promedio de 126 sujetos, tanto que la opción casi siempre obtuvo 24 sujetos de promedio. Por último,

el indicador profesionalidad el cual obtuvo 97 sujetos de promedio con la opción a veces y 51 casi siempre.

Tabla 13. Dimensión: Cualidades Profesionales

1510Indicador	Nunca	%	Casi Nunca	%	A Veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%
Neutralidad	0	0	12	8	118	76	25	16	0	0
Imparcialidad	0	0	75	48	71	-46	5	3	4	3
Equidistancia	0	0	11	7	130	84	14	9	0	0
Equidad	0	0	4	3	126	81	24	15	1	1
Profesionalidad	0	0	7	5	97	63	51	33	0	0
Total	0		109		542		119		5	
Promedio	0	0	22	14	108	70	24	15	1	1
Calificación	0		218		1626		476		25	
Total De Los Puntos					Total de la calificación					
775					2345					
Intervalo					3.03					

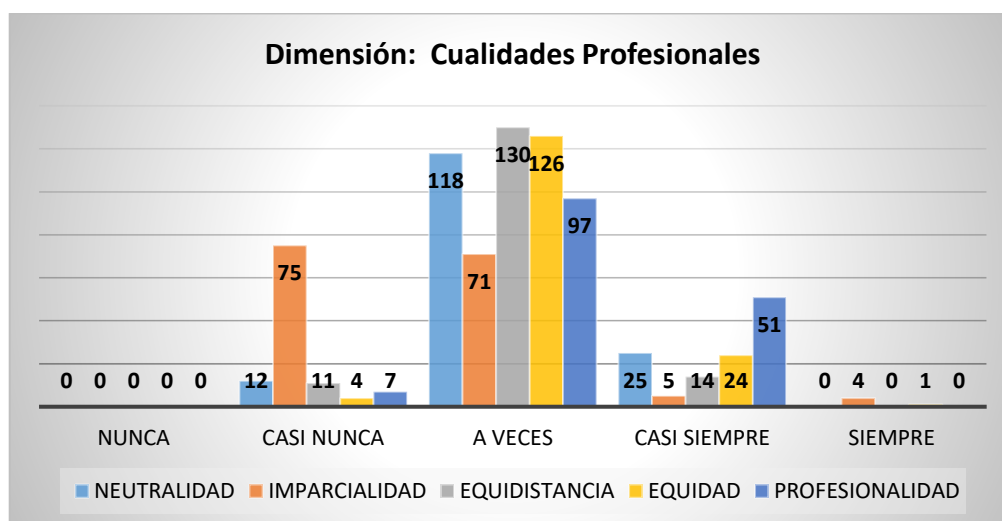


Gráfico 9. Dimensión: Cualidades Profesionales

4.3 Análisis de la Variable Resolución de Conflictos en el Aula

Variable: Resolución de Conflictos en el Aula

Dimensión: Técnicas

Indicadores: Arbitraje Escolar, Conciliación, Negociación, Mediación

Esta variable presenta una única dimensión es por ello que se analizó desde esta perspectiva. Los resultados permitieron apreciar que en la técnica Arbitraje

Escolar se incluye el dialogo entre las partes involucradas como instrumento en la resolución de conflictos en el aula con un promedio de 82 sujetos con la opción a veces, cerca de esta apreciación también destaca la opción casi siempre, con 47 sujetos de promedio, la conciliación reflejó un resultado con un promedio de 78 sujetos, seguido de 66 sujetos con la opción a veces. El indicador negociación, resultó con 82 sujetos promedio de la opción a veces, seguido respectivamente de la opción casi siempre con 67 sujetos. Así mismo se destacó la mediación con un promedio de 58 sujetos en la opción a veces; seguido de casi nunca con 42 sujetos de promedio.

Tabla 14. Dimensión: Técnicas

INDICADOR	NUNCA	%	CASI NUNCA	%	A VECES	%	CASI SIEMPRE	%	SIEMPRE	%
Arbitraje Escolar	0	0	23	15	82	53	47	30	3	2
Conciliación	0	0	78	50	66	43	11	7	0	0
Negociación	0	0	5	3	82	53	67	43	1	1
Mediación	0	0	42	27	58	37	22	14	33	21
Total	0	0	148		288		147		37	
Promedio	0	0	37	24	72	46	37	24	9	6
Calificación	0		296		854		588		185	
	Total De Los Puntos					Total de la Calificación				
	620					1923				
	Intervalo					3.18				

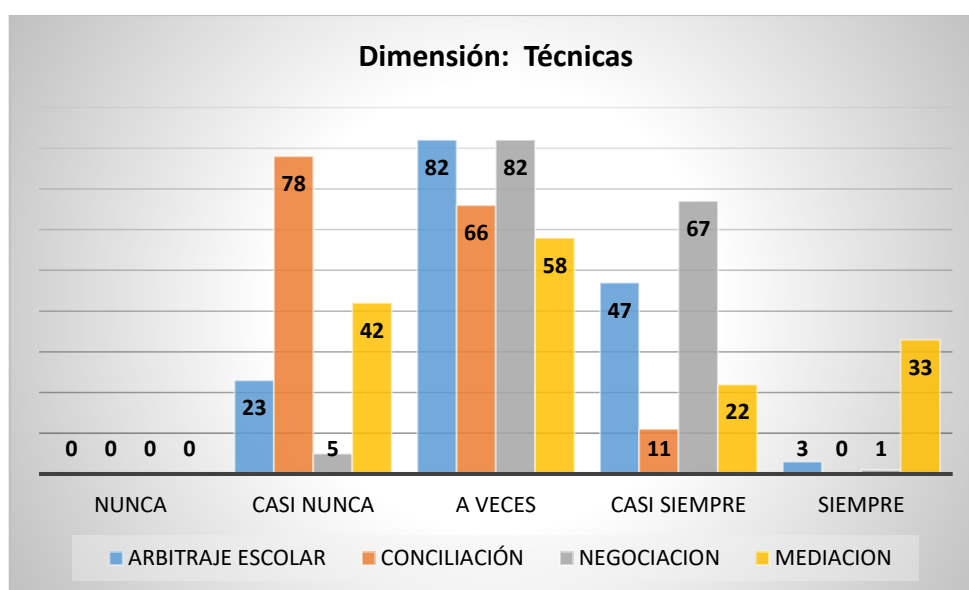


Gráfico 10. Dimensión: Técnicas

Finalmente se presentan los resultados de la variable Normas de Convivencia Instauradas por el Estado controlar, de acuerdo con los postulados del Ministerio de Educación, en su dimensión Fines. En esta dimensión se abordaron los indicadores: Convivencia Escolar, los encuestados manifestaron que a veces se promueve la convivencia escolar en práctica de lineamientos claros con un promedio de 80 sujetos, posteriormente se encuentra que la opción casi siempre contó con 49 sujetos de promedio en la opción casi siempre; en cuanto al indicador gestión institucional los docentes manifestaron que a veces participan en la elaboración de las normas de convivencia, seguido de la opción casi nunca reflejando 42 sujetos de promedio. Para finalizar el indicador, Convivencia en el Aula, igualmente reflejó el resultado en la opción a veces con un resultado de 112 sujetos seguida de la opción casi nunca.

4.4 Análisis de la Variable Normas de Convivencia Instauradas por el Estado

Variable: Normas de Convivencia Instauradas por el Estado

Dimensión: Fines

Indicadores: Convivencia Escolar, Gestión Institucional, Convivencia en el Aula

Tabla 15. Dimensión: Convivencia Escolar

Indicador	Nunca	%	Casi Nunca	%	A Veces	%	Casi Siempre	%	Siempre	%
Convivencia Escolar	0	0	23	15	80	52	49	32	3	2
Gestión Institucional	1	1	42	27	74	48	30	19	8	5
Convivencia en el Aula	1	1	18	12	112	72	17	11	7	5
Total	2		83		266		96		18	
Promedio	1	0	28	18	89	57	32	21	6	4
Calificación	2		166		798		384		90	
Total de los Puntos					Total de la Calificación					
465					1440					
INTERVALO					4.09					

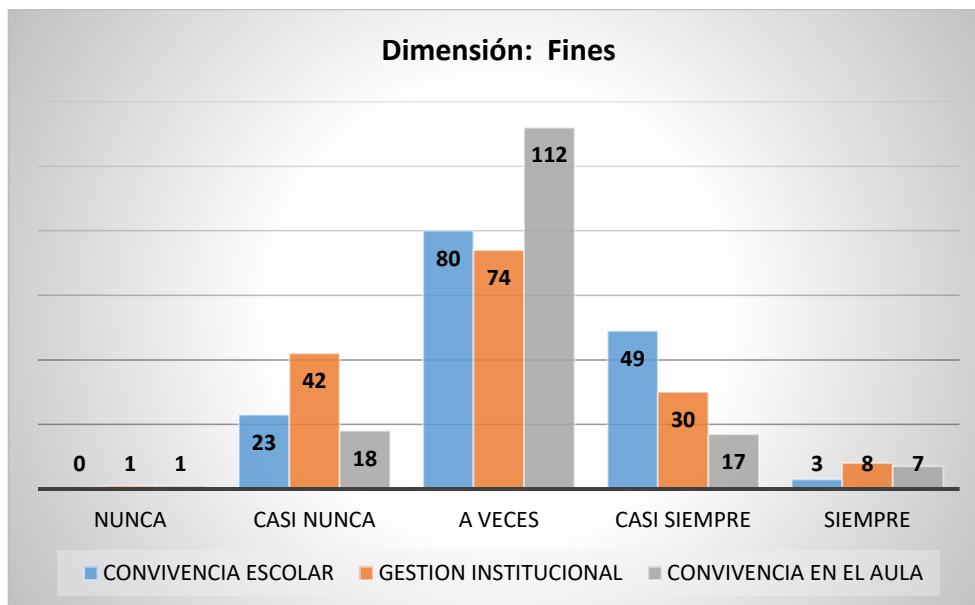


Gráfico 11. Dimensión: Fines

4.5 Relación entre el Perfil del Mediador Escolar y la Resolución de Conflictos en el Aula

Para determinar la relación entre las dos variables objeto de estudio se utilizó el paquete estadístico SPSS por Windows versión 12.0 aplicando el coeficiente de correlación de Pearson. Antes de calcular el coeficiente, tal como debe hacerse cuando se analizó la relación entre dos variables cuantitativas se procedió a explorar gráficamente mediante una nube de puntos, o gráfico de dispersión, cuyos resultados se muestran a continuación en el gráfico 12.

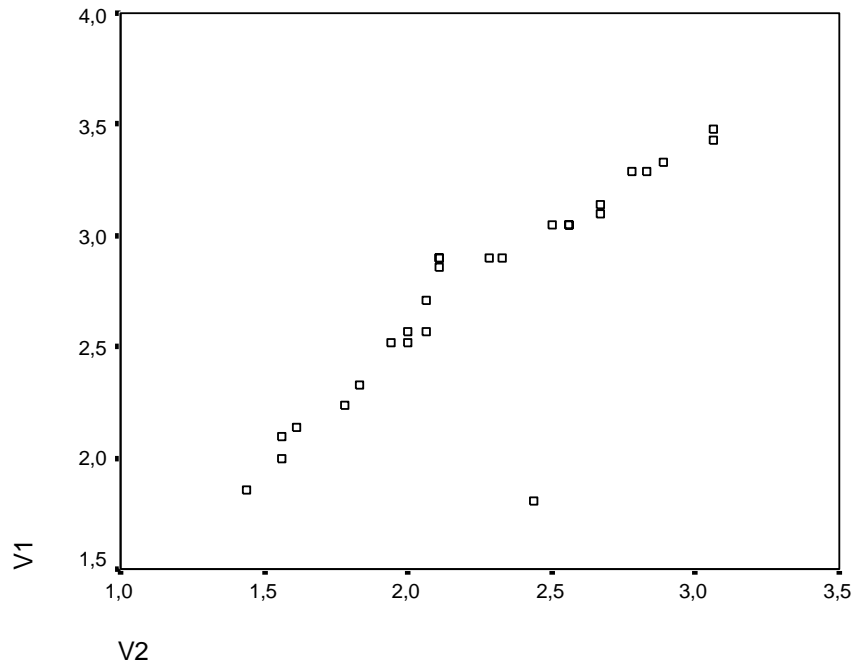


Gráfico 12. Relación entre el Perfil del Mediador Escolar y la Resolución de Conflictos en el Aula

Como ya puede verse a simple vista, estas dos variables muestran una correlación lineal casi perfecta, arrojando una nube de puntos alineados. Lo que implica una alta correlación entre las dos variables, lo que indica que, a mejor perfil del Mediador Escolar, se podrán resolver mejor los conflictos en el Aula. Luego de realizar la exploración gráfica de la relación entre las dos variables objeto de estudio. Luego de realizar la exploración gráfica de la relación entre las dos variables objeto de estudio, se procedió a calcular el coeficiente de Pearson, los resultados se presentan a continuación en la tabla 16.

Tabla 16. Correlación entre el Perfil del Mediador Escolar y la Resolución de Conflictos en el Aula

Perfil del Mediador Escolar	Correlación de Pearson	1,000	,267
	Sig. (bilateral)	,	,049
	N	55	55
Resolución de Conflictos en el Aula	Correlación de Pearson	,267	1,000
	Sig. (bilateral)	,049	,
	N	55	55

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Una vez analizado aplicado el método de la encuesta, aplicando el instrumento de tipo Likert, analizados los resultados estadísticamente se le da respuesta al objetivo general y la hipótesis general a que existe relación del perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula desde las normas de convivencia instauradas por el Estado.

Al Identificar el nivel de formación del docente-tutor en el perfil como mediador en el aula de acuerdo a las normas de convivencia establecidas por el estado, se confirmó la hipótesis formulada en cuanto a su ineficiencia. Los sujetos encuestados en relación a los aspectos socio profesionales como parte del perfil como mediador se encontraron que las edades más frecuentes del personal están entre 25-29 años, la mayoría de la muestra estuvo conformada por mujeres, en cuanto a los años en el ejercicio docente mostraron un promedio, entre 6-10 años de servicio, ejerciendo el cargo de docente tutor de aula; el nivel docente mostró que son profesores, licenciados, bachiller, y magister.

En función del mismo objetivo, y su variable perfil como mediador en el aula en los colegios particulares encuestados los resultados obtenidos demostraron que, a veces las *características de cualidades personales y cualidades profesionales* con un promedio muy alto personas encuestadas seguidas de las opciones, casi nunca, casi siempre. Quien tenga el perfil de mediador debe ser una persona, líder y con un alto sentido de pertenencia por el colegio que constituye. Suares, (2012), indica que las características del mediador son las fundamentales creencias por los que se cimienta la mediación, los principios que emergen en la labor desarrollada durante el lapso de la mediación, se puntualizan a continuación: ideología,

voluntariedad, confidencialidad comunicación y comprensión. Por otro lado, (OIT, 1998), plantea las cualidades que un mediador debe tener, en lo personal y profesional. De las cualidades personales que un mediador le corresponde poseer destacan la escucha empática y la escucha activa. Y en las profesionales se encuentran: neutralidad imparcialidad, equidistancia, equidad y profesionalidad.

Para caracterizar las técnicas predominantes de la resolución de conflictos en el aula en los colegios particulares de Lima y Callao. Primeramente, vale destacar que como hemos visto muchos autores califican al conflicto como una oportunidad de transformación y de aprendizaje, esto quiere decir que la gestión del mismo de manera pacífica y no punitiva permite cambiar el paradigma del que gestiona en este caso del tutor. Los resultados del estudio de esta dimensión técnica cuyos indicadores estudiados fueron: arbitraje escolar, conciliación, negociación y mediación avalan que los docentes tutores encuestados con un promedio de más de la mitad seleccionaron la opción a veces, cerca de casi siempre utilizan estas técnicas en la resolución de conflictos.

Al respecto, Munné y Mac-Cragh (2006) acopian distintas formas de actuar para poner en marcha con el fin de lograr una mejor integración de las relaciones en la comunidad educativa haciendo énfasis a distintas técnicas de solución de problemas (sanción escolar), que el reglamento del colegio establece para todas las personas que lo infringen; en este caso no hay posibilidad de diálogo y el poder recae en la persona que, con autoridad, hace respetar las normas del centro.

Con respecto a la hipótesis planteada se confirma la hipótesis sobre la puesta en práctica de las técnicas predominantes de la resolución de conflictos en el aula en los colegios particulares de Lima y Callao, se encuentra basada en métodos tradicionales sin considerar las normas de convivencia instauradas por el estado.

Asimismo, la resolución de conflictos en el aula puede definirse como una práctica emergente que opera entre lo existente y lo posible. Quienes participan en ella, al construir renovada posibilidad en la resolución de sus conflictos, reconstruyendo sus cursos de acción, sus relaciones y se reconstruyen a sí mismo, porque los conflictos son co-construido por las partes y la solución debe surgir de ellas.

Finalmente, esta discusión establecer el vínculo que existe con el perfil del mediador escolar ante la gestión de conflictos en la escuela, de acuerdo a las normas de convivencia establecidas por el Estado en los colegios particulares de Lima y Callao. En esta dimensión se abordaron los indicadores: Convivencia Escolar, gestión institucional y Convivencia en la escuela, la mayoría de los docentes manifestaron que por lo general se consideran las Normas de Convivencia Instauradas por el Estado seguida de la opción a veces y casi nunca. Estos resultados diagnosticaron la existencia del vínculo de carácter significativo en relación al perfil del mediador escolar ante gestión de conflictos en el aula de acuerdo a las normas de convivencia establecidas por el Estado en los colegios particulares de Lima y Callao.

Entre tanto, los garantes de la coexistencia pacífica de los estudiantes están comprometidos en cuidar la realización correcta del “Manual de Convivencia”. De este modo, los tutores del grado o sección serán los encargados de llevar a cabo la producción y/o reajuste de las Normas de Convivencia. Es por ello que los tutores requieren un perfil idóneo para llevar a cabo el proceso de mediación escolar en el aula ante la resolución de conflictos, considerando las normas de convivencia instauradas por el estado.

CONCLUSIONES

Este estudio se desarrolló con el interés de ofrecer una visión de cómo se llevan y están presentes en los colegios particulares del Distrito de Lima y Callao los temas como mediación, resolución de conflictos y normas de convivencia, en la búsqueda de ayudar en la calidad educativa de las mismas, ofreciendo algunas conclusiones en torno a dar cumplimiento al objetivo e hipótesis generales y a los objetivos específicos de la investigación:

- Al respecto de identificar el nivel de formación del docente-tutor en el perfil como mediador en el aula de acuerdo a las normas de convivencia establecidas por el estado, el análisis del perfil de los encuestados demostró ser ineficiente, aunque se cuenta con una fortaleza de una comunidad de docentes tutores jóvenes, con poco tiempo de servicio y con un nivel profesional alto.
- En lo referente a las técnicas predominantes de la resolución de conflictos en el aula en los colegios particulares de Lima y Callao se caracterizan por ser tradicionales sin considerar las normas de convivencia instauradas por el estado. Sin embargo, demostraron indicios de conocer las técnicas propuestas por las normas de convivencia institucionales.
- Finalmente se hace mención de los hallazgos encontrados en el tercer objetivo, donde los resultados presentan evidencias significativas que permiten establecer, que existe relación significativa alta en la relación del perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos escolares con el marco legal relacionado a la convivencia, en los colegios particulares.

RECOMENDACIONES

Luego de dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, realizado el análisis e interpretación de los resultados obtenidos y presentadas las conclusiones del estudio, se indican a continuación algunas recomendaciones.

- El estudio de temas como el perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula desde y las normas de convivencia en los colegios particulares se constituyen en elementos de vital importancia para la convivencia armónica y pacífica de las mismas.
- Estos temas abren un abanico de oportunidades para el análisis de los diversos factores que intervienen en la práctica de los gerentes educativos, donde estos elementos en gran medida determinan no solo el buen funcionamiento de la organización, sino que en gran medida condicionan el logro de los objetivos y metas establecidas por la organización en cuanto a la gestión de la convivencia escolar.
- En la institución es necesario involucrar a los docentes a la elaboración de los acuerdos de las normas de convivencia escolar.
- A los docentes tutores, formarse para obtener el perfil de mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula.
- A los docentes – tutores velar por la promoción de las normas de convivencia del desempeño laboral del personal de la institución.
- Al Estado y Ministerio de Educación, impulsar las normas de convivencia escolar desde cada una de las instituciones haciendo control y seguimiento en su cumplimiento.

- Realizar acompañamiento al personal docente y aplicar los correctivos necesarios que permitan superar las fallas encontradas en la práctica docente.
- Por último, promover este tipo de investigaciones en el contexto social, educativo y académico.

FUENTES DE INFORMACION

- Álvarez, J., Palomar, M. Vilches M. y Laines, B. (2008). *La persona mediadora en la educación*. Revista digital Eduinnova, 17. Recuperado de: <http://www.eduinnova.es/dic09.html>
- Andrés, S. (2009). *Los sistemas de ayuda entre iguales como instrumentos de mejora de la convivencia escolar: evaluación de una intervención*. Madrid: Ministerio de Educación. Secretaría General Técnica. Subdirección de Documentación y Publicaciones.
- Aparicio, A. M. (2002). *La mediación como herramienta potenciadora de la convivencia juvenil y resolución de conflictos*. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 5(1), Recuperado de: http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1227715454.pdf
- Arias, F. (2010). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica*. 7ma ed. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Bandura, A. (1973). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid, España: Espasa-Calpe
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Bandura, A., & Ribes, E. (1980). *Modificación de la conducta*. Análisis de la agresión y la delincuencia. México: Trillas.
- Bandura, A., & Walters, R. (1982). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Madrid, España: Alianza Editorial, S. A.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Ed. 3ra. ed. Bogotá, Colombia. Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Binaburo, J.A. y Muñoz, B. (2007). *Educación desde el conflicto*. Guía para la mediación escolar. Barcelona: CEAC.

- Bravo M. y Silva C. (2014). *Percepción que los Docentes le atribuyen a la Mediación Escolar sobre la Violencia y Resolución de Conflictos*. (Tesis Profesional). Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Santiago, Chile. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/1788/tpeb855.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burton, J. (1993) *Conflict Resolution as Political System*, George Mason University, ICAR.
- Cáceres R. (2017). *Habilidades sociales y convivencia escolar en estudiantes del tercer año de secundaria, instituciones educativas de la Red 12, Chorrillos 2017*. (Tesis de Maestría). Escuela de posgrado Universidad César Vallejos Perú Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5855/C%C3%A1ceres_JRB.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cascón Soriano, P. (2000). *¿Qué es bueno saber sobre el conflicto?* Cuadernos de Pedagogía nº 287, 57-60.
- Chávez, N. (2012). *Introducción a la investigación Educativa*. Venezuela, Maracaibo: González.
- Cóndor, J. (2016). *Implementación de un Centro de Mediación Escolar en la Unidad Educativa Aguirre Abad de Guayaquil*. (Tesis de Maestría). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22074/1/Tesis%20N%C2%B0%20149%20Ab.%20Juan%20Condor%20Roldan.pdf>

- Díaz R. (2016). *La Calidad de la Mediación en Nuevo León, México*. (Tesis de Maestría). Universidad de Murcia. España. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/373215/TRDA.pdf?sequence=1>
- D'Zurilla, T.J., & Goldfried, M.R. (1971). Problem-solving and behavior modification. *Journal of Abnormal Psychology*, 78, 107-126.
- Entelman, R. (2002). *Teoría de conflictos*. Barcelona: Gedisa
- Ferreres, V. Y González, A. (2006). *Evaluación para la mejora de los centros docentes*. Madrid, Praxis.
- Funes, S. y Saint-Mezard, D. (2001). *Conflicto y resolución de conflictos escolares: La experiencia de mediación escolar en España*. Recuperado de: [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/C onflicto_Mediacion% 28Funes-2001%2921p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/C onflicto_Mediacion%28Funes-2001%2921p.pdf)
- Garrido, E., Herrero C., & Masip, J. (2004). *Teoría cognitiva social de la conducta humana moral y de la delictiva*. In *memoriam Alenxadri Baratta*, 379-414.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Gotzens, C. (1986). *La disciplina en la escuela*. Madrid: Ediciones Pirámide
- Hernández, R, Fernández. C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill

- Herraz, M. y Lozano, S. (2006). *Técnicas de resolución de conflictos*. En B. Malik y M. Herraz (Coords.), *Mediación intercultural en contextos socio-educativos* (pp.151-177). Málaga: Aljibe.
- Hurtado (2008). *Metodología de la investigación, una comprensión holística*. Caracas.
- Jares, X.R. (1997). *El lugar del conflicto en la organización escolar*. Revista Iberoamericana de educación, nº 15, septiembre-diciembre, 53-74.
- Lederach, J.P. (1992). *Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*. Guatemala: Ediciones Clara-Semilla.
- Marchesi, A. (2004). *Que será de nosotros los malos alumnos*. Madrid: Alianza.
- Martín, E. et al. (2006) *Convivencia y conflictos en los centros educativos. Informe extraordinario del Ararteko en los centros de Educación Secundaria de CAPV*. Instituto de Evaluación y Asesoramiento Educativo (IDEA)-Institución del Ararteko. Vitoria-Gasteiz: Ararteko.
- Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de la mediación*. Barcelona: Graó.
- Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de la mediación*. Barcelona: Graó.
- Normas Legales. (2018) El Peruano. Domingo 13 de mayo. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/transparencia/2018/pdf/decreto-supremo-lineamientos-para-gestion-de-la-convivencia-escolar.pdf>
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Madrid: Morata.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1998). *Manual de mediación*. Servicio de derecho del trabajo y relaciones laborales. Oficina Internacional

del Trabajo. Recuperado de:

http://cemical.diba.cat/publicacions/fitxers/manual_mediacion_OIT.PDF

Ortega, R. y Del Rey, R. (2004). Construir la convivencia. Barcelona: Edebé.

Palella, S y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: FEDEUPEL

Prada, J. y López-Gil, J. A. (2008). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar*. Documentación Social, 148. Recuperado de:<http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/927/07%20LA%20MEDIACION%20COMO%20ESTRATEGIA%20DE%20RESOLUCION%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20EL%20AMBITO%20ESCOLAR.pdf>

Puig Rovira, J.M. (1997). Conflictos escolares: una oportunidad. Cuadernos de Pedagogía, nº 257, 58-65.

Ramírez, J. (2016). *Convivencia escolar en instituciones de educación secundaria: un estudio transcultural desde la perspectiva estudiantil*. (Tesis Doctoral). Madrid, España. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/40428/1/T38108.pdf>

Rubin, K.H. & Krasnor, L.R. (1986). Social-cognitive and social behavioral perspectives on problem solving. En M. Perlmutter (Ed.), Cognitive perspectives on children's social and behavioral development. The Minnesota Symposia on Child Psychology (Vol. 18). Hillsdale, N.J.: Erlbaum (pp. 1-68).

Sabino, C. (1996). *El Proceso de la Investigación*. Bogotá: Lumen. Recuperado de: https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf

- Sanders, D., & Hendry, L. (1997). *New perspectives on disaffection*. London: Cassell.
- Schultz, D. P. (2009). *Teorías de la personalidad/Theories of personality*. Cengage Learning Editores
- Skinner, B. F. (1953). *Science and human behavior*. New York: Macmillan.
- Spivack, G., Platt, J.J. & Shure, M.B. (1976). *The Problem-Solving approach to Adjustment*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Suares, M. (2012). *Mediando, Servicio y Formación en Mediación*. Recuperado de: <http://www.oocities.org/~suares/Principal.htm>.
- Tamayo, C y Tamayo, M. (2013). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Limusa
- Torrego, J.C. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Torrego, J.C. (Coord.). (2001). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J.C. y Funes, S. (2000). El proceso de mediación escolar en los IES de la Comunidad de Madrid. *Organización y gestión educativa*, 4, 40-43.
- Trianes, M.V. y Muñoz, A. (1994). *Programa de Educación Social y afectiva*. Málaga: Puerta Nueva, Delegación de Educación y Cultura.
- Uruñuela, P. (2006). *Convivencia y conflictividad en las aulas. Análisis conceptual*. En A. Moreno (Dir.), *La disrupción en las aulas: problemas y soluciones* (pp. 17-45). Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. Subdirección General de Información y Publicaciones.

- Vera J. Tánori J. Martínez L. (2012) Mediación escolar para profesores de Educación Media Superior. Libro. Editorial Ciad. México.
<https://www.ciad.mx/archivos/desarrollo/publicaciones/PUBLICACIONES/Produccion%20Academica/Libro%20MediacionCompleto.pdf>
- Vinyamata, E. (1999). Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación. Barcelona: Ariel.
- Vinyamata, E. (2001). Conflictología: Teoría y práctica en resolución de conflictos. Barcelona: Ariel.
- Viñas, J. (2004). Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia. Barcelona: Graó.
- Zumaeta J. (2016). *Normas de Convivencia Escolar en los estudiantes de quinto grado de la Institución Educativa N° 15177 "José Olaya Balandra" Nueva Esperanza – Piura*. (Tesis de Maestría) Universidad de Piura. Perú
Recuperado de:
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2508/MAE_EDUC_305.pdf?sequence=3

ANEXOS

Anexo A. Instrumento



INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

Instrumento: Cuestionario

Perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula desde las normas de convivencia establecidas por el Estado.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada una de las preguntas luego contesté con mucha seriedad y responsabilidad. Marque con una X en el casillero que corresponda a la columna del número que refleje mejor su criterio, tomando en cuenta los siguientes parámetros: 1-Nunca, 2-Casi Nunca, 3-A veces, 4-Casi Siempre, 5-Siempre. Por favor consigne su criterio en todos los ítems. Revise su cuestionario antes de entregarlo.

I PARTE

PARTE I: ASPECTOS SOCIOPROFESIONALES. Seleccione la categoría de respuesta de su preferencia colocando el valor en número, o una X en la casilla correspondiente:

Edad:	_____ Años					
Sexo:	M ()		F ()			
Años en la labor docente:	_____ Años					
Años en la Institución:					_____ Años.	
Cargo dentro de la institución:	Directivo()	Coordinador ()		Docente Titular ()	Docente Contratado ()	
Nivel:	T.S.U ()	Licdo.()	Prof. ()	Espc. ()	Msc. ()	Dr. ()

II. PARTE

N°	Variable: Perfil del mediador escolar	Opciones				
	Dimensión: Características	1	2	3	4	5
	Indicadores: Ideología, Voluntareidad, Confidencialidad, comunicación, Comprensión.					
	Ítems					
1	Considera usted como mediador que los seres humanos tienen la capacidad de resolver por sí mismos sus conflictos en forma positiva.					
2	Cree usted que los valores consustanciales de un proceso de mediación son: la buena fe, la colaboración, evolución de los involucrados, equilibrio y la exploración de armonía y paz.					
3	¿Considera usted que posee claridad que el asunto de mediación debe ser voluntario?					
4	¿Cree usted, que los acuerdos en el proceso de mediación se plasmarán en la medida en la que las partes involucradas en la creación de estos acuerdos hayan concurrido voluntariamente?					
5	¿Está usted de acuerdo en mantener en secreto todo lo mencionado durante el proceso para todos los externos al proceso de mediación?					
6	¿Considera usted como docente que es imprescindible una auténtica escucha activa, para comprender lo que se comunica?					
7	¿Está usted de acuerdo que para el proceso de mediación es necesario expresar lo que se quiere de manera respetuosa, clara y con un objetivo en particular, y de un modo no acusatorio?					
	Dimensión: Cualidades personales					
	Indicadores: Escucha empática, Escucha activa					
	Ítems					
8	Durante el proceso de mediación ayuda a comprender los conocimientos razonados por los involucrados como resultado, le concede ventajas significativas en su acción.					
9	observa las reacciones de los demás para interpretar qué está diciendo y cómo lo vive.					
10	Ratifica y certifica la información escuchada					
	Dimensión: Cualidades profesionales					
	Indicadores: Neutralidad: Imparcialidad, Equidistancia, Equidad, Profesionalidad.					
	Ítems					
11	¿Considera usted como mediador que en el proceso de mediación se deje a un lado sus valores y emociones?					
12	¿Existe la necesidad en el mediador de dejar a un lado su protagonismo para no entorpecer la dirección del proceso?					
13	¿Considera que debe asistir en igual forma a los involucrados en cuanto a que estos expresen la versión del conflicto, las intereses y sus necesidades durante toda la mediación?					
14	¿Demuestra usted como mediador la emoción natural del justo y lo injusto?					
15	¿Cuándo ha desempeñado el rol de mediador conoce la realidad del escenario (funcionamiento relacional, normas, negociación colectiva, antecedentes en conflictos anteriores) en el que se perfila el conflicto?					
	Variable: Resolución de conflictos en el Aula					
	Dimensión: Técnicas					
	Indicadores: Arbitraje escolar, Conciliación, , Negociación, Mediación					
	Ítems					
16	¿Ante una situación de conflicto promueves un proceso de diálogo entre las partes implicadas con la presencia de un tercero que decide la resolución del conflicto?					

17	¿Consideras que el poder recae en esta tercera persona que tiene autoridad para imponer un acuerdo, y las dos partes en conflicto deben someterse?					
18	¿Crees que el diálogo que se realiza entre las partes implicadas, con la presencia de un tercero, que ayuda a las partes a decidir partiendo de sus intereses y necesidades?					
19	¿Realizas propuestas de solución que las partes pueden aceptar o no?					
20	¿Consideras que el proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero imparcial no debe influir en la resolución del conflicto, pero facilita el diálogo entre las partes?					
21	¿Consideras que el proceso de diálogo debe estar enfocado al entendimiento de un conflicto entre las partes implicadas?					
	Variable: Normas de convivencia instauradas por el Estado					
	Dimensión: Fines					
	Indicadores: Convivencia escolar, Gestión institucional, Convivencia en el aula.					
22	¿Consideras que las relaciones interpersonales dan forma a una comunidad educativa?					
23	¿Crees que las Normas de convivencias establecidas por el Estado promueven una convivencia escolar son una construcción colectiva y cotidiana, cuya responsabilidad es compartida por todos y todos los miembros del colegio?					
24	¿Crees que las Normas de convivencias establecidas por el Estado promueven una convivencia escolar pacífica para el desarrollo integral de los y las estudiantes?					
25	¿Crees que las Normas de convivencias establecidas por el Estado promueven una convivencia escolar para lograr una formación ciudadana integral en las y los estudiantes?					
26	¿Participa en la formulación del Reglamento Interno para la elaboración de las Normas de Convivencia de la institución educativa?					
27	¿Construye con los estudiantes los acuerdos de las Normas de Convivencia del aula?					
28	¿Involucra a los padres y representantes en la construcción de los acuerdos de las Normas de Convivencia de la institución educativa?					
29	¿Participa en el comité de Tutoría y Orientación Educativa, como órgano responsable de la gestión de la convivencia escolar?					
30	¿Organiza usted al inicio del año escolar, la elaboración de las Normas de Convivencia de su aula?					
31	¿Promueve usted la participación de sus estudiantes, en un ambiente democrático, respetuoso e inclusivo, con igualdad de oportunidades?					
32	¿Promueve usted los acuerdos de las normas de convivencia del colegio con los estudiantes?					
33	¿Aplica procedimientos apegados a las normas que protegen al niño niña y adolescente a sus estudiantes por el incumplimiento de las normas de convivencia en el aula?					

Fuente: El Autor (2019)

- 1-Nunca
- 2-Casi Nunca
- 3-A veces
- 4-Casi Siempre
- 5-Siempre

Anexo B. Confiabilidad del Instrumento

Perfil del Mediador Escolar																	
Sujetos	Características						Cualidades Personales				Cualidades Profesionales						
	Ideología		Voluntariedad		Conf	Com	Comp	EE	Escucha Act		Neut	Impar	Equd	Equid	Profs	x	dx
Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	3	4	5	4	5	5	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3.73	0.88
2	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3.80	0.68
3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4	2	3	2	4	2	3.47	0.99
4	3	2	5	4	3	5	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3.33	0.90
5	2	3	3	4	4	5	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3.20	0.86
6	4	2	3	3	1	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3.00	0.93
7	3	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	2	3.13	0.92
8	3	3	3	3	5	3	3	5	4	4	4	5	4	2	4	3.67	0.90
9	2	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3.20	0.68
10	4	3	2	4	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3.40	0.74
Varianza	0.6	0.7	1.2	0.4	1.5	0.7	0.7	0.5	0.5	0.7	0.4	0.8	0.4	0.4	0.4	3.4	0.9

Resolución de Conflictos en el Aula								
Sujetos	Técnicas						x	dx
	AE	Conc	Neg		Med			
Items	16	17	18	19	20	21		
1	2	2	3	4	3	5	3.17	1.17
2	2	3	4	4	2	4	3.17	0.98
3	2	2	3	2	4	4	2.83	0.98
4	2	3	4	3	3	3	3.00	0.63
5	2	3	2	4	2	3	2.67	0.82
6	2	3	4	3	3	3	3.00	0.63
7	2	2	4	3	2	3	2.67	0.82
8	2	4	3	3	2	4	3.00	0.89
9	2	3	4	4	3	4	3.33	0.82
10	2	3	3	3	2	3	2.67	0.52
Varianza	0.0	0.4	0.5	0.5	0.5	0.5	0.1	0.0295

Normas de Convivencia														
Sujetos	Fines												x	dx
	Convivencia Escolar				Gestion Institucional				Convivencia en el Aula					
Items	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33		
1	5	5	4	5	3	3	2	2	3	5	5	5	3.91667	1.24
2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	5	5	2	3.25	1.06
3	4	4	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	2.33	1.15
4	3	3	3	4	2	2	2	2	3	4	4	4	3.00	0.85
5	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2.50	0.67
6	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3.00	0.60
7	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2.75	0.75
8	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2.83	0.58
9	3	3	4	4	3	3	2	1	2	3	3	2	2.75	0.87
10	3	2	3	2	2	1	1	1	4	3	3	4	2.42	1.08
Varianza	0.5	1.0	0.5	1.3	0.4	0.7	0.4	0.5	0.3	0.7	0.7	1.1	2.9	0.9

$$\sum S_i^2 = 20.4$$

$$S_{Total}^2 = 84.1$$

Anexo C. Validación del Instrumento

Ciudadano:

Presente. -

Basado en su experiencia académica y trayectoria profesional, Ud., ha sido seleccionado como experto para validar el presente instrumento.

Su colaboración consiste en la revisión del cuestionario que está dirigido a recolectar información sobre la investigación titulada: **PERFIL DEL MEDIADOR ESCOLAR ANTE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA DESDE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA ESTABLECIDAS POR EL ESTADO.**

El juicio emitido está dirigido a establecer si el instrumento cumple con el estilo de redacción y si las dimensiones e indicadores son pertinentes, considerando la finalidad de la investigación

Atentamente.

Bruno Aberlardo Martin La Hoz Salinas

Validación Del Instrumento

1. Identificación Del Experto:

Nombre y Apellido: _____
Instituto donde trabaja: _____
Título de Pre-grado: _____
Título de Post-grado: _____
Instituto donde lo obtuvo: _____

2. Título de la Investigación

Perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula desde las normas de convivencia establecidas por el Estado.

3. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Establecer la relación del perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula desde las normas de convivencia instauradas por el Estado.

Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de formación del docente-tutor en el perfil como mediador en el aula de acuerdo a las normas de convivencia establecidas por el estado.
- Caracterizar las técnicas predominantes aplicadas en la resolución de conflictos en el aula de los colegios particulares de Lima y Callao.
- Determinar la relación entre el perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula de acuerdo a las normas de convivencia establecidas por el Estado en los colegios particulares de Lima y Callao.