



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

La actitud docente y la resolución de conflictos en una Institución

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Martinez Vera, Adita Veane (orcid.org/0000-0003-3923-646X)

ASESOR:

Dr. Perez Perez, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-7333-9879)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por guiar mis pasos, a mis Padres Alfredo y Felicita por su apoyo incondicional estos años, a mi esposo Hugo, por su paciencia y comprensión, a Mi hijo Paul, por ser el motor de mi vida.

Agradecimiento

La autora de esta investigación desea agradecer, en primer lugar, a Dios porque me ha dado la fortaleza para vencer las dificultades y concluir esta labor.

Agradecer luego a mi familia por su apoyo incondicional y a todas las personas que me brindaron su apoyo durante la elaboración de cada etapa del desarrollo de esta investigación.

De igual manera agradecer a los miembros de la I.E.P. "PITAGORAS SJL", los cuales me brindaron las facilidades para el acceso a la información pertinente y posterior aplicación de los instrumentos a la muestra de estudio.

Además de reconocer la ayuda importante como orientación de mi Asesor en cuanto al aspecto metodológico del estudio. Por lo que, expreso mi gratitud al Dr. Perez Perez, Miguel Ángel por su apoyo, exigencia y calidad docente, el cual me ayudó a culminar mi trabajo de tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo y diseño de investigación	30
3.2. Variables y operacionalización.....	31
3.3. Población, Muestra y muestreo.....	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.5. Procedimientos	38
3.6. Métodos de análisis de datos.....	38
3.7. Puntos éticos.....	38
IV. RESULTADOS.....	39
V. DISCUSIÓN	52
VI. CONCLUSIONES	56
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS.....	58
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1: Población Estudiantil por grado y sección.	33
Tabla 2: Opinión de expertos	34
Tabla 3: Resumen de procesamiento de casos de la variable Actitud docente	35
Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad de la variable Actitud docente	35
Tabla 5: Resumen de procesamiento de los casos de la variable Resolución de conflictos	36
Tabla 6: Estadísticos de fiabilidad de la variable Resolución de conflictos	37
Tabla 7: Análisis de correlación Rho de Spearman entre la actitud docente y la resolución de conflictos	45
Tabla 8: Análisis de correlación Rho de Spearman entre la actitud docente y la negociación en la resolución de conflictos.	46
Tabla 9: Análisis de correlación Rho de Spearman entre la actitud docente y la construcción de consenso	48
Tabla 10: Análisis de correlación Rho de Spearman entre la actitud docente y la mediación en la resolución de conflictos	49
Tabla 11: Análisis de correlación Rho de Spearman entre la actitud docente y el asertividad en la resolución de conflictos	50

Índice de figuras

Figura 1: Actitud docente	39
Figura 2: Resolución de conflictos	40
Figura 3: Negociación	41
Figura 4: <i>Construcción de consenso</i>	42
Figura 5: <i>Mediación</i>	43
Figura 6: Asertividad	44

Resumen

Este estudio examinó la relación existente entre la actitud del docente y la resolución de conflictos, utilizando una muestra de estudiantes del nivel secundaria en una Institución Educativa de gestión privada. Esta investigación, se desarrolló en base al método no experimental transversal de tipo correlacional-explicativa. Se tomó como muestra a un grupo de 114 alumnos de ambos sexos del nivel secundaria de la “I.E.P. PITAGORAS SJL” del distrito de San Juan de Lurigancho, al cual se aplicó el cuestionario de Actitud Docente y de la Resolución de Conflictos, observando sus resultados. Se sometió a contrastación los resultados obtenidos del cuestionario de la Actitud Docente y la resolución de conflictos. Los resultados revelaron que existe relación significativa entre la actitud docente y la resolución de conflictos en una Institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022

Palabras clave : Actitud ,docente, resolución de conflictos.

Abstract

This study examined the relationship between the teacher's attitude and conflict resolution, using a sample of high school students in a privately managed Educational Institution. This research was developed based on the non-experimental transversal method of the correlational-explanatory type. A group of 114 students of both sexes from the secondary level of the "I.E.P. PITAGORAS SJL" of the San Juan de Lurigancho district, to which the Teaching Attitude and Conflict Resolution questionnaire was applied, observing their results. The results obtained from the questionnaire on Teaching Attitude and conflict resolution were submitted for comparison. The results revealed that there is a significant relationship between the teaching attitude and conflict resolution in a private educational institution in San Juan de Lurigancho, 2022.

Keywords: Teaching ,attitude, Conflict resolution.

I. INTRODUCCIÓN

Los centros educativos del país vienen a ser espacios fundamentales de descubrimiento, adaptación y vida social, tanto de alumnos como maestros, directivos, personal administrativo, además de padres de familia. Fruto de la acción mutua y diaria entre ellos se presentan distintas formas de conflicto, entre los cuales es necesario presentar respuestas que permitan consolidar las relaciones grupales, fomentar el crecimiento de los individuos y de los sectores diversos, olvidando las prácticas antiguas, tiranas y dominantes apoyadas en la violencia y la obligación como réplica al conflicto.

Para lo cual es asequible, que los representantes del proceso educativo, puedan distinguir la solución oportuna de los conflictos como base en la edificación para Cultura de Paz. Además, consideren como iniciativa de modo conjunto, precisando y formulando nuevos cambios que mejoren día a día dicha resolución.

El sistema educativo plantea como desafío la elaboración de mecanismos de aula donde predomine una convivencia favorable y un ordenamiento en conjunto. Toda formación y socialización exige una forma de consideración y tranquilidad entre los diferentes involucrados en el sistema educativo. Pero, últimamente la preocupación del docente se ha incrementado, respecto a la escasa iniciativa e interés por estudiar, y sobre todo la incrementación de ambientes del colegio donde no hay un clima educativo favorable, por lo tanto, la convivencia no es productiva, a su vez, predominan las conductas incorrectas y la indisciplina de los alumnos.

Esta investigación se basa en las aportaciones que se puedan hacer al ámbito educativo, al reconocer la actitud del docente como sobresaliente en el modo de resolver los problemas diarios en el aula de clase.

Es una preocupación el tema del conflicto para aquellos miembros que se encuentran al cargo de conducción y dirección de las instituciones educativas pues

incurren notoriamente en la conducta de sus integrantes y en la capacidad de cumplir las funciones adecuadas de la institución.

Indiscutiblemente la autoridad en el aula la tiene el profesor, este señala el espacio, el tiempo, el ritmo, los contenidos, organiza, y supervisa el buen manejo de las actividades. Considerando que cada docente es único y tiene su propia peculiaridad al llegar a su aula de clase y dictar las asignaturas. No obstante, los distintos estudios señalan ciertas características en la manera de proceder a causa de las asignaturas que se ofrecen y las estrategias de trabajo que se puedan llevar a cabo. No hay un tipo definido de maestro que sea superior a otro, aunque si distintos métodos de comunicación e interacción que tienen consecuencias diversas y que sería de suma importancia identificarlas.

El énfasis de los temas educativos centrados en el estudiante suele estar en el efecto de las actitudes de los maestros sobre el éxito académico de los estudiantes con una falta de perspectiva de desarrollo de por vida. Un docente con sus propias técnicas de enseñanza y con sus actitudes comportamentales, manifiesta una personalidad sana, visión nueva y clara del mundo, dejando rastros inolvidables en sus alumnos. En dicha investigación se evidencian que las actitudes positivas de los maestros tienen una influencia positiva en la personalidad de los estudiantes, además en la resolución de los conflictos, así como en su desempeño en la vida.

Existe un grupo de docentes, los cuales no manifiestan notorias dificultades al impartir sus clases, por el contrario, otros, lo hacen de forma repetida y constantemente tienen que lidiar con las dificultades y acontecimientos de indisciplina de los educandos, No obstante, algunos alumnos se comportan de manera inapropiada con algunos docentes o en el dictado de algunos cursos y no tanto con otros.

En definitiva, existe componentes de actitudes y habilidades de los docentes que actúan de forma que puedan ceder ante una disrupción, en otro caso pueden facilitar la actitud hostil e indisciplinada de ciertos estudiantes.

En nuestra Institución educativa los profesores tienen mucha dificultad para resolver los conflictos en el aula , frecuentemente se escucha llamadas de atención con alto timbre de voz ,incluso se llega a sacar los alumnos de la clase , llevarlos a la Dirección, con el Director, el cual sin escucharlos ,lo mandan directo a su casa o dejarlos parados fuera del aula ,mandarlos al patio ,ante esta actitud ,los alumnos aprovechan la situación y se van a jugar muy contentos más no reaccionan ni se preocupan por la sanción o acción dada .

En consecuencia, ¿existe alguna evidencia o sustento de lo que se señala en la realidad problemática? con las relaciones interpersonales en el aula, que están relacionadas estrechamente no solo con las características personales o la forma de plantear el proceso del desarrollo de la clase del docente sino también con su propia peculiaridad del dominio de su aula, su propia actitud frente a las interacciones que pueden presentarse en el aula de clase.

Para tal efecto el propósito de esta investigación es proponer el manejo de la actitud docente para resolver problemas en el aula y mejorar la labor educativa. Ante lo planteado se formuló el problema general ¿Existe relación entre la actitud docente y la resolución de conflictos de los estudiantes en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022?, asimismo, planteamos los problemas específicos ¿Existe relación entre la actitud del docente y la dimensión negociación en la resolución de conflictos en una institución educativa san Juan de Lurigancho, 2022?, ¿Existe relación entre la actitud del docente y la dimensión construcción de consenso en la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022?,¿Existe relación entre la actitud del docente y la dimensión mediación en la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022?, ¿Existe relación entre la actitud del docente y la dimensión asertividad en la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022?

Por otro lado, se planteó el objetivo general el cual fue identificar la relación existente entre la actitud docente y la resolución de conflictos de los estudiantes en

una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022, asimismo, se planteó los objetivos específicos los cuales fueron. Identificar la relación existente entre la actitud del docente y la dimensión negociación en la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022. Identificar la relación existente entre la actitud del docente y la dimensión construcción de consenso en la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022. Identificar la relación existente entre la actitud del docente y la mediación en la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022. Identificar la relación existente entre la actitud del docente y el asertividad en la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022.

Finalmente, se planteó la hipótesis general, Existe relación significativa entre la actitud docente y la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022. Además, se planteó las hipótesis específicas H1: Existe relación significativa entre la actitud del docente y la negociación en la resolución de conflictos una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022, H2:Existe relación significativa entre la actitud del docente y la construcción de consenso en la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022, H3:Existe relación significativa entre la actitud del docente y la mediación en la resolución de los conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022, H4: Existe relación significativa entre la actitud del docente y el asertividad en la resolución de conflictos de los estudiantes en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo se considera antecedentes nacionales e internacional. Daremos inicio con los antecedentes nacionales.

Tenemos a Ojeda (2021) su investigación presenta una visión cuantitativa, descriptivo, con diseño no experimental transversal. El instrumento usado fue un cuestionario a 106 maestros de centros de EBR del distrito de Chaclacayo. Donde sus resultados obtenidos fueron el 86.8% de maestros manifestaron favorables actitudes en relación a la educación inclusiva, haciendo de esta forma una gran mayoría. Otro grupo, el 96.2% de todos los docentes presentaron elevadas destrezas relacionadas a la educación inclusiva. Finalmente, los resultados concluyen que los docentes evaluados en esta investigación presentaron en gran magnitud, una postura positiva y elevadas habilidades con estrecha relación a la educación inclusiva.

Zamora (2019) en su tesis realizada en la UGEL 7, cuyo principal objetivo fue disponer la relación de la actitud con el acompañamiento docente. Para lograr tal investigación usó la variable: Gestión del talento humano con el trabajo en grupo. Su trabajo fue cuantitativo, científico no experimental, descriptivo correlacional, en escala ordinal, logrando elevado grado de confiabilidad y aceptable validez de los instrumentos usados y con el programa estadístico SPSS versión 24. Finalmente se llegó a la conclusión que el valor de significancia de la prueba es inferior, rechazando la hipótesis nula y afirmando notablemente que las variables muestran relación directa y alta. El acompañamiento pedagógico se da de distintas formas y lo que se busca es dar a entender si es eficiente a los acuerdos y a lo que se desea lograr, razón por la cual se realizó este estudio, buscando indicar la relación que hay entre el intervención pedagógica y actitud del profesor en los colegios del nivel inicial de la RED N° 9 de Chorrillos. La cual tiene que ver directamente con la actitud que tomen frente a la vida en sus diferentes facetas.

La hoz (2019). En su investigación realizada considera la forma como se trabaja la mediación, la resolución de problemas y las normas de convivencia en las aulas, y en el afán de ayudar en el mejoramiento la calidad educativa, nos indica una relación del perfil de un mediador en la escuela ante la resolución de problemas mediante las

reglas implantadas por el gobierno de turno en las Instituciones privadas de Lima y Callao. Es un trabajo cuantitativa, explicativa, descriptiva y correlacional. Se aplicó un cuestionario con escala Likert y como técnica una encuesta. La muestra fue conformada por 155 docentes tutores, los cuales al ser encuestados permitieron obtener una relación notable entre ambas variables. Finalmente, las conclusiones obtenidas muestran convicciones relevantes considerando, que el perfil del encuestado resultó ser ineficaz, sin embargo, se cuenta con un grupo amplio de maestros jóvenes, con mínimo experiencia, pero profesionalmente de buen nivel. Sugiriendo que temas como la mediación escolar, manejo de problemas en el aula y normas relacionadas con la convivencia escolar, sean considerados temas fundamentales para la convivencia armónica y pacífica.

Peña y Portugal (2018) En su investigación realizada planteó instaurar la existencia de alguna conexión entre la resolución de problemas y el clima del aula. Considerando que el sistema educativo demuestra que fomentar un clima de favorable en el colegio, ayuda a conseguir y lograr metas significativas de educación. Específicamente, se ha observado resultados notorios acerca: del rendimiento académico y la importancia del aprendizaje, la forma de motivar y el manejo de la autoestima en los alumnos y maestros, la valoración y confianza en sí mismos y el acuerdo con la institución educativa, minimizando la ausencia escolar y laboral, promoviendo relaciones favorables, la participación y el respeto por los demás, reduciendo conductas como la agresión y violencia escolar. La investigación realizada fue cuantitativa de diseño correlacional, en la muestra se consideró 66 estudiantes del V ciclo, el método usado fue la encuesta formada por un cuestionario con 20 preguntas para la resolución de conflictos y 12 para el clima del aula. Las evidencias manifiestan que los estudiantes evaluados en resolución de problemas presentan un nivel bajo en estrategias de evasión, acomodo, y de cooperación no obstante, un escaso nivel de estrategias de acuerdo a la contienda para la resolución de problemas; mientras tanto, los descubrimientos del clima del aula los estudiantes muestran un bajo nivel, bajo interés, un nivel regular en satisfacción, concluyendo que la resolución de conflictos facilita el clima del aula de los estudiantes .

Quispe, (2017) Realizó una investigación considerando como propósito comprender la conexión presente en la resolución de problemas y la convivencia escolar en alumnos, para lo cual propuso lo siguiente: La resolución de problemas presenta relación directa con la convivencia escolar en los alumnos del centro de educación Santa Fortunata. La tesis presenta un diseño "descriptivo correlacional"; estudio no experimental, en vista que se desea probar la conexión entre las variables. Esta investigación contó con una prueba de 40 alumnos. Como método la encuesta y un cuestionario sobre resolución de problemas y la convivencia escolar. Finalmente, como consecuencia se halla una conexión directa entre las variables. Aceptando la hipótesis intermitente. En conclusión, apreciamos una estrecha conexión entre la resolución de problemas y la convivencia escolar en los alumnos mencionados Según las dimensiones, se observó que; la negociación, mediación y el acuerdo se relacionan con la convivencia escolar en los alumnos.

Villalba (2015), señala, los conflictos se perciben “como partes del proceso social propio a todo tipo de convivencia”, (p.94). en pocas palabras los conflictos son parte de nuestro quehacer diario razón por la cual no deben ser considerados como dificultades y el método asertivo y positivo de los mismos sería productivo en la construcción de una cultura de paz. Las escuelas tienen como deber fundamental impulsar las buenas prácticas y manejo de conflictos de todos sus miembros mediante el uso de charlas o programas preventivos, los cuales limiten la posibilidad de que los conflictos menores generen extensas formas de violencia.

Finalmente, se llega a un consenso completo en relación a que los conflictos dados en espacios donde se encuentren los alumnos deben considerarse como una posibilidad para instruir a los participantes en distintas competencias, tales como: mediadoras, comunicativas y ciudadanas.

Pulido, Cudris, Tirado y Jiménez (2020), Realizaron una investigación en la cual se trabajó con 2 grupos experimentales y un grupo de control. Se propuso trabajos de mediación escolar de pares y realizó una preparación de alumnos mediadores a través de b-learning considerando el crecimiento de jornadas de mediación escolar de pares. Desarrollando un cuasi-experimento, el cual realiza una comparación entre mediación del grupo beneficiado (54 participantes), con la resolución de problemas (57

participantes), y un grupo control donde no se realizó participación (53 participantes); alumnos de secundaria.

Esta investigación se centra en la impresión de violencia escolar, pues presenta distintas afirmaciones de impacto elevado en entornos donde se encuentran los alumnos, originando consecuencias desfavorables en el rendimiento académico, clima escolar y calidad del servicio (Pulido2020). Finalmente se pudo afirmar que la mediación de conflictos tiene efectos benéficos. Los resultados de este trabajo son la efectividad que los procedimientos opcionales de la resolución de conflictos; favorecen la efectividad del proceso en vista que otros trabajos realizados tan solo se concentraron en la cantidad de percances de convivencia escolares. Esta investigación tiene aportes importantes a la Educación tales como alternativa para la problemática propia de la comunidad educativa a través de la Mediación, el cual es importante para la prevenir los conflictos en la escuela, que es el lugar donde se realizan todas las faltas y agresiones entre alumnos.

Sevilla, Martín y Jenaro (2018) En su investigación asignó un cuestionario a una población de 203 maestros de preescolar, 284 maestros de primaria y 93 maestros de bachillerato sobre las actitudes en relación a la inclusión de alumnos con NEE para identificar las actitudes hacia la inclusión. Su estudio fue cuantitativo, correlacional. Los resultados, manifiestan que el maestro presenta actitud negativa en relación a la educación inclusiva, en cambio presenta actitud favorable frente a los alumnos con NEE, mostrando a su vez que causas como instrucción, sexualidad y nivel educativo, podían contribuir en la actitud favorable o desfavorable del maestro; mientras tanto, no resultó de suma importancia las causas relacionadas con la edad, experiencia docente, grado de estudios y área de especialización. La investigación presentada nos plantea la experiencia presentada de cada docente, en relación con la diversidad y a las NEE. Finalmente, esta investigación relaciona en una medida positiva el tiempo en que el profesor se formó al acto que la edad determina, y que la dimensión actitudinal está dada por un tipo de modelo educativo con mucha influencia en dicho momento; manifestando que dicha actitud no es la esperada de acuerdo a la formación recibida que, por la edad, lo que disminuye la relevancia de la conexión edad-actitud a una relación de presencia y no de causalidad. A su vez, la formación inicial del docente

influye sobre la actitud, lo cual hace más o menos intensa, dada el realce de esta variable sobre dicha actitud.

Baldovino y Reyes (2017) En su investigación trabajaron con estudiantes de quinto de primaria de colegios educativos en Barranquilla, fue un estudio basado en la resolución de los conflictos o situaciones manifestadas entre los alumnos, y así mejorar el ambiente o clima del aula, razón por la cual el clima escolar es de vital importancia, es difícil creer que exista, una buena institución educativa con un clima negativo, con un buen rendimiento académico y una buena convivencia. Esta idea sería asertiva si la institución educativa se esmera por alcanzar de forma integral en cada uno de sus alumnos, considerando la posición económica y cultural de las familias.

Pérez y Gutiérrez (2016) En su artículo presenta como principal compromiso facilitar a la comunidad escolar, los medios suficientes que le permitan plasmar el problema desde aspecto de una educación para la paz, como punto entre cambios y crecimiento personal e institucional, de la misma forma estimular la capacidad de modificar el problema por medios sosegados. Los autores además emplearon como metodología análisis y estudio de las sociedades actuales, observando la presencia de problemas en las instituciones educativas y de acuerdo al sistema que se atiende cambiará o provocará violencia, este hecho propone la necesidad social de incorporar al sistema educativo acciones precisas y urgentes con la intención de transformar el conflicto suscitado. Finalmente queda reconocer los hechos que permiten optimizar los talentos y competencias de los miembros del grupo escolar para el cambio de conflictos en la educación básica, así mismo manejar la forma de actuar de forma a priori, saber qué pasos se deben seguir tomar y que acciones a considerarse con el fin de lograr la variación de modelo de conflicto .Frente a la visión dominante que considera el problema como algo negativo, por lo tanto, como algo que se debe evitar, el conflicto se considera que debe ser un tema a abordar de suma importancia para el análisis, investigación y transformación.

Díaz (2016). Presentó su trabajo en México. El objetivo en esta investigación consiste en valorar la particularidad de la mediación en círculos públicos y privados, en base a la justificación de los mismos los cuales hacen uso de estos centros en el estado de Nuevo León. Considerando distintas hipótesis y creadores sobre

intervención y resolución de problemas. Se hizo uso del método, cualitativa con una investigación exploratoria y cuantitativa, con la técnica de encuestas y el uso de cuestionarios. Se concluye respecto a la intervención que todos los organismos implicados se unan y hagan un solo esfuerzo para replantear hechos amplios en difundir, componer y mejorar las políticas tanto explícitos como informales que amplíen la garantía de los programas actuales de practica de mediación. Recorriendo a grandes pasos hacia la mejora y cambio de una convivencia social firme y correcta que lleve a alcanzar un mejor crecimiento social y adecuada particularidad de vida, al dar solución a los conflictos de forma sosegada y practica entre las partes.

Teoría de la actitud docente

Teoría del aprendizaje

Al momento de estudiar recibimos conocimientos previos de los cuales deseamos ampliar pensamientos, acciones, sentimientos y comportamientos, relacionadas a los aprendizajes. El aprendizaje puede ser fortalecido mediante experiencias agradables. (Whitaker (1984).

Acción razonada de Fishbein & Ajzen

En donde se nos ofrece un concepto claro de la naturaleza de la actitud y donde se nos muestran normas y reglas para el estudio de actitudes, de la importancia del aprendizaje de actitudes, de cuáles son las actitudes básicas en educación y el cambio de las mismas a través de programas de acciones educativas.

Según la serie de Fishbein y Ajzen (1975), las convicciones, las actitudes, las intenciones y el comportamiento forman una cadena causal, de modo que las creencias conducen a las actitudes, y las actitudes a su vez conducen a las intenciones y, por tanto, al comportamiento.

Los puntos de vista fundamentales de estas teorías son, en primera instancia delimitar el comportamiento de manera causal y, en segundo lugar, considerar que los propósitos son provocados por la suma de predominio de las actitudes hacia el comportamiento y de las guías subjetivas. Ajzen y Fishbein, (1977). Por guías subjetivas se refiere a la influencia social recibida por las personas de sus citados

importantes para que realice o no unas determinadas conductas, a lo que hemos denominan en nuestro estudio Normas Sociales.

Teoría de la resolución de conflictos

Aportes a la teoría de los conflictos sociales.

Lewis, A y Coser, entre otros. Mencionan a los recursos de la acción social los cuales se fundan en la preferencia a la incorporación, la cual no está exento de acciones de contradicción o conflicto. Lewis, A. y Coser. (1970).

Teoría del conflicto

El conflicto surge porque las personas manifiestan distintos intereses y distintos objetivos que constantemente se oponen a los demás. Válido también para los enfrentamientos en los distintos grupos. El conflicto es propio a cualquier sociedad y también puede aflora por cambios en actitudes o hábitos que se contraponen a los que ya existen. Ser propio implica que, los conflictos son inevitables, pero, la manera de hacerles frente puede variar, ya que depende de acciones y actitudes de las partes involucradas. (Miall, Hugh, Oliver Ramsbotham y Tom Woodhouse,1991).

Teoría de problemas de Johan Galtung

Galtung manifiesta claramente: hipótesis de desacuerdos, no sólo debe identificar a estos como buenos o malos; está a su vez tiene que presentar los medios necesarios para comprenderlos usando, puntos de vista eruditos para examinarlos, asu vez pericias (imaginación, cercanía y *la no violencia*) para cambiarlos.

Galtung afirma que las teorías de los conflictos son para toda la vida, son eternas. Teoría muy realista, en medio de una sociedad llena de constantes cambios, el cual empuja a una definición persistente de los rangos mentales, así como, de concepciones científicas con los que damos a conocer, entender y comprender nuestra realidad. (Galtung, 2007)

De esta forma, la teoría del conflicto a través de las múltiples investigaciones, precisa que la base del conflicto está en la acción social, razón por la cual a veces es

difícil afrontar los conflictos, lo cual nos lleva a enfocarlo de manera incorrecta, para así tomar lo positivo.

Se menciona que los problemas aparecen constantemente a lo largo de nuestra historia. En algunas fases de la historia contribuyeron a generar cambios notorios en satisfacción del ser humano, pero en otras, trascendieron en ellos mismos y se convirtió en violencia (metaconflicto) encaminados a la insensibilización total. Es allí donde nace la necesidad de saber sobre sus dificultades, para posteriormente reflexionar y organizar para remitirlos a la realidad como patrones y pensamientos accesibles y manejables. En el panorama de la naciente ciencia de los conflictos o conflictología (Vinyamata, 2004) se puede ver diferentes hipótesis que la enriquecen, entran el diálogo y se completan. En este contexto Galtung viene a ser uno de los pioneros en los Estudios para la paz, así como un teórico importante de tiempo actual en lo que a ciencias sociales se refiere.

Los estudios de paz buscan comprender la negación de la violencia a través de la transformación de conflictos, la cooperación y la armonía a partir de muchas disciplinas, incluidas la psicología, la sociología y la antropología, las ciencias políticas, la economía, las relaciones internacionales, y el derecho internacional. Esto plantea el problema de la complementariedad, coexistencia e integración de diferentes sistemas de conocimiento. Para ayudar a la edificación de la paz y a resolver problemas, las ciencias sociales deben ser globalizadas, micro), dentro de países (meso), entre naciones (macro), y entre regiones enteras o civilizaciones (mega) (Galtung, 2010)

Definición de términos básicos

La Actitud

La Real Academia de la Lengua Española define a actitud como una expresión del estado de ánimo, expresada mediante forma compasiva, pacífica, amenazadora, ya sea de un individuo, facción, o de un gabinete etc.

Otros autores definen la actitud como “la inclinación o vocación aprendida de forma general, afectiva, de un modo bastante constante o propio, positivo o negativo (a favor o en contra), con relación a un tipo de momento, pensamiento, asunto o clase

de elementos materiales, de un ser o un sector” (Young, Kimball), lo cual implica la importancia de la influencia del medio en el crecimiento de los seres humanos.

A estos conceptos podemos agregar:

Floyd Allport(2011) “La actitud se organiza a través de experiencias, es una capacidad mental y neurológica, una disposición mental e intranquila, la cual presenta dinámica sobre las reacciones de un individuo”.

Según Rosnow y Robinson (1967), actitud “es la organización de los sentimientos, creencias y preferencias del individuo para comportarse de un modo dado “

W.I. Thomas y F. Znaniecki: Característica propia del sujeto a responder de forma favorable o desfavorable a ciertas situaciones sociales presentadas.

D. Krech y R.S. Crutchfield: Se define a la actitud como una estructura “Una actitud puede ser una estructura constante de desarrollos afectivos, conductuales y cognitivos”.

Rokeach: “Define la actitud como la estructura constante, aprendida y exacta llena de una postura, que tiende a un sujeto en favor de una respuesta favorita”

David G. Myers: “La actitud viene a ser una reacción, precisa o imprecisa, hacia algo o alguien.

Wenddy Neciosup:“Manifiesta que la actitud viene a ser una posición para poder hacerle frente a las diversos momentos de la vida, la cara diaria siempre das con tu actitud”.

Actitud, concepto importante para entender el comportamiento humano. Se define como un complejo estado mental que implica creencias y sentimientos. Anastasi (1957) define la actitud como la tendencia a reaccionar en cierto modo hacia una clase diseñada de estímulos. La actitud ha sido definida como una situación intelectual y de estado de preparación, organizada mediante experiencias, con gran influencia dinámica dependiendo de la observación de los materiales y estados con los que se relacionan las personas.

Las actitudes hacia su profesión tienen un efecto en su desempeño. Este caso también es válido para la profesión de enseñar. Según Bradle y (1995), fondos inadecuados de las escuelas, falta de soporte de los padres y la comunidad, y los salarios

insuficientes son ejemplos de esos factores. Marchante (1992) añadió el papel de la experiencia a las causas que se presentan en las actitudes de los profesores para su profesión. Doden et al. (2003) encontraron que las maestras tienen una actitud más positiva que los hombres maestros. La actitud y expectativa de la sociedad y de la familia del educando afectan individualmente en el aprendizaje y en la enseñanza. Estas actitudes y las expectativas varían de una sociedad a otra y el intento de copiar la estrategia de enseñanza y aprendizaje de una sociedad a otra, sin tratar de adaptarse a las condiciones locales puede no ser exitosa (Derebssa 2006). Los estudios han señalado que la actitud negativa personal y el comportamiento profesional y la mala imagen social del docente y de la profesión docente son graves factores responsables del bajo estatus del maestro. Awanbor (1996) informó que los maestros en formación tenían una actitud negativa hacia la enseñanza y aquellos profesores en formación que tenían una actitud positiva hacia la enseñanza lo hizo con fuertes reservas que van desde la mala imagen social hasta la profesión, la comparativamente pobre ración financiera del maestro, a la falta general de estímulo por parte de las autoridades educativas. La actitud de los profesores pasa a primer plano cuando reflexionar sobre el lenguaje que utilizan en la enseñanza. Consciente o inconscientemente, sus actitudes juegan un papel crucial en el “crecimiento o decadencia, restauración o destrucción” del lenguaje (Baker 1988).

Las actitudes también, como parte de su orientación cultural, influyen fuertemente en sus estudiantes más jóvenes. (Shameen 2004). Ha habido un acuerdo general de que la actitud de los profesores hacia la enseñanza está significativamente correlacionada con el éxito de la enseñanza. En general, se puede concluir que hay indicios de que las actitudes de los docentes tienen una relación positiva con el éxito en la enseñanza. Los investigadores identificaron muchos factores y escenarios que influyen en el desarrollo de las actitudes son: tipo de escolarización, las actitudes de los padres y la actitud de amigos, maestros y hermanos. La actitud negativa de los maestros ha sido documentada en muchos estudios. Otro factor importante es la actitud o creencia. Hacia el sujeto. Callahan y Clark (1988) indican que se puede facilitar el desarrollo de actitud al proporcionar una atmósfera y modelos propicios. El desarrollo de la comprensión puede mejorar el desarrollo de actitudes al igual que la

clarificación de valores, el juego de roles y la discusión de las disyuntivas pueden mejorar el desarrollo de los valores y la moral. Los profesores pueden tener actitudes hacia los estudiantes. Según Brophy (1974), las actitudes generales se derivan de la personalidad y definición de su rol como docente. Muchas actitudes son el resultado de deliberadamente educación planificada y entrenamiento religioso e influencias y propaganda. orientado a la persona

Es probable que los profesores disfruten de sus contactos con los estudiantes y mantengan actitudes generalmente

Se han colocado sólo unas definiciones acertadas sobre las actitudes; de todas ellas se pueden deducir solo algunos aspectos de enfoque popular el cual indica las actitudes según consecuencias individuales y grupales. Destacando estos aspectos:

Las actitudes se adquieren diariamente. Cada individuo presenta una actitud precisa y tiene un antecedente de acciones aprendidas en distintos momentos (Tejada Sosa, 1997:2). Y pueden considerarse como experiencias de comportamientos adoptados a través de las acciones diarias de forma individual o grupal.

Hacen referencia a sentimientos que se ven reflejados en nuestro accionar diario, implicando una elevada afectividad emocional y determinando experiencias propias que forman grupos mediadores en medio de los factores interiores de los individuos y del medio ambiente. (Morales (Coord.), 1999).

Reemplazan respuestas elegibles en destacadas virtudes que se examinan, aprecian, aceptan o rechazan. Las posturas actitudinales se direccionan en alguien o en algo, es decir, sustituyen sociedades evaluativas de ese alguien o algo. Todo objeto de pensamiento también es apto para transformarse en materia de actitud" (Eagly y Chaiken en Morales (Coord.), 1999:195) Las posturas comprenden una amplia visión de respuestas de carácter afectivo, cognitivo y conductual. son valoradas como estructuras de múltiple dimensión,

Las actitudes se manifiestan mediante distintos tipos de lenguas saturadas. (Eiser, 1989).

Forman enseñanzas estables y capaces de ser reestructuradas; en definitiva, expuestas.

Las actitudes se encuentran enlazadas a la conducta; poseen un carácter pre conductual.

Estos conceptos nos facilitan evidencias las cuales nos permiten distinguir actitudes de elementos próximos a ellas como las virtudes, cualidades, la capacidad, el hábito, etc. Las posturas toman distancia de las virtudes en el nivel de las convicciones formadas; las virtudes manifiestan las posturas, en tanto las actitudes se ajustan a cosas materiales, sujetos o posiciones propias. Se distinguen de los instintos Estas no son propias sino adquiridas y no se resuelven en el acto, la actitud es estable, la disposición es inestable. " (Pervin, 1994 en Carver y Scheiler, 1997: 124).

La actitud y aptitud; la actitud es la reunión de muchas aptitudes, expresada con una carga emocional. La aptitud es la unión de varios sistemas; Por su parte el hábito, referido al hecho, se integra a las aptitudes para facilitar solidez y organización funcional a las actitudes. (Alcántara, 1988)

Así, "las actitudes" con el pasar de los años han ido tomando mayor énfasis en el campo de la educación siendo uno de los primordiales constructos de la Psicología.

Componentes de la actitud

Rodríguez, A (1991) Psicología Social – México, distingue 3 componentes; cognoscitivo, afectivo y conductual.

Componente cognoscitivo

El componente cognitivo de una actitud basada en la cognición trata de cómo se sienten los individuos acerca de una determinada situación en función de sus pensamientos y creencias al respecto. Una forma de medir esto es mediante el uso de la Escala de Creencias Cognitivas Afectivas (CABS).

El componente cognitivo de la actitud ha sido ampliamente estudiado en las ciencias sociales y del consumidor. Esto incluye campos como marketing, publicidad y relaciones públicas. El componente cognitivo de la actitud es una teoría que sugiere que las personas tienen un conjunto subyacente de pensamientos y creencias sobre sí mismas, su situación de vida y el mundo que las rodea que influyen en sus

actitudes. Esta actitud se refiere a pensamientos y creencias, que se forman a partir de experiencias pasadas, socialización y educación. Incluye lo que una persona piensa y siente sobre un tema o problema determinado.

El componente cognitivo de la actitud difiere del componente afectivo porque el componente afectivo trata los sentimientos que están influenciados por recuerdos, emociones, pensamientos y deseos. Esto puede ser mérito o dependiendo de la disposición. Además, el componente conductual refiere a los comportamientos y acciones que están influenciados por emociones como el miedo o la ira.

Para Klineberg, viene a ser la “conformación del lenguaje” (1954:20). y es la capacidad personal y colectiva de las personas para crear normas, representaciones y significados que sustenta su comunicación de forma interna y externa.

Triandis (1971) manifestó para organizar la investigación que se tiene del objeto actitudinal, el componente cognitivo es la propiedad. Esto se refuerza por Guillén y Guil (1999) los cuales identificaron a tal componente es preciso para cambiar la actitud de las personas; el cual incluye un listado de pensamientos, ideas, criterios, datos y afirmaciones positivas o negativas. Indagando en la descripción del elemento cognitivo, Rokeach (1968); Rodríguez (1972); Fishbein y Ajzen (1975); Whittaker (1979); Pastor Ramos, (1983) citados en Guillén y Guil (1999) reconocieron seis características, como:

- La fijación: Referencias, opiniones precisas, permanentes y seguras.
- La firmeza: Aquí consideramos a mínima estabilidad hay mayor disponibilidad de cambio de actitud del sujeto y a firmeza máxima menor de modificación de actitud;
- Singularidad: Son las competencias, investigaciones, convicciones y criterios prácticas hacia un material de actitud.
- Amplitud: Máxima o mínima referencia,
- Concreción: Indagaciones, convicciones y criterios concretos de un material actitudinal.
- Concienciación: No manifiesta una clara conciencia de dicho contenido.

La parte cognitiva procesa, interpreta, sintetiza y transforma información de un objeto, para luego, ubicarlo en principales niveles y diversos. Lo cognitivo examina, compara y depende principalmente del desarrollo de la memoria, criterio creatividad, entre otras funciones mentales.

Componente afectivo

Rodriguez, A (1991) Viene a ser las percepciones y emociones que el elemento origina en el sujeto, es el afecto las convicciones y las opiniones son parte de este componente. El sujeto puede percibir diferentes vivencias con el objeto los pueden ser positivos o negativos.

Afectivo es el componente emotivo de la actitud del consumidor. El cual está mezclado con las emociones particulares hacia otro sujeto, que pueden ser positivos, neutrales o negativos.

Tres modelos de investigación describen los determinantes de la respuesta afectiva.

- **La teoría funcional** de la actitud explica que los consumidores compran como resultado de una de cuatro funciones psicológicas: ajuste, defensa del ego, expresión de valores y aplicación de conocimientos previos.
- **El modelo de Fishbein y Ajzen** relaciona las creencias y evaluaciones de los consumidores con la respuesta afectiva: si las creencias son fuertes y deseables, las respuestas afectivas son positivas.

Guillén y Guil (1999) Aquí, lo afable menciona a las conmociones agrádales o desagradables que el individuo manifiesta de un objeto actitudinal (cosa, situación o persona). Así se puede deducir, que el punto de investigación es la afección, el cual se fundamenta en semejanzas/razones empíricas y/o cognitivas. Pero, la vivencia de la persona es primordial para valorar o darle sentido a una emoción.

Para describir la actitud, el componente afectivo lo permite, pues se conecta con las experiencias, principalmente, de carácter emotivo. Por consiguiente, la actitud psicológica del docente viene a ser el desarrollo psicológico que le capacita para experimentar o sentir emociones en la formación profesional del maestro educador.

Componente conductual

Vienen a ser las inclinaciones, condiciones o normas hacia un material, específicamente al presentar una relación entre objeto y sujeto.

Es la predisposición a responder hacia los objetos de una manera precisa, ya sea la correcta o no.

Según Newcomb, Turner y Converse (1965) el comportamiento tiende a relacionarse con las convicciones de las personas frente a un objeto actitudinal, además de propiciar atención al ser estimulado por una motivación precisa, generando un comportamiento humano definido.

El componente conductual de la actitud está asociado con el impacto de diversas condiciones o situaciones relacionadas a la conducta de la persona basada en elementos cognitivos y afectivos.

- La teoría de tratar de consumir explica el comportamiento de consumo real de los compradores.

Ejemplo: no me gusta Sam porque no es honesto es un componente afectivo, por lo tanto, me gustaría desvincularme de él, es un componente conductual y por lo tanto evitaría a Sam.

Los componentes cognitivos y afectivos son la base de tal comportamiento. Los dos componentes anteriores no se pueden ver, solo se puede ver el componente de comportamiento. El anterior es importante porque es una base para la formación de la actitud.

Brecler (1984 en Morales (coord) 1999), manifiesta puntos importantes:

- a) Alguna actitud se presenta mediante tres vías bien diferenciadas, pero que coinciden pues comparten una base común, pues representan la misma actitud.
- b) La respuesta es medible; la relación entre las respuestas debe no sólo ser positiva sino también intensa.

(Brekelman, Levy y Rodríguez, 1993), Analizan los comportamientos de los docentes clasificándolos en; la proximidad entre maestro alumno (como el grado de

cooperación y la relación interpersonal con estudiantes), y el dominio al enseñar (refleja quien y como dirige el trato en el aula)

Se realizaron una serie de preguntas a alumnos de Holanda, Estados Unidos y Australia sobre su impresión de las formas de comunicación de sus maestros, se elaboró ocho estilos de interaccionar de los docentes con los estudiantes

-Estricto; El docente aquí no es muy pegado o cercano al alumno, en ocasiones puede ser un poco amigable, no le interesa hacer lazos de amistad, su espacio de enseñanza está organizado y dirigido en la actividad. Programa la actividad y es eficaz para culminar su clase a tiempo. En su mayoría maneja y controla el debate en el aula. Se enfada de vez en cuando, Presenta un nivel muy exigente y se centra en las tareas diarias.

-Con autoridad: Se centra diariamente en las tareas. Pone normas y reglas precisas y no son discutidas por los estudiantes. Los estudiantes están aplicados y concentrados. Presenta un buen trabajo, mucho mejor que con el profesor estricto. Este docente está pendiente de las carencias de los estudiantes. Su procedimiento preferido es la exposición. Pero a su vez puede usar otros métodos. Sus clases se encuentran planificadas y bien estructuradas. Es considerado un buen maestro.

-Tolerante; Los estudiantes presentan ambiente es agradable con mucha libertad, se les brinda las facilidades necesarias. Los alumnos estiman al maestro por su esmero en armonizar sus estilos de aprendizaje con cada curso. Algunas veces parece su ambiente como desordenado, pues los alumnos trabajan a su ritmo. Esta línea según Marchena (2005) coincidiría con el ideal dentro de la escuela inclusiva.

-Tolerante y con autoridad: *Indica* la responsabilidad. Usa una serie de procedimientos, organiza grupos pequeños en el cual los alumnos trabajan muy bien. Su clase es similar al maestro autoritario hace más énfasis en las relaciones interpersonales con los estudiantes, estando a gusto con las clases y creando buen ambiente de estudio. Ignora los cambios leves y no recuerda las normas con facilidad.

-Inseguro/Tolerante; *Presenta* poco iniciativa. Su clase no está bien organizada, soporta el desorden y los estudiantes no se concentran en la tarea, es indiferente a las acciones que se dan en la clase. Es un maestro muy preocupado pero los alumnos no lo consideran. Los alumnos no molestan mucho al profesor dado que muchas veces

se hace de la vista gorda ante el caos presentado. Le falta rigor a la hora de corregir actos de indisciplina, es poco contundente. Algunas veces suele responder rápidamente, y otras veces no, es incierto en su respuesta ante mal comportamiento. No se preocupa por el rendimiento del alumnado a largo plazo, el resultado es improductivo tanto para el profesor como el alumno, pues cada uno lleva su propia vida.

-Inseguro/Agresivo; Aquí prima el clima de desordenado y agresivo. El docente y los alumnos se presentan como partes opuestas y constantemente avanzan los problemas. Los alumnos no respetan las normas y aprovechan presentada para actuar de forma inapropiada e incitar al docente, burlándose, saltando por la clase lo que incita una reacción de pavor con respuestas peligrosas, llegando a un descontrol total. En el centro de ese alboroto el maestro intenta disciplinar al estudiante que reacciona agresivamente quedando el culpable sin castigo. En este grupo las normas no son ni conocidas, ni informadas con tiempo ni precisión. Durante todo el tiempo el profesor intenta controlar la clase y no se centra en intentar diferentes procedimientos, de enseñanza. Finalmente se da todo menos un buen aprendizaje en estas clases.

-El aguantador; resalta notablemente el trabajo constante que el docente realiza por conservar la organización de su clase, lo cual llega a conseguirlo a costa de mucho esfuerzo y desgaste de energía propia. Se encuentra en medio del maestro inseguro agresivo e inseguro tolerante. Los estudiantes solo prestan atención cuando el maestro los motiva. El docente no es cercano al alumnado, no apoya, no organiza competitividad,

-Represivo: *En este grupo encontramos a los alumnos que manifiestan temor a que el maestro se enfade, razón por la cual siguen las indicaciones.* Sus clases dictadas mantienen una estructura, pero no bien organizadas, no se realizan la participación oral ni se dan muchas aclaraciones, no hay participación de alumnos. Aparentan un ambiente es carcelario y desagradable con estudiantes con miedo y reprimidos donde prima la competitividad. Aquí el maestro prefiere su clase de forma magistral y no la clase participativa, mientras que los alumnos se sientan en silencio. Los alumnos perciben al profesor como infeliz e intranquilo y su silencio se asemeja a la tranquilidad después de la tempestad.

Es claro que los diferentes estilos maestros, presentan graves consecuencias en el aprendizaje de los estudiantes, y son vinculados con los estilos personales de afrontar la interacción del aula de clase.

ACTITUD DOCENTE

Porlan, R. (1995). Frente a los estudiantes, esto provoca un comportamiento intermedio de cambio conceptual: es decir, después de conocer sus ideas o percepciones, el docente puede plantear preguntas o situaciones irresolubles, y así puede incentivarlos a investigar. Y construya otro concepto, permitiendo un significado más complejo.

Asimismo, esta actitud es un proceso psicológico que tiende a potenciar la interiorización y eficacia del motivo de enseñanza y aprendizaje; También resulta en un comportamiento coherente con el paradigma de la enseñanza profesional, facilita el aprendizaje a través de la práctica no específica y crea circuitos éticos de aprendizaje. Por lo tanto, simula el modelo de enseñanza y brinda las herramientas necesarias para el aprendizaje propositivo de los estudiantes

De manera similar, Certo (2001) afirma que, en general, “Las actitudes de una persona son el resultado de sus valores y convicciones, las creencias vienen a ser verdades o hechos aceptados de algo o personas que se crean a partir de experiencias directas o segunda fuente.

Los factores mencionados manifiestan esclarecer el hecho de que las creencias guardan relación con la cognición como importantes agentes de transformación. Por su parte, los valores son las cualidades o virtudes que tienen las personas.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

El Conflicto

Es un desacuerdo entre dos o más partes que se ven con objetivos adversos, es una situación de conflicto motivado por la comparación de intereses. “El problema es el proceso cognitivo y emocional en el que dos personas ven objetivos incompatibles en su relación de interdependencia y desean resolver sus desacuerdos” (Ridorta, 2007).

El conflicto se presenta con una doble implicación. Por un lado, está el costo (emocional, relacional, destructivo) y por otro lado está el conjunto de oportunidades (creatividad, motivación, crecimiento personal). Es normal tener conflictos porque no

siempre nos llevamos bien. Lo que es antinatural es el uso de la violencia como medio para tratar con ellos.

Para Bastidas (1999), Un proceso de selección exclusiva entre los individuos que interactúan, debido al condicionamiento estructural, la intersección de emociones, percepción y comunicación. (p. 23).

Por su parte, Urquidi (1999) explica esto como “una disconformidad causada por la percepción de que algo o alguien impide la consecución de las metas deseadas, o por diferencias de valores y expectativas” (p. 23).

Resolución de Conflictos

Cuando las personas se encuentran en desacuerdo, tienen formas limitadas de tratar de dar solución a sus conflictos. (Moore, 1986) muestra que algunos de estos medios varían dependiendo del grado de divulgación como, las personas involucradas, la autoridad del tercero, el tipo de decisión tomada y el grado de coerción utilizado.

Por otro lado, se muestra un continuo de accionar informal y privado que involucran solo a los involucrados del problema. En el otro extremo encontramos las medidas generales y coercitivas. Los disconformidades, problemas y conflictos pueden surgir en casi cualquier relación.

Por lo general, tratamos estos momentos de manera informal. En primer lugar, las personas pueden tratar de evitar a la otra parte por varias razones: malestar por el problema, porque no creen que el tema sea importante, porque no pueden cambiar la situación, porque no creen que la situación pasará. mejora o porque no están dispuestos a negociar.

Cuando no se puede evitar el conflicto, o el voltaje es muy fuerte que el nombre le permita constantemente igual, tiende a usar discusiones informales para resolver el problema.

En la vida cotidiana, la mayoría de nuestras diferencias se resuelven a través de este procedimiento, o ganan convenciones que satisfacen mucho o menos, para diferentes partes relacionadas o abandonando la pregunta porque carece de atención o falta de solución. Además de las negociaciones informales, se negocia el procedimiento más común para el acceso a un acuerdo satisfactorio. Las transacciones son un proceso

de negociación entre diferentes partes que están considerando conflictos de intereses. Los participantes, y voluntarios, nacen en una relación temporal basados en sus necesidades e intereses, el intercambio de recursos específicos o problemas de resolución, como el significado de la relación o los procedimientos futuros se aplican a la resolución de conflictos.

Si hay un callejón sin salida, diversas circunstancias, el proceso de negociación no llegaría a completarse, se necesita ayuda al problema. La mediación vendría a ser una amplitud de la negociación con la participación de un tercero, y es aceptada por todos los que no toman decisiones. Su intervención se centra únicamente en apoyar a las partes a llegar voluntariamente a un acuerdo admisible para ambos.

En caso de problemas dentro de una planificación, por lo general, existe una acción administrativa o ejecutiva. En este procedimiento hay injerencia de un tercero, pero no necesariamente es objetivo y decisor en la materia. Puede ser privado dicho procedimiento, si el sistema en el que se produce el problema es una empresa privada o grupo empresarial, o público, si se trata de una corporación o agencia pública. Las acciones administrativas a menudo tienen como objetivo equilibrar los requerimientos del sistema con los intereses de los individuos.

El arbitraje es un instrumento opcional de solución de controversias, en el que las partes que intervienen en una disputa buscan la apoyo de un tercero imparcial y objetivo que toma decisiones en su nombre. El producto de la decisión puede ser dictaminador. El arbitraje puede ser realizado por una persona (árbitro) o un colegio (tribunal). El arbitraje es un proceso particular que no está abierto al escrutinio público. Es esta peculiaridad, junto con su informalidad, ya que es menos costosa y más económica, lo que lleva a muchos casos a elegir el arbitraje sobre los procedimientos judiciales.

DIMENSIONES PARA PREVENIR Y AFRONTAR LA FORMA DE RESOLVER LOS CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

La Negociación

Viene a ser una transformación mediante el cual dos o más intercambiadores frente a frente muestran su voluntad de dialogar y escucharse con franqueza, seguros de que

llegaran a un acuerdo que beneficie a ambos grupos en términos y condiciones, similares de oportunidades, para beneficio de ambos.

En el proceso dado no solo se exponen los hechos que provocaron el problema, sino además los sentimientos y afectos que la situación amerita en las personas involucradas.

Para lograrlo, las personas o grupos en conflicto deben creer que la negociación es posible, que pueden y que ha llegado el momento de resolverlo.

Principios básicos de la negociación

Para negociar efectivamente, las partes deben:

- Actúa de buena fe con la otra parte y busca el resultado de sacarte de una situación negativa.
- Respete a la otra parte y adopte una postura justa, equilibrada y no violenta.
- Eliminar las contradicciones señaladas por la otra parte para que pueda realizarse y pensar según su propia lógica.
- Comience por descubrir las fortalezas y debilidades de ambos lados.
- Aprende a explotar las debilidades y convertirlas en oportunidades para superar los conflictos.
- Elija una estrategia para ahorrar recursos, tiempo y energía.
- Comunicarse con precisión de una manera que permita la claridad.
- Continúe la conversación tanto como sea posible con confianza mutua

La Mediación

La mediación es un procedimiento espontáneo de gestión de desacuerdos que involucra a un tercero neutral, el mediador, cuyo trabajo es apoyar a ambas partes las cuales se encuentran involucradas en un problema a negociar o llegar a un acuerdo, a través de la cooperación, para llegar a una solución. Una solución satisfactoria para todos.

La mediación mantiene los mismos inicios que la negociación. Esta se manifiesta cuando dos o más personas implicadas en un conflicto sienten que no pueden lidiar con su problema, inmediatamente requieren la ayuda de un tercero, el cual se encuentra al margen del conflicto, para encontrar una alternativa de solución.

En una institución educativa, la mediación viene a formar parte de una de las alternativas que las personas en conflicto, estudiantes, docentes u otros lo necesitan; esta consiste en un tercero, el mediador. El cual, mediante el uso de procedimientos y herramientas, posibilita la comunicación conveniente entre ambos, les ayuda a ponerse de acuerdo y respeta su voluntad e independencia. En el conflicto entre alumnos, el profesor puede actuar como mediador. En este caso, intentarán persuadir a los alumnos para que lleguen a un consenso y tratarán de preservar su relación. Durante este periodo, el moderador explorará no solo los eventos que llevaron al conflicto, sino también los sentimientos y emociones de cada estudiante sobre el conflicto.

Es una persona neutral que se encarga de facilitar la comunicación en el proceso de mediación. Es la que conduce los procedimientos, distingue e interpreta las emociones de las personas. Quien se desempeña como mediador tiene que cumplir con un cierto perfil definido.

Rol del mediador

El papel del mediador es dirigir el desarrollo para que las personas involucradas en el conflicto trabajen juntas para llegar a una solución. Las personas involucradas son las que toman las decisiones sobre lo que harán para resolver su situación.

¿Cuándo se debe mediar?

Quando se ha logrado intención de diálogo y voluntad de participar en la construcción de un acuerdo.

Esté abierto a la escucha y el respeto mutuo. Dificultad para comunicarse y miedo a encontrarse cara a cara.

La necesidad de que una tercera persona los guíe en el transcurso de diálogo y equilibrio de poder para que las dos partes no controlen a la otra y ambas se sientan escuchadas y atendidas sus necesidades y requerimientos.

La construcción de consenso

Algunos desacuerdos siempre suelen alterar a cada uno de los integrantes del grupo dentro de las instituciones educativas. En estos casos, la construcción de

consenso permite recolectar las contribuciones de cada uno de los miembros y tratar de satisfacer el mayor número posible de conveniencia en nombre del bien común.

Lo que se busca es unanimidad para satisfacer las necesidades de cada uno de los actores. El consenso se alcanza cuando todos se ponen de acuerdo, y ambos grupos se benefician.

La creación de consenso es un proceso que implica un esfuerzo para complacer los intereses de todas las partes interesadas y buscar un acuerdo unánime.

Un enfoque de creación de consenso permite que los grupos lleguen a un acuerdo abrumador entre las partes interesadas relevantes y maximicen las ganancias posibles para todos.

El gobierno de la mayoría apela a nuestro sentido innato de la justicia y evita que una minoría vocal domine a la mayoría. Pero cuando los negociadores saben que terminarán siendo ganadores (en la mayoría) o perdedores (en la minoría), pueden pasar por alto el valor de generar consenso y buscar el mejor resultado posible para todas las partes.

Los grupos que se enfocan en tomar decisiones a través de la creación de consenso tienden a llegar a acuerdos que son más estables, más eficientes y más sabios que los grupos que toman decisiones a través de la regla de la mayoría.

Es como modelo en el cual se recopila gran cantidad de información y se exploran un gran número de opciones y alternativas de solución.

Este desarrollo se realiza con el apoyo de un orientador de consenso que tiene la labor de diseñar la ejecución o táctica que facilite una conversación asertiva entre todos los participantes del equipo. Para lo cual, utiliza algunos de los mismos procedimientos usados en negociación y mediación. Trata de disponer el equipo, proyectar el trabajo a realizar, promover la participación de los individuos involucrados en la reunión, crear el ambiente adecuado y llegar a acuerdos.

El facilitador debe aclarar las manifestaciones mencionadas por el grupo para reconocer puntos de vista comunes y divergentes.

Debido a su complejidad, este mecanismo requiere un intermediario capacitado para ayudar a construir acuerdos. En una institución educativa donde interaccionan muchas personas, en ocasiones pueden surgir desacuerdos dificultosos los cuales sean necesarios ser abordado de manera diferente y precisa. En este escenario, la creación de consenso podría ser el mecanismo apropiado para hacerlo.

LA ASERTIVIDAD

No nacemos asertivos. La asertividad es un ingenio que nos instruyen nuestros padres, estudiantes, tutores y otras personas influyentes en nuestra vida. Las destrezas de un comunicado asertivo son básicas en nuestros inicios de vida, ya que procuran relaciones óptimas entre familiares y compañeros, un aprendizaje positivo, la aportación de los estudiantes, la inteligencia emocional y la autoestima. Los niños con fuertes técnicas emocionales, como la comunicación asertiva, tienen menos probabilidades de sufrir acoso (Casel.org, 2009).

La asertividad es la capacidad de manifestar conceptos, apreciaciones y puntos de vista: Sin perjudicar a los demás, mostrando respeto por la otra persona, evitando juicios u opiniones sin fundamento, u ofreciendo críticas destructivas.

CONSECUENCIAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA RELACION PROFESOR-ALUMNO

Según R. Arnts (1995, p. 201), para lograr un control efectivo del aula, los docentes deben seguir dos principios básicos:

- Mostrar confianza
- El efecto del ejercicio

Una persona que derrocha confianza transmite confianza, habla con convicción, cree en sí mismo, en sus ideas, sabe tomar decisiones y no se deja amenazar en situaciones difíciles.

Un docente que se siente seguro es capaz de infundir confianza a sus alumnos, es decir, tiene la capacidad de tranquilizar al grupo o clase.

El segundo aspecto se relaciona con el ejercicio de la influencia entre las personas. Arents afirma, basándose en el trabajo de Dpoyle y Carter, que la influencia de un maestro en los estudiantes "debe usarse solo para lograr objetivos académicos y sociales positivos y no con el propósito de un procesamiento personal estandarizado". (1995, p. 202) Si no tenemos eso en cuenta, dejaremos de hablar de gripe y empezaremos a hablar de manipulación.

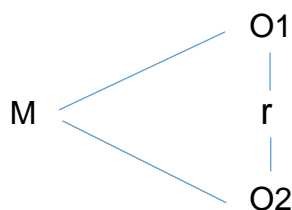
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Estudio básico, con diseño descriptivo Correlacional, porque estudia las interacciones entre variables dependiente e independiente. ósea estudia la relación entre variables. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 148).

La investigación está orientada por el diseño No Experimental Transversal, dirigidos a un proceso de verificación. Sobre este diseño se sustentó el método del objetivo de estudio de tal manera que los resultados del estudio fuesen confiables. (Roberto Hernández 2010).

Este tipo de diseño es aquel que sirve para recolectar datos al instante y en un tiempo definido ya que presenta por objetivo establecer la conexión entre la actitud docente y la resolución de desacuerdos. Se utilizó el diseño de correlación que se muestra en el diagrama:



Dónde:

M: Muestra de estudiantes del nivel secundario.

O1: Observación de la variable Tipo de Actitud Docente

O2: Observación a la variable Resolución de Conflictos

r: Expresa la correlación entre la actitud docente y la resolución de conflictos

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Actitud docente

Definición de términos

. La Real Academia Española define a la actitud como una expresión el estado de ánimo, expresada mediante forma compasiva, pacífica, amenazadora, ya sea de un individuo o grupo (2017).

La capacidad docente viene a ser la disposición del sujeto a responder, positiva o negativamente, a un determinado valor social

Definición operacional

Para cuantificar la variable actitud docente se utilizamos un cuestionario con 34 ítems.

Variable 2: Resolución de Conflictos

Definición conceptual

El conflicto es un problema, cuestión, materia de discusión manifestada de algún modo. Real Academia Española. (2017).

Para Fernández (2017) parten de nuestra vida diaria, son ineludibles y además el origen de las enseñanzas. La Rosa y Rivas (2018) consideran al conflicto como un fenómeno social el cual se da entre dos o más partes con intereses opuestos.

Mediación. - Según la Real Academia Española (Edición XXII, 2001) “La reconciliación es ponerse entre dos o más personas afines, con el afán de reconciliarlas y unir las en la amistad”.

Negociación. - Es un método pacífico de resolución de problemas, realizado a través de dos o más partes interesadas en diálogo directo, analizando las diferencias y encontrando un acuerdo aceptable para ambas partes, para lograr la solución del conflicto.

Asertivo. - El diccionario español indica que “asertivo” proviene del latín “asertivus” cuyo significado es comunicación resuelta o afirmación. Es la estructura de comunicación que trata de ser directa, clara y transparente.

El asertividad es también “el comportamiento que le faculta a un individuo a actuar en su mejor interés y defenderse sin preocupaciones, sentirse libre para expresar

honestamente sus sentimientos o ejercer sus derechos morales, sin negar los derechos de los demás”.

La creación de consenso. - Koch y Decker (1993) afirman que la construcción de consenso se traduce en un convenio que todo el grupo puede firmar, incluso si la solución no satisface a todos.

El consenso se alcanza cuando todos se ponen de acuerdo, como resultado del esfuerzo por satisfacer el bien común.

Definición operacional

En esta Investigación para cuantificar la variable resolución de conflictos utilizamos un cuestionario de 22 ítems.

3.3. Población, Muestra y muestreo

Población

La población según Balestrini (1997), "cualquier componente del cual se desea conocer o investigar alguna de sus características". (P 126).

Para Vara (2010): En la población se necesitan informador o medios de información directa para lograr los objetivos planteadas en una tesis.

Al respecto la población en la presente investigación está formada por alumnos y alumnas de secundaria en una institución educativa privada.

Muestra

Para Hernández (2014): manifiesta que la muestra es de importancia vital en el cual se anotan los datos predeterminados y definidos, además ser característico de la población.

Es una muestra probabilística en el que todos los intervinientes tienen la posibilidad de ser elegidos. Dado que la población es pequeña, y finita en este caso la muestra es mi población la cual consta de 114 alumnos del nivel secundaria en una institución educativa privada.

Tabla 1
Población Estudiantil por grado y sección.

Grado	Alumnos
1er A sec	22
2do A sec.	24
3ero A sec	24
4to A sec	24
5to A sec	20
Total	114

Nota: Elaboración Propia

Muestreo

Se usa un muestreo intencional, de acuerdo al acceso y a la utilización de los instrumentos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

“Vienen a ser las diferentes formas de recopilar los datos” (Arias, 2012, p.24).

Para la realización de esta investigación se usaron encuesta a los participantes para ayudar a recopilar información precisa sobre la actitud del docente en la resolución de conflictos en una institución educativa.

Instrumentos

Recursos que usan los investigadores para recabar y examinar los datos que se obtienen.

El instrumento usado en este estudio fue un cuestionario para medir actitud docente y otro cuestionario para medir la resolución de problemas conflictivos. Encontramos que la pregunta es clara y precisa.

Según, Hernández et al. (2010, p.217) Un cuestionario está formado por un conjunto de interrogantes que tienen relación con las variables a medir.

El instrumento utilizado para la variable actitud docente fue el Cuestionarion°1.

El instrumento utilizado para la variable resolución de conflictos fue el Cuestionarion°2.

Para ambas variables se aplicaron dichos instrumentos a los estudiantes del nivel secundaria en una institución educativa.

Validez y Confiabilidad de los instrumentos

Validez.

La validez guarda relación con la validez del contenido el cual consiste en disponer si el instrumento mide lo que deseamos medir (Hernández y otros, 2010).

Tabla 2

Opinión de expertos

Numero	Experto	Conclusión	Nombre
01	Experto 1	Aplicable	Pérez Pérez Miguel Ángel
02	Experto 2	Aplicable	Camarena Ponce, Janathan Alexander

Fuente: Registro de Expertos (Docentes de la UCV)

Análisis de confiabilidad del instrumento.

El cuestionario usado como instrumento fue validado mediante la técnica de juicio de tres expertos especialistas en la materia, los cuales analizaron los diferentes ítems del cuestionario para aceptarlo si es pertinente o no.

Además, que se precisa para cada uno de ellos, estableciendo la fiabilidad para cada escala y para el total de las escalas.

Análisis de confiabilidad: actitud docente

Se utilizó el Alpha de Cronbach, quién establece la media promedio de las correlaciones entre las variables.

Fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento de esta investigación está compuesto por 34 ítems y una muestra de 114 alumnos. Logrando un nivel confiable al 95%. Para lo cual a su vez se utilizó el software estadístico SPSS versión 20.

Resultados:**Tabla 3**

Resumen de procesamiento de casos de la variable Actitud docente

		N	%
Casos	Válidos	114	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	114	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad de la variable Actitud docente

Alfa de Cronbach	N de ITEMS
0.766	34

Fuente: elaboración propia

Discusión:

Aquí observamos así que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.766, por lo que concluyendo que nuestro instrumento es altamente confiable.

Análisis de confiabilidad resolución de conflictos

Se utilizó el Alpha de Cronbach.

Fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

- S_i^2 es la varianza del ítem i,
- S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y
- k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento consta por 22 ítems, con una muestra 114 encuestados. El nivel de confiabilidad se da al 95%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 20.

Resultados:**Tabla 5**

Resumen de procesamiento de los casos de la variable Resolución de conflictos

		N	%
Casos	Válidos	114	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	114	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad de la variable Resolución de conflictos

Alfa de Cronbach	N de ITEMS
0.752	22

Fuente: elaboración propia

Discusión:

Considerando el valor máximo,1, mayor confiabilidad el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.752, por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Métodos de análisis de la información

La media aritmética

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

Donde:

- a) Σ : indica que debe efectuarse una sumatoria.
- b) X: son las mediciones de los diferentes evaluados correspondientes a las variables de la investigación.
- c) N: es el número de evaluados.

La desviación estándar:

Esta medida permitirá distinguir el grado de dispersión y homogeneidad del grupo experimental y grupo control.

$$S = \frac{\sum (X - \bar{X})^2}{N}$$

Chi cuadrada o χ^2 :

- Es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre variables categóricas.

- La Chi cuadrada se calcula por medio de una tabla de contingencia o tabulación cruzada

$$X = \frac{\sum (F_o - F_{fe})^2}{E}$$

- Donde \sum significa sumatoria.
- F_o es la frecuencia observada en cada celda
- F_{fe} es la frecuencia esperada en cada celda.

Spearman

La prueba de significación verifica la correlación mediante una prueba que demuestre que su valor es diferente de cero. Si el valor calculado es mayor que el de tablas con $n-2$ grados de libertad, se rechaza la hipótesis nula.

$$r = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} \quad t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

3.5. Procedimientos

Una vez se hayan validado las herramientas y previos la prueba de fiabilidad, se enviará las cartas de presentación a la Institución en la cual se encuestó a los alumnos.

3.6. Método de análisis de datos

Los métodos usados en este análisis son parte de la lista de estadísticas no normativas y estadísticas de correlación.

3.7. Aspectos éticos

Para explicar esta investigación la actitud docente y la resolución de conflictos en una institución, la directora de la IE pidió autorización y participó con el consentimiento de los estudiantes comprometiéndose a proteger la confidencialidad de los datos obtenidos.

IV. RESULTADOS

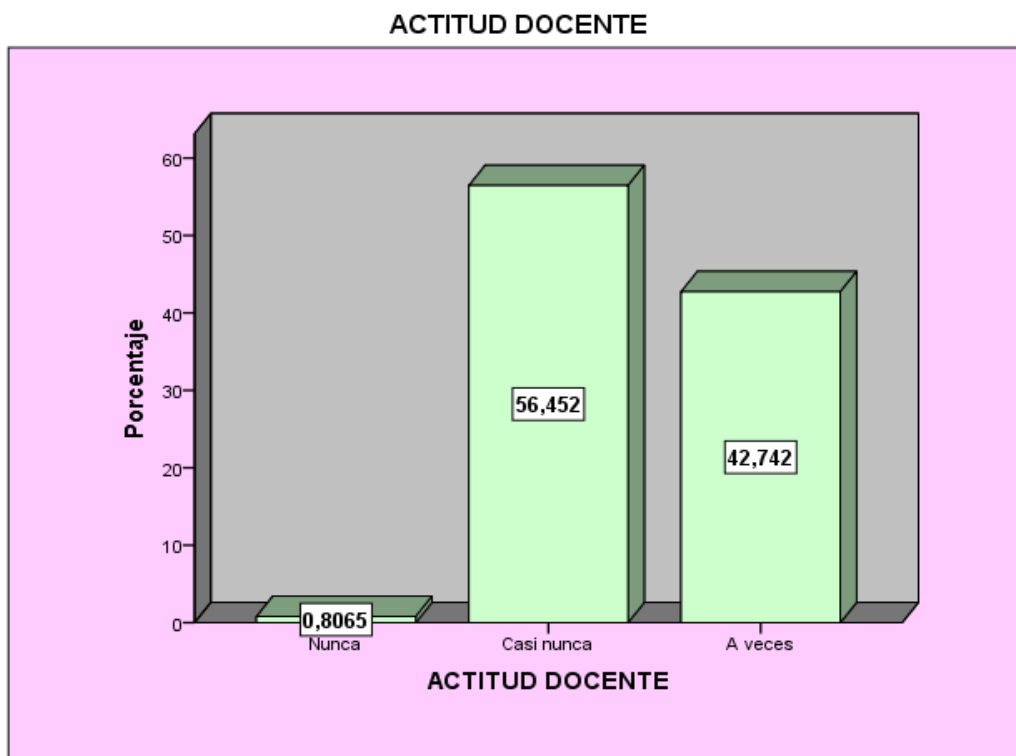
Luego de procesar los datos con software estadístico SPSS versión 20, se presentan los resultados.

4.1. Presentación análisis e interpretación de datos.

4.1.1. Análisis e interpretación de la actitud docente de la muestra examinada.

Figura 1

Actitud docente



Nota: Datos obtenidos de la encuesta.

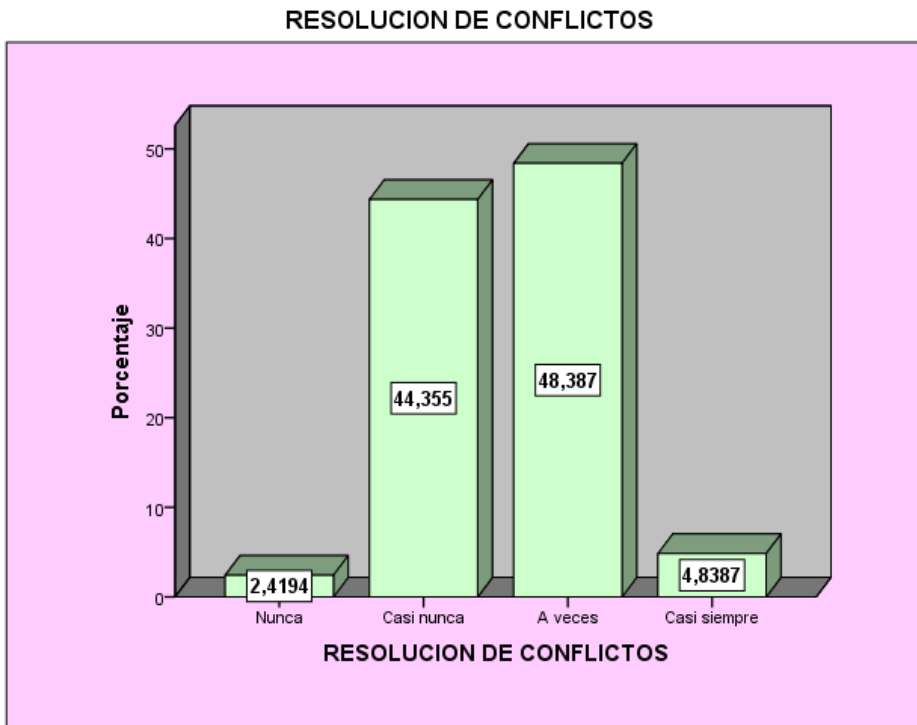
Interpretación:

Según la encuesta realizada a alumnos de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022, se tiene que la gran mayoría representado por 56.452% considera que casi nunca es buena la actitud del docente, 42.742% considera que a veces es buena la actitud del docente y solo 1% considero que nunca es buena la actitud del docente.

4.1.2. Análisis e interpretación de la resolución de conflictos en la muestra Examinada.

Figura 2

Resolución de conflictos



Nota: Datos obtenidos de la encuesta

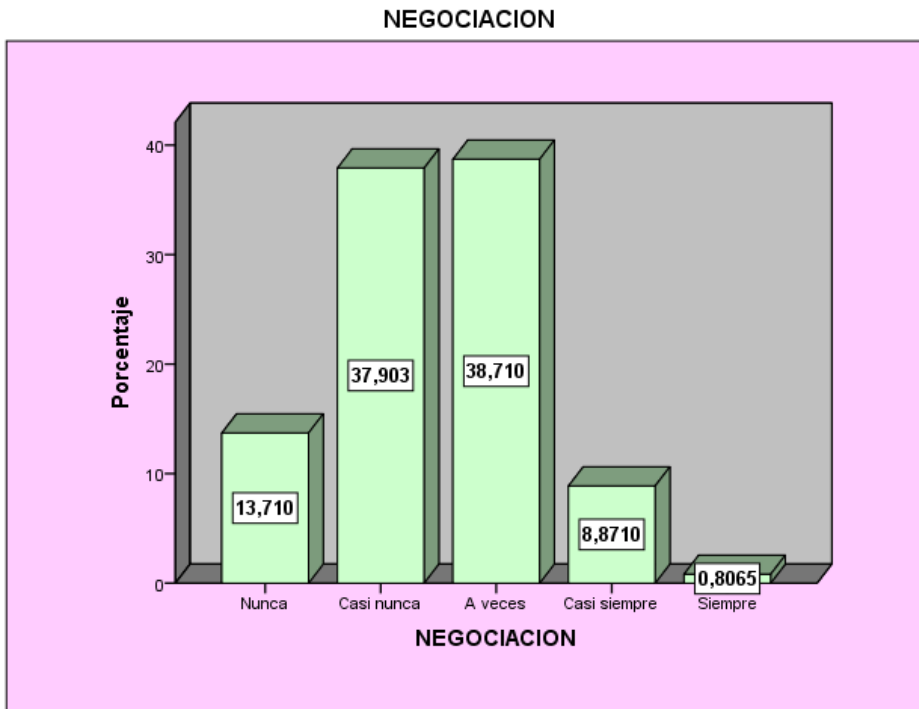
Interpretación:

Según la encuesta realizada a alumnos de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022, se tiene que la gran mayoría representado por 48.387% considera que a veces el docente tiene estrategias para la resolución de conflictos, del mismo modo se obtuvo que 44.355% considera casi nunca, 4.8387% casi siempre y sólo 2,4194% considera que nunca el docente tiene estrategias para la resolución de conflictos.

.4.1.3. Análisis e interpretación de la actitud docente respecto a la dimensión negociación

Figura 3

Negociación



Nota: Datos obtenidos de la encuesta

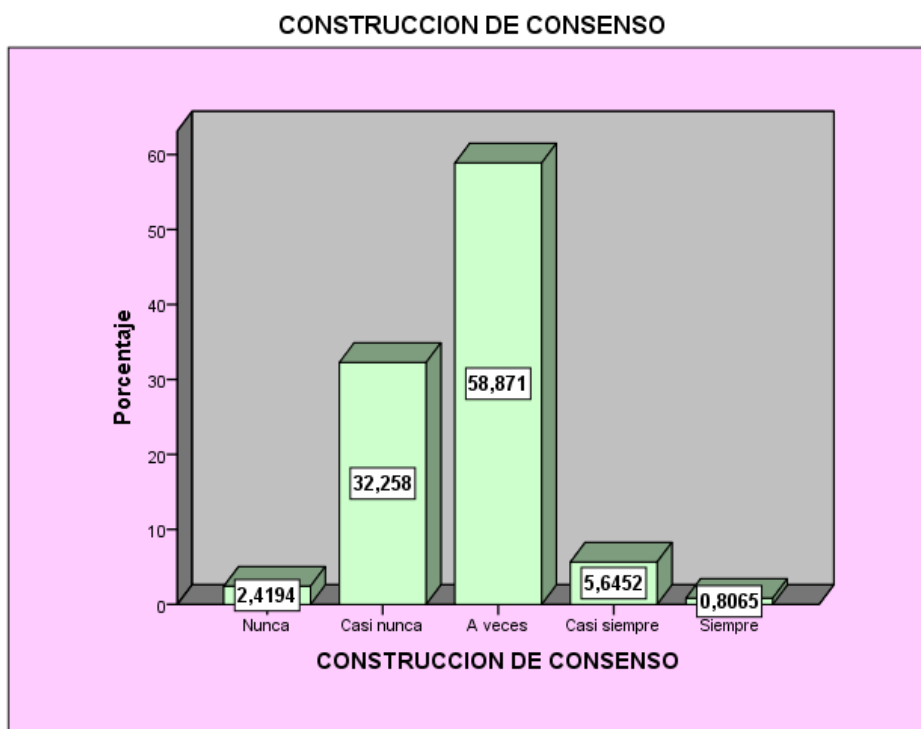
Interpretación:

Según la encuesta realizada a alumnos de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022, se tiene que la gran mayoría representado por 38.710% considera que a veces el docente aplica estrategias de negociación para la resolución de conflictos, del mismo modo se obtuvo que 37.903% considera casi nunca, 13.710% nunca, el 8.8710% casi siempre y sólo 1% considera que siempre el docente aplica estrategias de negociación para la resolución de conflictos.

4.1.4. Análisis e interpretación de la actitud docente respecto a la dimensión construcción de consenso.

Figura 4

Construcción de consenso



Nota: Datos obtenidos de la encuesta

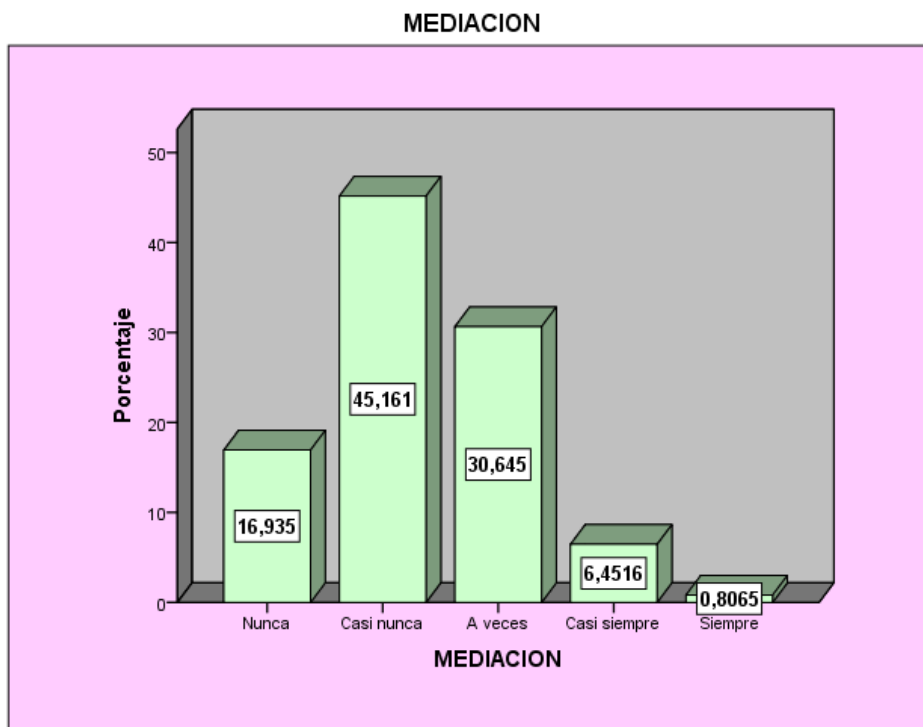
Interpretación:

Según la encuesta realizada a estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022, se tiene que la gran mayoría representado por 58.871% considera que a veces el docente aplica estrategias de construcción de consenso para la resolución de conflictos, del mismo modo se obtuvo que 32.258% casi nunca, 5.6452% casi siempre, 2.4194% nunca y sólo 1% considera que siempre el docente aplica estrategias de construcción de consenso para la resolución de conflictos.

4.1.5. Análisis e interpretación de la actitud docente respecto a la dimensión mediación

Figura 5

Mediación



Nota: Datos obtenidos de la encuesta

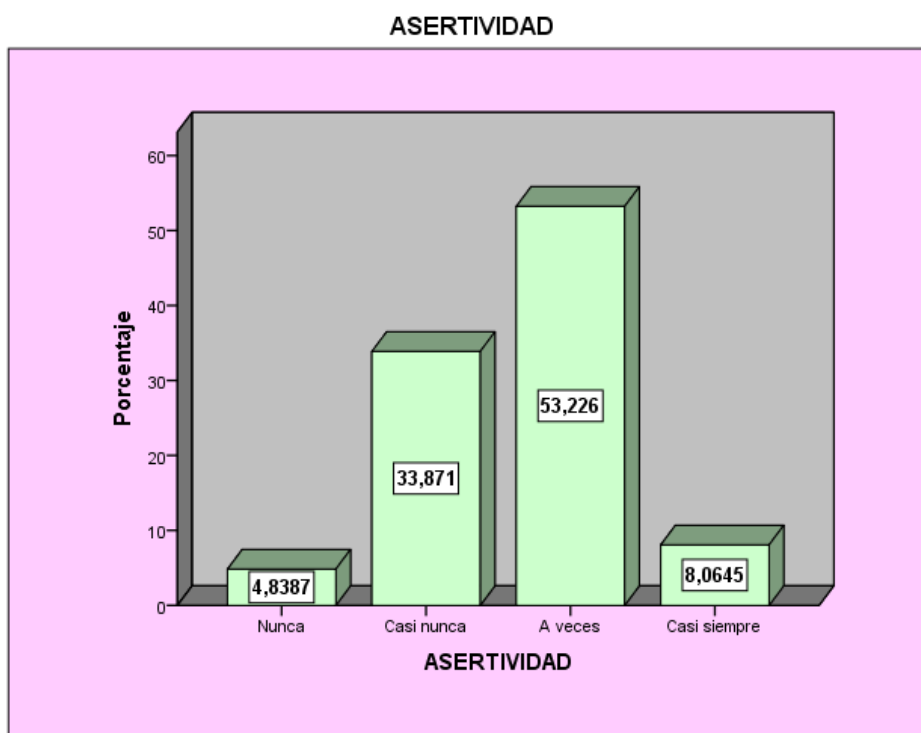
Interpretación:

Según la encuesta realizada a los alumnos de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022, se tiene que la gran mayoría representado por 45.161% considera que casi nunca el docente aplica estrategias de mediación para la resolución de conflictos, del mismo modo se obtuvo que 30.645% considera a veces, 16.935% nunca, 6.4516% casi siempre y sólo 1% considera que siempre el docente aplica estrategias de mediación para la resolución de conflictos.

4.1.6. Análisis e interpretación de la actitud docente respecto a la dimensión asertividad.

Figura 6

Asertividad



Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Interpretación:

Según la encuesta realizada a alumnos de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022, se tiene que la gran mayoría representado por 53.226% considera que a veces el docente aplica estrategias de asertividad para la resolución de conflictos, del mismo modo se obtuvo que 33.871% considera casi nunca, 8.0645% casi siempre y sólo 4% considera que nunca el docente aplica estrategias de asertividad para la resolución de conflictos.

4.2.1. Prueba de Hipótesis General:

Para contrastar la hipótesis y establecer si existe relación entre la actitud docente y la resolución de conflictos nos planteamos las siguientes hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la actitud docente y la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

Ha: $r_{xy} \neq 0$

Ho: No existe relación significativa entre la actitud docente y la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

Ho: $r_{xy} = 0$

Si $p \leq 0.05$: Entonces, rechazamos la hipótesis nula.

Tabla 7

Análisis de correlación Rho de Spearman entre la actitud docente y la resolución de conflictos

			Actitud docente	Resolución de conflictos
Rho de Spearman	Actitud docente	Coeficiente de correlación	1,000	0,757**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114	114
	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	0,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	114	114

De los resultados de la tabla 7 comprobamos que entre las variables actitud docente y resolución de conflictos existe una relación alta de 75.7% y directa, es decir a mejor actitud del docente mejor manera de controlar la resolución de conflictos, con una significancia de 0.000 ($p=0.000$) menor de 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis

alterna a una confiabilidad del 95%, concluyendo que sí existe relación significativa entre la actitud docente y la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

4.2.3. Prueba de Hipótesis Específica 1:

Para contrastar la hipótesis y establecer si existe relación entre la actitud del docente y la negociación en la resolución de conflictos nos planteamos las siguientes hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la actitud del docente y la negociación en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

Ha: $r_{xy} \neq 0$

Ho: No existe relación significativa entre la actitud del docente y la negociación en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

Ho: $r_{xy} = 0$

Si $p \leq 0.05$: Entonces, rechazamos la hipótesis nula.

Tabla 8

Análisis de correlación Rho de Spearman entre la actitud docente y la negociación en la resolución de conflictos.

			Actitud docente	Negociación
Rho de Spearman	Actitud docente	Coeficiente de correlación	1,000	0,814**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114	114
	Negociación	Coeficiente de correlación	0,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	114	114

Fuente: elaboración propia

De los resultados de la Tabla 8 comprobamos que entre las dimensiones actitud del docente y la negociación en la resolución de conflictos existe una relación alta de 81.4% y directa, es decir a mejor actitud del docente mejor manera de negociar la resolución de conflictos, con una significancia de 0.000 ($p=0.000$) menor de 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna a una confiabilidad del 95%, concluyendo que si existe relación significativa entre la actitud del docente y la negociación en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

4.2.5. Prueba de Hipótesis Específica 2:

Para contrastar la hipótesis y establecer si existe relación entre la actitud del docente y la construcción de consenso en la resolución de conflictos nos planteamos las siguientes hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la actitud del docente y la construcción de consenso en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

Ha: $r_{xy} \neq 0$

Ho: No existe relación significativa entre la actitud del docente y la construcción de consenso en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

Ho: $r_{xy} = 0$

Si $p \leq 0.05$: Entonces, rechazamos la hipótesis nula.

Tabla 9

Análisis de correlación Rho de Spearman entre la actitud docente y la construcción de consenso

			Actitud docente	Construcción de consenso
Rho de Spearman	Actitud docente	Coefficiente de correlación	1,000	0,875**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114	114
	Construcción de consenso	Coefficiente de correlación	0,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	114	114

Fuente: elaboración propia

En la Tabla 9 comprobamos que entre actitud docente y la dimensión construcción de consenso en la resolución de conflictos existe una relación alta de 87.5% y directa, es decir a mejor actitud docente mejor manera de construir el consenso de la resolución de conflictos, con una significancia de 0.000 ($p=0.000$) menor de 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna a una confiabilidad del 95%, concluyendo que si existe relación significativa entre la actitud docente y la construcción de consenso en la resolución de conflictos de los alumnos de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

4.2.7. Prueba de Hipótesis Específica 3:

Para contrastar la hipótesis y establecer si existe relación entre la actitud docente y la mediación en la resolución de conflictos nos planteamos las siguientes hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la actitud docente y la mediación en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

Ha: $r_{xy} \neq 0$

Ho: No existe relación significativa entre la actitud docente y la mediación en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

Ho: $r_{xy} = 0$

Si $p \leq 0.05$: Entonces, rechazamos la hipótesis nula.

Tabla 10

Análisis de correlación Rho de Spearman entre la actitud docente y la mediación en la resolución de conflictos

			Actitud docente	Mediación
Rho de Spearman	Actitud docente	Coeficiente de correlación	1,000	0,625
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	114	114
	Mediación	Coeficiente de correlación	0,625	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	114	114

Fuente: elaboración propia

De los resultados de la Tabla 10 apreciamos que entre las dimensiones actitud docente y la mediación en la resolución de conflictos existe una relación considerable de 60.5% y directa, es decir a mejor actitud docente mejor forma de mediar la resolución de conflictos, con una significancia de 0.004 ($p=0.004$) menor de 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna a una confiabilidad del 95%, concluyendo que si existe relación significativa entre la actitud docente y la mediación en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

4.2.9. Prueba de Hipótesis Específica 4:

Para contrastar la hipótesis y establecer relación existente entre la actitud docente y el asertividad en la resolución de conflictos nos planteamos las siguientes hipótesis:

Ha: Existe relación significativa entre la actitud docente y el asertividad en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

Ha: $r_{xy} \neq 0$

Ho: No existe relación significativa entre la actitud docente y el asertividad en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

Ho: $r_{xy} = 0$

Si $p \leq 0.05$: Entonces, rechazamos la hipótesis nula.

Tabla 11

Análisis de correlación Rho de Spearman entre la actitud docente y el asertividad en la resolución de conflictos

			Actitud docente	Asertividad
Rho de Spearman	Actitud docente	Coeficiente de correlación	1,000	0,662
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	114	114
	Asertividad	Coeficiente de correlación	0,662	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	114	114

Fuente: Elaboración propia

De los resultados de la Tabla 11 consieramos que entre las dimensiones actitud docente y la asertividad en la resolución de conflictos existe una relación considerable de 66.2% y directa, es decir a mejor actitud docente mejor manera de tener asertividad

en la resolución de conflictos, con una significancia de 0.000 ($p=0.000$) menor de 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna a una confiabilidad del 95%, concluyendo que sí existe relación significativa entre la actitud docente y la asertividad en la resolución de conflictos de los estudiantes de una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.

V. DISCUSIÓN

La investigación realizada pretende identificar la correlación que existe entre la Actitud del Docente y la Resolución de Conflictos en alumnos y alumnas de secundaria en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho, considerando a la actitud docente como variable relevante en la resolución significativa de los conflictos en el aula. Es importante señalar que antes de la aplicación de esta investigación, los Docentes no trataban de resolver los conflictos de forma satisfactoria en las aulas. Además, los alumnos no se sentían conformes con la sanción dada, respecto a los diferentes conflictos. Luego de la aplicación de esta investigación resulta satisfactorio que cada una de las extensiones con sus respectivos indicadores dieron resultados positivos, los cuales se indican a continuación.

Con respecto a las variables actitud docente y la resolución de conflictos existe una relación alta 75.7% y directa, es decir a mejor actitud del docente mejor manera de controlar la resolución de conflictos en el aula, con una significancia de 0.000, ($p=0.000$) menor de 0.05, concluyendo que si existe relación significativa. Peña y Portugal (2018) En su investigación realizada planteó instaurar la existencia de alguna conexión entre la resolución de problemas y el clima del aula. Considerando que el sistema educativo demuestra que fomentar un clima de favorable en el colegio, ayuda a conseguir y lograr metas significativas de educación. La investigación realizada se consideró 66 estudiantes del V ciclo, el método usado fue la encuesta formada por un cuestionario con 20 preguntas para la resolución de conflictos y 12 para el clima del aula. Las evidencias manifiestan que los estudiantes evaluados en resolución de problemas presentan un nivel bajo en estrategias de evasión, acomodo, y de cooperación no obstante, un escaso nivel de estrategias de acuerdo a la contienda para la resolución de problemas; mientras tanto, los descubrimientos del clima del aula los estudiantes muestran un bajo nivel, bajo interés, un nivel regular en satisfacción, concluyendo que la resolución de conflictos facilita el clima del aula de los estudiantes

En relación a las dimensiones actitud del docente y la negociación en la resolución de conflictos existe una relación alta de 81.4% y directa, es decir a mejor actitud del docente mejor manera de negociar la resolución de conflictos con una significancia de 0.000 ($p=0.000$) menor de 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna a una confiabilidad del 95%, concluyendo que si existe relación significativa entre la actitud del docente y la negociación. Zamora (2019) en su tesis la relación de la actitud con el acompañamiento docente usó la variable: Gestión del talento humano con el trabajo en grupo. Su trabajo fue cuantitativo, científico no experimental, descriptivo correlacional, en escala ordinal, logrando elevado grado de confiabilidad y aceptable validez de los instrumentos usados y con el programa estadístico SPSS versión 24. Finalmente se llegó a la conclusión que el valor de significancia de la prueba es inferior, rechazando la hipótesis nula y afirmando notablemente que las variables muestran relación directa y alta. El acompañamiento pedagógico se da de distintas formas y lo que se busca es dar a entender si es eficiente a los acuerdos y a lo que se desea lograr, razón por la cual se realizó este estudio, buscando indicar la relación que hay entre el intervención pedagógica y actitud del profesor en los colegios del nivel inicial de Chorrillos.

Entre las dimensiones actitud del docente y la construcción de consenso en la resolución de conflictos existe una relación alta de 87.5% y directa, es decir a mejor actitud del docente mejor manera de construir el consenso de la resolución de conflictos con una significancia de 0.000 ($p=0.000$) menor de 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna a una confiabilidad del 95%, concluyendo que si existe relación significativa entre la actitud docente y la construcción de consenso .Villalba (2015), señala, los conflictos se perciben “como partes del proceso social propio a todo tipo de convivencia”, (p.94). en pocas palabras los conflictos son parte de nuestro quehacer diario razón por la cual no deben ser considerados como dificultades y el método asertivo y positivo de los mismos sería productivo en la construcción de una cultura de paz. Las escuelas tienen como deber fundamental impulsar las buenas prácticas y manejo de conflictos de todos sus miembros mediante el uso de charlas o

programas preventivos, los cuales limiten la posibilidad de que los conflictos menores generen extensas formas de violencia.

Finalmente, se llega a un consenso completo en relación a que los conflictos dados en espacios donde se encuentren los alumnos deben considerarse como una posibilidad para instruir a los participantes en distintas competencias, tales como: mediadoras, comunicativas y ciudadanas.

Entre las dimensiones actitud del docente y la mediación en la resolución de conflictos existe una relación considerable de 60.5% y directa, es decir a mejor actitud del docente mejor forma de mediar la resolución de conflictos, con una significancia de 0.004 ($p=0.004$) menor de 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna a una confiabilidad del 95%, concluyendo que si existe relación significativa entre la actitud docente y la mediación. La hoz (2019). En su investigación realizada considera la forma como se trabaja la mediación, la resolución de problemas y las normas de convivencia en las aulas. Es una trabajo cuantitativa, explicativa, descriptiva y correlacional. Se aplicó como instrumento el cuestionario con escala Likert y como técnica una encuesta. La muestra fue conformada por 155 docentes tutores, los cuales al ser encuestados permitieron obtener una relación notable entre ambas variables.

Entre las dimensiones actitud del docente y el asertividad en la resolución de conflictos existe una relación considerable de 66.2% y directa, es decir a mejor actitud del docente mejor manera de tener asertividad en la resolución de conflictos con una significancia de 0.000 ($p=0.000$) menor de 0.05, por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna a una confiabilidad del 95%, concluyendo que sí existe relación significativa entre la actitud docente y la asertividad. No nacemos asertivos. La asertividad es un ingenio que nos instruyen nuestros padres, estudiantes, tutores y otras personas influyentes en nuestra vida. Las destrezas de correspondencia asertiva son primordiales en las primeras etapas de vida, ya que fomentan relaciones positivas entre asistentes y familiares, un aprendizaje óptimo, la participación de los estudiantes, la inteligencia emocional y la autoestima. Los niños con fuertes habilidades

socioemocionales, como la comunicación asertiva, también tienen menos probabilidades de sufrir acoso (Casel.org, 2009).

Para llegar a estos resultados se evaluaron las dos variables en la presente investigación. La actitud docente y la Resolución de conflictos para lo cual se utilizó cuestionarios para recabar la información de ambas variables, luego los resultados fueron analizados con la estadística del Alpha de Cronbach, validando la efectividad de las variables.

Finalmente, la actitud del docente resulta relevante en la resolución de conflictos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: De acuerdo al objetivo general que fue identificar la relación existente entre la actitud docente y la resolución de conflictos de los estudiantes en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022, este se cumplió dado que se observó correlación de 75.7%, es decir a mejor actitud del docente mejor manera de controlar la resolución de conflictos en el aula. El objetivo general de la investigación fue logrado.
- Segunda: De acuerdo al objetivo específico identificar la relación existente entre la actitud del docente y la dimensión negociación en la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022, se obtuvo una correlación alta de 81.4%, es decir a mejor actitud del docente mejor manera de negociar la resolución de conflictos en el aula.
- Tercera: De acuerdo al objetivo específico identificar la relación existente entre la actitud del docente y la dimensión asertividad en la resolución de conflictos en una institución educativa privada de San Juan de Lurigancho, 2022, se obtuvo una correlación de 66.2%, es decir a mejor actitud del docente mejor asertividad en la resolución de conflictos.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: A los directivos y maestros de la Institución Privada, centrarse más en los indicadores de la actitud del docente, ya sea capacitándose o con charlas internas, en vista que en esta investigación se observó que a mejor actitud del docente mejor manera de controlar la resolución de conflictos en el aula.
- Segunda: Solicitar apoyo a los Psicólogos de la Institución para ofrecer charlas de negociación a los docente y alumnos a fin de manejar los conflictos en el aula ya que observamos en esta investigación que a mejor actitud del docente mejor manera de negociar la resolución de conflictos en el aula.
- Tercera: Investigar estas variables (actitud docente y resolución de conflictos) en base a los resultados encontrados de modo tal que se pueda inferir con mayor consistencia las propuestas de mejoramiento de la actitud docente frente a la resolución de conflictos en el sector educación.

REFERENCIAS

- Alcántara, J. (2015). *¿Cómo educar la autoestima?* España: Editorial CEAC. S.A
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Baldovino, F. y Reyes, N. (2017). *Estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos (DDHH) en el marco de la enseñanza de las ciencias Sociales y competencias ciudadanas en estudiantes de quinto grado de primaria de instituciones educativas de la ciudad de Barranquilla* [Tesis de maestría]. Barranquilla: Universidad del Norte.
- Barrera, R. (2017) Resolución de conflictos y convivencia escolar en los estudiantes del centro de educación técnica productiva Santa Fortunata de Moquegua, año 2017 [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación; administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3a edición). Prentice Hall.
- Campos, Y., Jurado, F. y Rivera, M. (2017) *Estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E.D. Reino De Holanda- Bogotá, D.C.* [Tesis de maestría]. Bogotá: Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Cóndor, J. (2016). *Implementación de un Centro de Mediación Escolar en la Unidad Educativa Aguirre Abad de Guayaquil* [Tesis de maestría]. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Coopersmith, S. (2014). *Inventario de autoestima. Como mejorar la autoestima en los niños de educación primaria*, Ed. San Marcos
- Coser, Lewis A. (1970). *Nuevos aportes a la teoría del conflicto social*. (1970). Ediciones Amorrortu
- Díaz, B. (2017). *Inventario de autoestima original de Coopersmith*. Facultad de psicología. Universidad Nacional de San Agustín.

- Díaz R. (2016). *La Calidad de la Mediación en Nuevo León, México* [Tesis de maestría]. España: Universidad de Murcia.
- Flores, A. (2005). *Autoestima y relaciones interpersonales en los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Sociología de la Universidad Nacional de Bogotá*. [Tesis de maestría]. Bogotá: Universidad Nacional de Bogotá.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill
- Hernández S. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Hit, F. y Quiroz S. (2017). Aprendizaje de la modelación matemática en un medio sociocultural. *Revista Colombiana de Educación*, (73), 153-177.
<https://doi.org/10.17227/01203916.73rce151.175>
- La Hoz, B. (2019) *Perfil del mediador escolar ante la resolución de conflictos en el aula desde las normas de convivencia establecidas por el estado* [Tesis de maestría]. Lima: Universidad de San Martín de Porres
- Larraga, M. (2011). *Evolución del lenguaje oral*. ACADEMIA Accelerating the world's research.
http://www.quadernsdigitals.net/datos/hemeroteca/r_37/nr_440/a_6074/6074.html
- Ojeda, Y. (2021) *Actitudes y prácticas de los docentes de Instituciones Educativas Regulares del distrito de Chaclacayo frente a la Educación Inclusiva, Lima-2020*. [Tesis de grado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Peña, R. y Portugal, P. (2018) *La resolución de conflictos y el clima del aula de los estudiantes del v ciclo de la institución educativa Mayta Cápac, Cayma* [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Pérez, A. y Gutiérrez, D. (2016). El Conflicto en las Instituciones Escolares. *Ra Ximhai*, 12(3), 163-180.
<http://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Pérez, T. (2017). Aprender a convivir en la diferencia, clave para construir cultura de paz. *Boletín Redipe*, 6(3), 34 -71.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6132038.pdf>

- Porlan R. (1995). Hacia un modelo enseñanza – aprendizaje basado en la investigación. Sevilla- Diada
- Pulido, E.Cudris, L., Tirado, M. y Jiménez, L. (2020). Mediación de conflictos y violencia escolar: *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 31(3), 45–63.
<https://doi.org/10.5944/reop.vol.31.num.3.2020.29261>
- Real Academia Española. (2017). Definición de conflicto. Diccionario de la Lengua Española. [Versión electrónica]. Madrid, España.
- Sevilla, D. Martín, M. y Jenaro, C. (2018) Actitud del docente hacia la educación inclusiva y hacia los estudiantes con necesidades educativas especiales. *Innovación educativa (México, DF)*, 18(78), 115-141.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732018000300115&lng=es&tlng=es
- Whitaker, N. (1984). *Psicología*. México, Nueva Editora Interamericana.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable Actitud docente

Dimensión	Indicador	Ítems	Nivel o rango			
COGNITIVA	FIJACIÓN	1. ¿Tu profesor considera tus opiniones como importantes ?				
		2. ¿Cuándo te cuentan algo sobre tu profesor, consideras como cierto o verdadero dicha afirmación?				
	FIRMEZA	3. ¿Consideras que tu profesor actúa de forma incorrecta?		a) Siempre		
		4. ¿Consideras que tu profesor actúa siempre con perseverancia?				
	SINGULARIDAD	5. ¿Tu profesor manifiesta una actitud personal ante un conflicto?				
		6. ¿Consideras que tu profesor actúa de forma excelente ante un suceso ocurrido en el aula de clase?				
	AMPLITUD	7. ¿Consideras que tu profesor es capaz de comprender los conflictos dados en el aula?			b) Casi siempre	
		8. ¿Tu profesor debería informarse más de lo ocurrido en el aula de clases?				
	CONCIENCIACIÓN	9. ¿Consideras que tu profesor es claro al expresarse?				
		10. ¿Consideras que tu profesor manifiesta una actitud posesiva para modificar ideas?				
	CONCRECIÓN	11. ¿Tu profesor manifiesta la información precisa de los incidentes ocurridos en el aula?				c) A veces
		12. ¿Consideras que tu profesor acepta las opiniones de tus compañeros?				
AFECTIVA	SENTIMIENTOS POSITIVOS	13. ¿Tu profesor muestra calma ante los defectos y errores de tus compañeros?	d) Casi nunca			
		14. ¿Tu profesor muestra sentimientos de agrado por tus compañeros?				
	SENTIMIENTOS NEGATIVOS	15. ¿Tu profesor muestra sentimientos de desagrado por tus compañeros?				
		16. ¿Tu profesor se pone en el lugar de tus compañeros (empatía)?				
	VALORACIÓN EMOCIONAL	17. ¿Tu profesor actúa correctamente ante un conflicto?		e) nunca		
		18. ¿Tu profesor muestra respeto por la dignidad, libertad y autonomía de tus compañeros?				
CONDUCTUAL	ESTRICTO	19. ¿Tu profesor al realizar su clase actúa de manera estricta, o rigurosamente exigente?				
		20. ¿Tu profesor domina y controla las discusiones en el aula?				
	CON AUTORIDAD	21. ¿Consideras que tu profesor realiza su clase con autoridad, y con reglas clara y precisas?				
		22. ¿Tu profesor se muestra interesado en las necesidades de sus alumnos durante su clase?				
	TOLERANTE	23. ¿Consideras que tu profesor realiza su clase de forma tolerante creando un ambiente agradable a tus compañeros?				
		24. ¿Tu profesor brinda apoyo a tus compañeros durante su clase?				
	TOLERANTE CON AUTORIDAD	25. ¿Tu profesor ignora las malas conductas en el aula y se centra más en su clase?				
		INSEGURO / TOLERANTE	26. ¿Consideras que la clase de tu profesor se da en desorden, y con escaso liderazgo?			
	INSEGURO / AGRESIVO		27. ¿Tu profesor no muestra interés por repetir el tema que no se entiende en su clase?			
		28. ¿Tu profesor trata de convencer a los alumnos para que no surgen faltas de conducta durante su clase?				
	AGUANTADOR	29. ¿Tu profesor ante una mala conducta de tus compañeros actúa de forma agresiva?				
		30. ¿Consideras que tu profesor pasa casi toda la hora de su dictado de clase tratando de controlar la conducta de los alumnos mas no preocupándose por su clase?				
	REPRIMIDO	31. ¿Tu profesor realiza constantes esfuerzos para mantener el orden en su clase?				
		32. ¿Tu profesor consigue desarrollar su clase con rutinas establecidas y repetitivas?				
		33. ¿Tu profesor manifiesta actitudes de enfado para realizar su clase con normalidad?				
		34. ¿Tu profesor reprime a tus compañeros para que no interrumpen el desarrollo de su clase?				

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Nivel o rango
NEGOCIACIÓN	BUSCAN ACUERDOS	35. ¿Consideras que para resolver conflictos en el aula tu profesor debe tener en cuenta que ambas partes deben estar dispuestas e interesadas en hacerlo?	a) Siempre
		36. ¿Tu profesor Considera que negociar es favorable para resolver un conflicto en el aula?	
	CUANDO NEGOCIAR	37. ¿Tu profesor Considera necesario para negociar que las partes implicadas manifiesten voluntad de resolver el conflicto dado?	b) Casi siempre
		38. ¿Consideras que tu profesor debe manifestar que la no agresión es una regla tacita para la negociación del conflicto en el aula?	
ASERTIVIDAD	BUSCAR RESULTADOS	39. ¿Tu profesor considera que frente a un conflicto lo necesario es buscar resultados favorables?	
	TOMA DE DECISIONES POR PROPIA VOLUNTAD	40. ¿Consideras que el docente tiene certeza y veracidad cuando resuelve los conflictos en el aula?	c) A veces
		41. ¿Tu profesor expresa su punto de vista sin herir a los demás, ante un conflicto presentado en el aula?	
	ACEPTA SUS ERRORES Y ACIERTOS	42. ¿El docente acepta sus errores cuando se equivoca en el aula?	d)Casi nunca
		43. ¿Tu profesor te enseña a aprender de tus errores en el aula?	
	DICE LAS COSAS EN EL MOMENTO Y EN EL LUGAR INDICADO	44. ¿Consideras que el docente siempre tiene o cree tener la razón ante un conflicto presentado en el aula?	e) nunca
MEDIACIÓN	VOLUNTARIEDAD	45. ¿Consideras que tu profesor (mediador) no debe obligar a tus compañeros para mediar un conflicto en el aula?	
		46. ¿consideras necesario que, para resolver un conflicto en el aula, los involucrados tomen la decisión de optar por un mediador?	
	CONFIDENCIALIDAD	47. ¿Consideras que tu profesor (mediador) no debe divulgar lo tratado en el aula a fin de no entorpecer la labor mediadora?	
		48. ¿Consideras que tu profesor (mediador) debe desarrollar una comunicación eficaz con sus alumnos en el aula y dar libertad para aplicar procedimientos apropiados para alcanzar acuerdos eficientes?	
	NEUTRALIDAD / IMPARCIALIDAD	49. ¿Consideras que tu profesor (mediador) adopta una medida neutral en la resolución de conflictos en el aula, dejando de lado sus preferencias?	
		50. ¿Consideras que tu profesor (mediador) trata con objetividad e imparcialidad la resolución de conflictos en el aula sin tener inclinación por ninguno?	
CONSTRUCCIÓN DE CONSENSO	NEUTRAL	51. ¿Tu profesor es neutral cuando requiere construir acuerdos favorables en la resolución de conflictos en el aula?	
		52. ¿Consideras que tu profesor al recoger mayor información para la resolución de conflictos en el aula, satisface la mayor cantidad de intereses entre los alumnos?	
	CONFIANZA	53. ¿Tu profesor manifiesta confianza para facilitar una comunicación fluida, la cual permita llegar a un consenso de lo Ocurrido ante un conflicto en el aula?	
		54. ¿Consideras que para lograr acuerdos beneficiosos para ambos grupos es necesario que tu profesor cree un clima de confianza y respeto entre sus alumnos en el aula?	
	IGUALDAD	55. ¿Tu profesor promueve la igualdad de condiciones y poder para llegar a un acuerdo favorable en la resolución de conflictos en el aula?	
		56. ¿Consideras que tu profesor utiliza el mismo tiempo de atención para cada uno de los integrantes del conflicto en el aula?	

Anexo 3: Matriz de consistencia

TITULO : LA ACTITUD DOCENTE Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
¿Existe relación entre la actitud docente y la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022	Identificar la relación existente entre la actitud docente y la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022	Existe relación significativa entre la actitud docente y la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022
PREGUNTAS SECUNDARIAS	OBJETIVOS SECUNDARIOS	HIPOTESIS SECUNDARIAS
1.- ¿Existe relación entre la actitud del docente y la negociación en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.	1.- Identificar la relación existente entre la actitud del docente y la negociación en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.	1.- Existe relación significativa entre la actitud docente y la negociación en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.
2.- ¿Existe relación entre la actitud del docente y la construcción de consenso en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.	2.- Identificar la relación existente entre la actitud del docente y la construcción de consenso en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.	2.- Existe relación significativa entre la actitud docente y la construcción de consenso en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022
3- ¿Existe relación entre la actitud del docente y la mediación en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.	3.-Identificar la relación existente entre la actitud del docente y la mediación en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.	3- Existe relación significativa entre la actitud docente y la mediación en la resolución de los conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022.
4- Existe relación entre la actitud del docente y el asertividad en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022	4.- Identificar la relación existente entre la actitud del docente y el asertividad en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022	4. Existe relación significativa entre la actitud docente y el asertividad en la resolución de conflictos en una Institución Educativa Privada de San Juan de Lurigancho 2022

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA ACTITUD DOCENTE

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante se sugiere responder con la mayor sinceridad posible cada una de las preguntas que aparecen a continuación de acuerdo a tu manera de pensar, debes marcar o seleccionar una de las escalas correspondientes.

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

¿Cuál es tu género?

- a. Femenino
- b. Masculino

1. ¿Tu profesor considera tus opiniones como importantes?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

2. ¿Cuándo te cuentan algo sobre tu profesor, consideras como cierto o verdadero dicha afirmación?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

3. ¿Consideras que tu profesor actúa de forma incorrecta?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

4. ¿Consideras que tu profesor actúa siempre con perseverancia?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

5. ¿Tu profesor manifiesta una actitud personal ante un conflicto?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

6. ¿Consideras que tu profesor actúa de forma excelente ante un suceso ocurrido en el aula de clase?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

7. ¿Consideras que tu profesor es capaz de comprender los conflictos dados en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

8. ¿Tu profesor debería informarse más de lo ocurrido en el aula de clases?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

9. ¿Consideras que tu profesor es claro al expresarse?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

10. ¿Consideras que tu profesor manifiesta una actitud posesiva para modificar ideas?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

11. ¿Tu profesor manifiesta la información precisa de los incidentes ocurridos en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

12. ¿Consideras que tu profesor acepta las opiniones de tus compañeros?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

13. ¿Tu profesor muestra calma ante los defectos y errores de tus compañeros?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

14. ¿Tu profesor muestra sentimientos de agrado por tus compañeros?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

15. ¿Tu profesor muestra sentimientos de desagrado por tus compañeros?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

16. ¿Tu profesor se pone en el lugar de tus compañeros (empatía)?

- a. Nunca

- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

17. ¿Tu profesor actúa correctamente ante un conflicto?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

18. ¿Tu profesor muestra respeto por la dignidad, libertad y autonomía de tus compañeros?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

19. ¿Tu profesor al realizar su clase actúa de manera estricta, o rigurosamente exigente?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

20. ¿Tu profesor domina y controla las discusiones en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

21. ¿Consideras que tu profesor realiza su clase con autoridad, y con reglas clara y precisas?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

22. ¿Tu profesor se muestra interesado en las necesidades de sus alumnos durante su clase?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre

e. Siempre

23. ¿Consideras que tu profesor realiza su clase de forma tolerante creando un ambiente agradable a tus compañeros?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

24. ¿Tu profesor brinda apoyo a tus compañeros durante su clase?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

25. ¿Tu profesor ignora las malas conductas en el aula y se centra más en su clase?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

26. ¿Consideras que la clase de tu profesor se da en desorden, y con escaso liderazgo?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

27. ¿Tu profesor no muestra interés por repetir el tema que no se entiende en su clase?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

28. ¿Tu profesor trata de convencer a los alumnos para que no surgen faltas de conducta durante su clase?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

29. ¿Tu profesor ante una mala conducta de tus compañeros actúa de forma agresiva?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

30. ¿Consideras que tu profesor pasa casi toda la hora de su dictado de clase tratando de controlar la conducta de los alumnos mas no preocupándose por su clase?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

31. ¿Tu profesor realiza constantes esfuerzos para mantener el orden en su clase?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

32. ¿Tu profesor consigue desarrollar su clase con rutinas establecidas y repetitivas?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

33. ¿Tu profesor manifiesta actitudes de enfado para realizar su clase con normalidad?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

34. ¿Tu profesor reprime a tus compañeros para que no interrumpan el desarrollo de su clase?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

CUESTIONARIO SOBRE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

INSTRUCCIONES: Estimado estudiante se sugiere responder con la mayor sinceridad posible cada una de las preguntas que aparecen a continuación de acuerdo a tu manera de pensar, debes marcar o seleccionar una de las escalas correspondientes.

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- e. Casi siempre
- d. Siempre

¿Cuál es tu género?

- a. Femenino
- b. Masculino

35. ¿Consideras que para resolver conflictos en el aula tu profesor debe tener en cuenta que ambas partes deben estar dispuestas e interesadas en hacerlo?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

36. ¿Tu profesor Considera que negociar es favorable para resolver un conflicto en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

37. ¿Tu profesor Considera necesario para negociar que las partes implicadas manifiesten voluntad de resolver el conflicto dado?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

38. ¿Consideras que tu profesor debe manifestar que la no agresión es una regla tacita para la negociación del conflicto en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre

e. Siempre

39. ¿Tu profesor considera que frente a un conflicto lo necesario es buscar resultados favorables?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

40. ¿Consideras que el docente tiene certeza y veracidad cuando resuelve los conflictos en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

41. ¿Tu profesor expresa su punto de vista sin herir a los demás, ante un conflicto presentado en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

42. ¿El docente acepta sus errores cuando se equivoca en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

43. ¿Tu profesor te enseña a aprender de tus errores en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

44. ¿Consideras que el docente siempre tiene o cree tener la razón ante un conflicto presentado en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre

e. Siempre

45. ¿Consideras que tu profesor (mediador) no debe obligar a tus compañeros para mediar un conflicto en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

46. ¿consideras necesario que, para resolver un conflicto en el aula, los involucrados tomen la decisión de optar por un mediador?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

47. ¿Consideras que tu profesor (mediador) no debe divulgar lo tratado en el aula a fin de no entorpecer la labor mediadora?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

48. ¿Consideras que tu profesor (mediador) debe desarrollar una comunicación eficaz con sus alumnos en el aula y dar libertad para aplicar procedimientos apropiados para alcanzar acuerdos eficientes?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

49. ¿Consideras que tu profesor (mediador) adopta una medida neutral en la resolución de conflictos en el aula, dejando de lado sus preferencias?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

50. ¿Consideras que tu profesor (mediador) trata con objetividad e imparcialidad la resolución de conflictos en el aula sin tener inclinación por ninguno?

- a. Nunca

- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

51. ¿Tu profesor es neutral cuando requiere construir acuerdos favorables en la resolución de conflictos en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

52. ¿Consideras que tu profesor al recoger mayor información para la resolución de conflictos en el aula, satisface la mayor cantidad de intereses entre los alumnos?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

53. ¿Tu profesor manifiesta confianza para facilitar una comunicación fluida, la cual permita llegar a un consenso de lo Ocurrido ante un conflicto en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

54. ¿Consideras que para lograr acuerdos beneficiosos para ambos grupos es necesario que tu profesor cree un clima de confianza y respeto entre sus alumnos en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

55. ¿Tu profesor promueve la igualdad de condiciones y poder para llegar a un acuerdo favorable en la resolución de conflictos en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

56. ¿Consideras que tu profesor utiliza el mismo tiempo de atención para cada uno de los integrantes del conflicto en el aula?

- a. Nunca
- b. Casi nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

Anexo 5: Validez de instrumentos

A. CERTIFICADO DE VALIDADOR 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ACTITUD DOCENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN:1 COGNITIVA							
	INDICADOR 1: Fijación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Tu profesor considera tus opiniones como importantes ?	x		x		x		
2	¿Cuándo te cuentan algo sobre tu profesor, consideras como cierto o verdadero dicha afirmación?							
	INDICADOR 2: Firmeza	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Consideras que tu profesor actúa de forma incorrecta?	x		x		x		
4	¿Consideras que tu profesor actúa siempre con perseverancia?							
	INDICADOR 3: Singularidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Tu profesor manifiesta una actitud personal ante un conflicto?	x		x		x		
6	¿Consideras que tu profesor actúa de forma excelente ante un suceso ocurrido en el aula de clase?							
	INDICADOR 4: Amplitud	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Consideras que tu profesor es capaz de comprender los conflictos dados en el aula?	x		x		x		
8	¿Tu profesor debería informarse más de lo ocurrido en el aula de clases?							
	INDICADOR 5: Concienciación	Si	No	Si	No	Si	No	

9	¿Consideras que tu profesor es claro al expresarse?	x		x		x		
10	¿Consideras que tu profesor manifiesta una actitud posesiva para modificar ideas?							
	INDICADOR 6: Concreción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Tu profesor manifiesta la información precisa de los incidentes ocurridos en el aula?	x		x		x		
12	¿Consideras que tu profesor acepta las opiniones de tus compañeros?							
	DIMENSIÓN 2: AFECTIVA							
	INDICADOR 7: Sentimientos positivos	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Tu profesor muestra calma ante los defectos y errores de tus compañeros?	x		x		x		
14	¿Tu profesor muestra sentimientos de agrado por tus compañeros?							
	INDICADOR 8: Sentimientos negativos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Tu profesor muestras sentimientos de desagrado por tus compañeros?	x		x		x		
16	¿Tu profesor se pone en el lugar de tus compañeros(empatía)?							
	INDICADOR 9: Valoración emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Tu profesor actúa correctamente ante un conflicto?	x		x		x		
18	¿Tu profesor muestra respeto por la dignidad, libertad y autonomía de tus compañeros?							
	DIMENSIÓN 3: CONDUCTUAL							
	INDICADOR 10: Estricto	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Tu profesor al realizar su clase actúa de manera estricta, o rigurosamente exigente?	x		x		x		
20	¿Tu profesor domina y controla las discusiones en el aula?							

	INDICADOR 11: Con autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Consideras que tu profesor realiza su clase con autoridad, y con reglas clara y precisas?	x		x		x		
22	¿Tu profesor se muestra interesado en las necesidades de sus alumnos durante su clase?							
	INDICADOR 12: Tolerante	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿Consideras que tu profesor realiza su clase de forma tolerante creando un ambiente agradable a tus compañeros?	x		x		x		
24	¿Tu profesor brinda apoyo a tus compañeros durante su clase?							
	INDICADOR 13: Tolerante con autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Tu profesor ignora las malas conductas en el aula y se centra más en su clase?	x		x		x		
	INDICADOR 14: Inseguro / Tolerante	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿Consideras que la clase de tu profesor se da en desorden, y con escaso liderazgo?	x		x		x		
27	¿Tu profesor no muestra interés por repetir el tema que no se entiende en su clase?							
28	¿Tu profesor trata de convencer a los alumnos para que no surgen faltas de conducta durante su clase?							
	INDICADOR 15: Inseguro / Agresivo	Si	No	Si	No	Si	No	
29	¿Tu profesor ante una mala conducta de tus compañeros actúa de forma agresiva?	x		x		x		
30	¿Consideras que tu profesor pasa casi toda la hora de su dictado de clase tratando de controlar la conducta de los alumnos mas no preocupándose por su clase?							
	INDICADOR 16: Aguantador	Si	No	Si	No	Si	No	

31	¿Tu profesor realiza constantes esfuerzos para mantener el orden en su clase?	x		x		x		
32	¿Tu profesor consigue desarrollar su clase con rutinas establecidas y repetitivas?							
	INDICADOR 17: Reprimido	Si	No	Si	No	Si	No	
33	¿Tu profesor manifiesta actitudes de enfado para realizar su clase con normalidad?	x		x		x		
34	¿Tu profesor reprime a tus compañeros para que no interrumpan el desarrollo de su clase?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es conforme

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Pérez Pérez Miguel Ángel

DNI: 07636535

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Psicología

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, 12 de Abril del 2022



.....

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: NEGOCIACIÓN							
	INDICADOR 1: Buscan acuerdos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Consideras que para resolver conflictos en el aula tu profesor debe tener en cuenta que ambas partes deben estar dispuestas e interesadas en hacerlo?	x		x		x		
2	¿Tu profesor Considera que negociar es favorable para resolver un conflicto en el aula?							
	INDICADOR 2: Cuando negociar	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Tu profesor Considera necesario para negociar que las partes implicadas manifiesten voluntad de resolver el conflicto dado?	x		x		x		
4	¿Consideras que tu profesor debe manifestar que la no agresión es una regla tacita para la negociación del conflicto en el aula?							
	INDICADOR 3: Buscar resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Tu profesor considera que frente a un conflicto lo necesario es buscar resultados favorables?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ASERTIVIDAD							
	INDICADOR 1: Toma de decisiones por propia voluntad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Consideras que el docente tiene certeza y veracidad cuando resuelve los conflictos en el aula?	x		x		x		
7	¿Tu profesor expresa su punto de vista sin herir a los demás, ante un conflicto presentado en el aula?							

	INDICADOR 2: Acepta sus errores y aciertos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿El docente acepta sus errores cuando se equivoca en el aula?	x		x		x		
9	¿Tu profesor te enseña a aprender de tus errores en el aula?							
	INDICADOR 3: Dice las cosas en el momento y en el lugar indicado	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Consideras que el docente siempre tiene o cree tener la razón ante un conflicto presentado en el aula?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: MEDIACIÓN							
	INDICADOR 1: Voluntariedad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Consideras que tu profesor (mediador) no debe obligar a tus compañeros para mediar un conflicto en el aula?	x		x		x		
12	¿consideras necesario que, para resolver un conflicto en el aula, los involucrados tomen la decisión de optar por un mediador?							
	INDICADOR 2: Confidencialidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Consideras que tu profesor (mediador) no debe divulgar lo tratado en el aula a fin de no entorpecer la labor mediadora?	x		x		x		
14	¿Consideras que tu profesor (mediador) debe desarrollar una comunicación eficaz con sus alumnos en el aula y dar libertad para aplicar procedimientos apropiados para alcanzar acuerdos eficientes?							
	INDICADOR 3: Neutralidad / Imparcialidad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Consideras que tu profesor (mediador) adopta una medida neutral en la resolución de conflictos en el aula, dejando de lado sus preferencias?	x		x		x		

16	¿Consideras que tu profesor (mediador) trata con objetividad e imparcialidad la resolución de conflictos en el aula sin tener inclinación por ninguno?							
DIMENSIÓN 4: CONSTRUCCIÓN DE CONSENSO								
INDICADOR 1: Neutral		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Tu profesor es neutral cuando requiere construir acuerdos favorables en la resolución de conflictos en el aula?	x		x		x		
18	¿Consideras que tu profesor al recoger mayor información para la resolución de conflictos en el aula, satisface la mayor cantidad de intereses entre los alumnos?							
INDICADOR 2: Confianza		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Tu profesor manifiesta confianza para facilitar una comunicación fluida, la cual permita llegar a un consenso de lo Ocurrido ante un conflicto en el aula?	x		x		x		
20	¿Consideras que para lograr acuerdos beneficiosos para ambos grupos es necesario que tu profesor cree un clima de confianza y respeto entre sus alumnos en el aula?							
INDICADOR 3: Igualdad		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Tu profesor promueve la igualdad de condiciones y poder para llegar a un acuerdo favorable en la resolución de conflictos en el aula?	x		x		x		
22	¿Consideras que tu profesor utiliza el mismo tiempo de atención para cada uno de los integrantes del conflicto en el aula?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es conforme

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Pérez Pérez Miguel Ángel

DNI: 07636535

Grado y Especialidad del validador: Doctor en Psicología

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, 12 de Abril del 2022



.....

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

B. CERTIFICADO DE VALIDADOR 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ACTITUD DOCENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN:1 COGNITIVA							
	INDICADOR 1: Fijación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Tu profesor considera tus opiniones como importantes ?			X		X		
2	¿Cuándo te cuentan algo sobre tu profesor, consideras como cierto o verdadero dicha afirmación?	X						
	INDICADOR 2: Firmeza	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Consideras que tu profesor actúa de forma incorrecta?			X				
4	¿Consideras que tu profesor actúa siempre con perseverancia?					X		
	INDICADOR 3: Singularidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Tu profesor manifiesta una actitud personal ante un conflicto?					X		
6	¿Consideras que tu profesor actúa de forma excelente ante un suceso ocurrido en el aula de clase?					X		
	INDICADOR 4: Amplitud	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Consideras que tu profesor es capaz de comprender los conflictos dados en el aula?			X				
8	¿Tu profesor debería informarse más de lo ocurrido en el aula de clases?					X		
	INDICADOR 5: Concienciación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Consideras que tu profesor es claro al expresarse?					X		
10	¿Consideras que tu profesor manifiesta una actitud posesiva para modificar ideas?			X				

	INDICADOR 6: Concreción	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Tu profesor manifiesta la información precisa de los incidentes ocurridos en el aula?					X		
12	¿Consideras que tu profesor acepta las opiniones de tus compañeros?			X				
	DIMENSIÓN 2: AFECTIVA							
	INDICADOR 7: Sentimientos positivos	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Tu profesor muestra calma ante los defectos y errores de tus compañeros?					X		
14	¿Tu profesor muestra sentimientos de agrado por tus compañeros?					X		
	INDICADOR 8: Sentimientos negativos	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Tu profesor muestras sentimientos de desagrado por tus compañeros?			X				
16	¿Tu profesor se pone en el lugar de tus compañeros(empatía)?					X		
	INDICADOR 9: Valoración emocional	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Tu profesor actúa correctamente ante un conflicto?			X				
18	¿Tu profesor muestra respeto por la dignidad, libertad y autonomía de tus compañeros?					X		
	DIMENSIÓN 3: CONDUCTUAL							
	INDICADOR 10: Estricto	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Tu profesor al realizar su clase actúa de manera estricta, o rigurosamente exigente?					X		
20	¿Tu profesor domina y controla las discusiones en el aula?					X		
	INDICADOR 11: Con autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Consideras que tu profesor realiza su clase con autoridad, y con reglas clara y precisas?					X		

22	¿Tu profesor se muestra interesado en las necesidades de sus alumnos durante su clase?			X				
	INDICADOR 12: Tolerante	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿Consideras que tu profesor realiza su clase de forma tolerante creando un ambiente agradable a tus compañeros?					X		
24	¿Tu profesor brinda apoyo a tus compañeros durante su clase?					X		
	INDICADOR 13: Tolerante con autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
25	¿Tu profesor ignora las malas conductas en el aula y se centra más en su clase?					X		
	INDICADOR 14: Inseguro / Tolerante	Si	No	Si	No	Si	No	
26	¿Consideras que la clase de tu profesor se da en desorden, y con escaso liderazgo?			X				
27	¿Tu profesor no muestra interés por repetir el tema que no se entiende en su clase?	X						
28	¿Tu profesor trata de convencer a los alumnos para que no surgen faltas de conducta durante su clase?					X		
	INDICADOR 15: Inseguro / Agresivo	Si	No	Si	No	Si	No	
29	¿Tu profesor ante una mala conducta de tus compañeros actúa de forma agresiva?	X						
30	¿Consideras que tu profesor pasa casi toda la hora de su dictado de clase tratando de controlar la conducta de los alumnos mas no preocupándose por su clase?			X				
	INDICADOR 16: Aguantador	Si	No	Si	No	Si	No	
31	¿Tu profesor realiza constantes esfuerzos para mantener el orden en su clase?			X				

32	¿Tu profesor consigue desarrollar su clase con rutinas establecidas y repetitivas?			X				
	INDICADOR 17: Reprimido	Si	No	Si	No	Si	No	
33	¿Tu profesor manifiesta actitudes de enfado para realizar su clase con normalidad?			X				
34	¿Tu profesor reprime a tus compañeros para que no interrumpen el desarrollo de su clase?	X						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CAMARENA PONCE, JANATHAN ALEXANDER DNI: 44330126

Grado y Especialidad del validador: Magister en gestión pública



¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, septiembre del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: NEGOCIACIÓN							
	INDICADOR 1: Buscan acuerdos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Consideras que para resolver conflictos en el aula tu profesor debe tener en cuenta que ambas partes deben estar dispuestas e interesadas en hacerlo?					X		
2	¿Tu profesor Considera que negociar es favorable para resolver un conflicto en el aula?					X		
	INDICADOR 2: Cuando negociar	Si	No	Si	No	Si	No	
3	¿Tu profesor Considera necesario para negociar que las partes implicadas manifiesten voluntad de resolver el conflicto dado?					X		
4	¿Consideras que tu profesor debe manifestar que la no agresión es una regla tacita para la negociación del conflicto en el aula?					X		
	INDICADOR 3: Buscar resultados	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Tu profesor considera que frente a un conflicto lo necesario es buscar resultados favorables?					X		
	DIMENSIÓN 2: ASERTIVIDAD							
	INDICADOR 1: Toma de decisiones por propia voluntad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Consideras que el docente tiene certeza y veracidad cuando resuelve los conflictos en el aula?			X				
7	¿Tu profesor expresa su punto de vista sin herir a los demás, ante un conflicto presentado en el aula?			X				

	INDICADOR 2: Acepta sus errores y aciertos	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿El docente acepta sus errores cuando se equivoca en el aula?					X		
9	¿Tu profesor te enseña a aprender de tus errores en el aula?					X		
	INDICADOR 3: Dice las cosas en el momento y en el lugar indicado	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Consideras que el docente siempre tiene o cree tener la razón ante un conflicto presentado en el aula?			X				
	DIMENSIÓN 3: MEDIACIÓN							
	INDICADOR 1: Voluntariedad	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Consideras que tu profesor (mediador) no debe obligar a tus compañeros para mediar un conflicto en el aula?			X				
12	¿consideras necesario que, para resolver un conflicto en el aula, los involucrados tomen la decisión de optar por un mediador?			X				
	INDICADOR 2: Confidencialidad	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Consideras que tu profesor (mediador) no debe divulgar lo tratado en el aula a fin de no entorpecer la labor mediadora?					X		
14	¿Consideras que tu profesor (mediador) debe desarrollar una comunicación eficaz con sus alumnos en el aula y dar libertad para aplicar procedimientos apropiados para alcanzar acuerdos eficientes?					X		
	INDICADOR 3: Neutralidad / Imparcialidad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Consideras que tu profesor (mediador) adopta una medida neutral en la resolución de conflictos en el aula, dejando de lado sus preferencias?					X		

16	¿Consideras que tu profesor (mediador) trata con objetividad e imparcialidad la resolución de conflictos en el aula sin tener inclinación por ninguno?					X		
DIMENSIÓN 4: CONSTRUCCIÓN DE CONSENSO								
INDICADOR 1: Neutral		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Tu profesor es neutral cuando requiere construir acuerdos favorables en la resolución de conflictos en el aula?					X		
18	¿Consideras que tu profesor al recoger mayor información para la resolución de conflictos en el aula, satisface la mayor cantidad de intereses entre los alumnos?			X				
INDICADOR 2: Confianza		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Tu profesor manifiesta confianza para facilitar una comunicación fluida, la cual permita llegar a un consenso de lo Ocurrido ante un conflicto en el aula?			X				
20	¿Consideras que para lograr acuerdos beneficiosos para ambos grupos es necesario que tu profesor cree un clima de confianza y respeto entre sus alumnos en el aula?			X				
INDICADOR 3: Igualdad		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Tu profesor promueve la igualdad de condiciones y poder para llegar a un acuerdo favorable en la resolución de conflictos en el aula?					X		
22	¿Consideras que tu profesor utiliza el mismo tiempo de atención para cada uno de los integrantes del conflicto en el aula?					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CAMARENA PONCE, JANATHAN ALEXANDER

DNI: 44330126

Grado y Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PUBLICA



¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

San Juan de Lurigancho, Septiembre del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 6: Matriz de validación de instrumentos

Validador 1:

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la Actitud Docente”

OBJETIVO:

Determinar la validación del cuestionario sobre la Actitud Docente

VARIABLE QUE EVALÚA:

“Actitud Docente”

DIRIGIDO A:

Estudiantes del nivel secundario de Institución privada -San Juan de Lurigancho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Pérez Pérez Miguel Angel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Psicología

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto x	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 07636535

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la resolución de conflictos”

OBJETIVO:

Determinar la validación del cuestionario sobre la resolución de conflictos

VARIABLE QUE EVALÚA:

“Resolución de conflictos”

DIRIGIDO A:

Estudiantes del nivel secundario de Institución privada -San Juan de Lurigancho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Perez Pérez Miguel Angel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Doctor en Psicología

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto x	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	--------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 07636535

Validador 2:

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la Actitud Docente”

OBJETIVO:

Determinar la validación del cuestionario sobre la Actitud Docente

VARIABLE QUE EVALÚA:

“Actitud Docente”

DIRIGIDO A:

Estudiantes del nivel secundario de Institución privada -San Juan de Lurigancho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CAMARENA PONCE, JANATHAN ALEXANDER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTION PUBLICA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 44330126

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la resolución de conflictos”

OBJETIVO:

Determinar la validación del cuestionario sobre la resolución de conflictos

VARIABLE QUE EVALÚA:

“Resolución de conflictos”

DIRIGIDO A:

Estudiantes del nivel secundario de Institución privada -San Juan de Lurigancho

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CAMARENA PONCE, JANATHAN ALEXANDER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTION PUBLICA

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 44330126

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MIGUEL ANGEL PEREZ PEREZ, docente de la Facultad de Psicología Escuela de posgrado del Programa académico de maestría en administración de la educación de la Universidad César Vallejo sac- Lima Este, asesor del Trabajo de Tesis titulada:

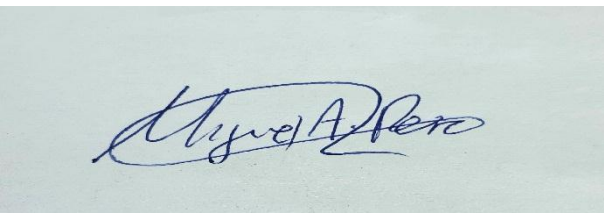
“La actitud docente y la resolución de conflictos en una Institución”

De la autora MARTINEZ VERA ADITA VEANE, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha, S.J.L 30 de enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	
PEREZ PEREZ, MIGUEL ANGEL	
DNI 07636535	
ORCID (ORCID: 0000-0003-3923-646X)	