

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Resolución de conflictos en las instituciones educativas del nivel
primaria

Trabajo académico presentado para optar el Título de Segunda
Especialidad Profesional en Psicopedagogía.

Autora.

Erika Jackeline Camacho Vásquez

TUMBES – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Resolución de conflictos en las instituciones educativas del nivel
primaria.

Los suscritos declaramos que la monografía es original en su
contenido y forma.

Erika Jackeline Camacho Vásquez. (Autora)

Dr. Segundo Alburquerque Silva. (Asesor)

TUMBES – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO ACADÉMICO

En Tumbes, a los veintidós días del mes de febrero del dos mil diecinueve, se reunieron en un ambiente de la I.E. José Antonio Encinas, los integrantes del Jurado Evaluador, designado según convenio celebrado entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Consejo Intersectorial para la educación peruana, al Dr. Oscar Calisto La Rosa Feijoo, coordinador del programa; representantes de la Universidad Nacional de Tumbes (Presidente), Dr. Raúl Sunción Ynfante (Secretario) y Mg. Raúl Alfredo Sánchez Ancojima (Vocal), con el objeto de evaluar el trabajo académico denominada: *"Resolución de conflictos en las instituciones educativas del nivel primario"*, optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Psicopedagogía a la señora Erika Jackeline Camacho Vásquez.

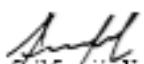
A las OCHO horas VEINTE minutos y de acuerdo a lo estipulado por el reglamento respectivo, el Presidente del Jurado dio por iniciado el acto.

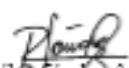
Luego de la exposición del trabajo, la formulación de preguntas y la deliberación del jurado lo declararon APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo BUENO.

Por tanto, Erika Jackeline Camacho Vásquez. Queda APTA, para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le otorgue el Título de Segunda Especialidad Profesional en Psicopedagogía.

Siendo las OCHO horas con CUARENTA minutos, el presidente del jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.


Dr. Oscar Calisto La Rosa Feijoo.
Presidente del Jurado


Dr. Raúl Sunción Ynfante.
Secretario del Jurado


Mg. Raúl Alfredo Sánchez Ancojima
Vocal del Jurado

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, ERIKA JACKELINE CAMACHO VÁSQUEZ estudiante del Programa Académico de Segunda Especialidad de Psicopedagogía de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Tumbes.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo académico titulado: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL PRIMARIA, la misma que presento para optar el título profesional de segunda especialidad.
2. El trabajo Académico no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo Académico presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo Académico no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la UNTUMBES cualquier responsabilidad académica, administrativa o legal que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de El Trabajo Académico, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada.

Tumbes, _____ de 2018

Firma

ERIKA JACKELINE CAMACHO VÁSQUEZ

DEDICATORIA

A mi familia, por ser el faro que guía mi superación profesional.

Para mis padres, que desde muy pequeña me han sabido inculcar los valores y enseñanzas para ser una buena persona.

Erika

ÍNDICE

DEDICATORIA	vi
INDICE	III
RESUMEN.....	V
INTRODUCCIÓN.	vi

CAPITULO I : EL CONFLICTO, CARACTERISTICAS, FUENTE, ELEMENTOS

.... 1.1. El conflicto	8
1.2. Fuentes del conflicto	9
1.3. Elementos del conflicto	
1.4. Problemas que aparecen cuando resolvemos conflictos	
1.4.1.El autoritarismo y la confrontación	15
1.4.2. La inidsciplina como supuesto problema psicológico.....	17
1.5. Prevención de conflictos	18
1.5.1. Educación para el respeto de normas	18
1.5.2. Construcción de la autonomía y desplazamiento de la heteronomía...18	
1.5.3. Cultura escolar del respeto	19

CAPITULO II : RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMO BASE DEL CLIMA ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

2.1. Resolución de conflictos	21
2.1.1. La negociación	21
2.1.1.1. Dialogando	21
2.1.1.2. Identificando el problema y los intereses	22
2.1.1.3. Buscando soluciones	22
2.1.1.4. El acuerdo	22
2.1.2. El consenso	23
2.1.3. La mediación	23

2.1.3.1. la evaluación	23
2.1.3.2. Pautando el proceso	24
2.1.3.3. Dialogando	24
2.1.3.4. Identificando el problema	24
2.1.3.5. Buscando soluciones	25
2.1.3.6. El acuerdo	25
2.2. La resolución de conflictos y su contribución con el clima escolar	25
2.2.1. Componentes del clima escolar	27
2.3. La resolución de conflictos y clima de aula	29
2.4. La resolución de conflictos en las Instituciones Educativas	31

CONCLUSIONES

REFERENCIAS CITADAS

RESUMEN

El conflicto forma parte de la vida cotidiana caracterizada por el enfrentamiento de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema. La fuente del conflicto está presente en los valores y nuestras creencias, en la percepción de los hechos de los involucrados, en las relaciones interpersonales, etc.

El manejo adecuado de los conflictos conlleva a crear las condiciones para un clima escolar ideal, donde los miembros de la comunidad educativa se fijen metas y objetivos como parte del bienestar general reinante.

Palabras claves: conflicto y resolución de conflictos.

INTRODUCCIÓN

Como parte de las relaciones interpersonales de una Institución Educativa están presentes los conflictos, que aparecen cuando los intereses y demandas de los miembros del colegio se contraponen y se repelen producto del choque de creencias, carencias de argumentos para convencer al otro, percepciones distintas de un mismo tema y/o hecho; pero sobre todo, por estar cargados de una cultura autoritaria y de confrontación. El conflicto es inevitable, forma parte de la cotidianeidad; por lo que su abordaje y conducción es importante para que el clima escolar y las buenas relaciones sean positivos y se logren metas en común.

Si no se solucionan las distensiones, entonces ninguna meta y objetivo se lograrían en las Instituciones Educativas y las fuerzas de repulsión estarían en ventaja frente a la cohesión de ideas y de trabajo. Un buen líder pedagógico aboga por la solución de conflictos apelando al consenso, la mediación y la negociación, las mismas que tienen ciertos protocolos que, muchos docentes y estudiantes, aún no lo conocen.

El objetivo de la presente investigación es identificar y analizar al conflicto y su resolución en las Instituciones Educativas como parte de los compromisos de gestión escolar adoptados por éstas. Si una Institución Educativa utiliza las formas adecuadas de solución de conflictos entonces habrá logrado ser exitosa, con bienestar general y la fraternidad entre los miembros de su comunidad.

El trabajo consta de dos capítulos, conclusiones y bibliografía.

En el capítulo 1: Aborda el concepto de conflicto, las fuentes que los originan, las características, sus elementos y los factores que dificultan su solución en Instituciones Educativas del nivel primaria de la Educación Básica Regular.

En el capítulo 2 : Presenta la resolución del conflicto, las principales estrategias, tales como el consenso, la negociación y la mediación y cómo se encuentra este compromiso de gestión escolar en las Instituciones Educativas del nivel primaria en el distrito de Saposoa.

El presente trabajo académico persigue objetivos que lo guían en su desarrollo y entre ellos tenemos al **OBJETIVO GENERAL:** Comprender las implicancias de la resolución de conflictos en el nivel primaria; asimismo, tenemos **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** 1. Entender el papel de la resolución de conflictos como base del clima escolar en las instituciones educativas, también 2. Conocer el marco conceptual de la resolución de conflictos.

CAPITULO I

EL CONFLICTO, FUENTE, CARACTERISTICAS, ELEMENTOS

Las relaciones interpersonales dentro de una institución están cargadas de intereses, aspiraciones y necesidades que muchas veces hace difícil la convivencia; ya que todos apuntan al logro de sus individualidades en vez del bien común. En este diario acontecer aparecen los conflictos como la existencia de diferentes puntos de vista, muchos de ellos irreconciliables e inalienables; por lo que es necesario adoptar medidas para controlarlas y conducirlas de manera adecuada y fluida.

El capítulo aborda este tópico pedagógico, muchas veces olvidado; ya que la mayoría de docentes y comunidad educativa han tratado de solucionar los conflictos apelando a las sanciones y castigos, conllevando al estudiante a ser ciudadanos heterónomos.

1.1. El conflicto.

Se realizaron varias investigaciones sobre el origen, naturaleza, características y los enfoques de los conflictos; por lo que es un tema que ha sido, desde mucho, un importante elemento de indagación.

Raymond (como se citó en Valenzuela, 2002, p. 17) señala que: “El conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de intereses incompatibles” (Como se citó en Vega, Zapata, & Meneses, 2017, p, 39).

Boulding, (como se citó en Pérez, Serrano, 2011, p. 13) indican que: “El conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos. Ocurre cuando las personas compiten por recursos limitados o percibidos como tales” (Como se citó en Vega, Zapata, & Meneses, 2017, p. 39). Esta realidad es observada en las Instituciones Educativas del nivel primaria, donde muchos niños solucionan sus distensiones con golpes e insultos para ver quién es el ganador y quién es el perdedor , como si todo conflicto debe conllevar a la violencia.

“Casamayor, G. (2002) señala que un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de intereses o de las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo o con los de quien detenta la autoridad legítima.” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 18)

“El conflicto en sí no es positivo ni negativo, depende de cómo se afronte. Puede ser destructivo cuando se presta atención a aspectos sin importancia, erosiona la moral y la percepción personal, reduce la cooperación al dividir a los grupos, aumenta y agudiza las diferencias, conduce a comportamientos irresponsables e, incluso, dañinos, como pueden ser las disputas o palabras altisonantes.” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 18)

Es necesario distinguir el conflicto de la violencia. En el primer caso se trata de situaciones cotidianas de la vida social en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, en cambio el segundo, se refiere a una de las maneras de enfrentarse a la situación, se produce un desborde y transgresión entre las partes. Es así que existen diversos estilos de comportamiento para enfrentar los conflictos. Uno controversial, en el que se prioriza la preocupación por uno mismo y otro, colaborativo en el que sin perder de vista la preocupación por los propios intereses o necesidades, se toma en cuenta la preocupación por el otro.

En el diario acontecer de la labor pedagógica de los docentes, la aparición de conflictos y de violencia es común; ya que cada estudiante está cargado de intereses y necesidades, exigencias que demandan la atención inmediata del docente; sin embargo, éste no se percata de la génesis de los conflictos y, más aún, no los previene; por lo que en clase, en la hora del recreo, en la salida de la jornada escolar aparecen conatos de violencia productos de pequeños discusiones o malos entendidos que hubieran podido prevenirse si es que se hubieran atendido con los protocolos adecuados en clase.

1.2. Fuentes del conflicto.

Girard y Koch (1997, p. 201) manifiestan que los conflictos pueden tener diversas fuentes y pueden ser:

1.2.1. Los valores y creencias.

“Son principios que rigen la vida de las personas. Los conflictos pueden surgir cuando estos valores o creencias son rechazados, minimizados o no tomados en cuenta por la otra persona” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 19).

Pajares, M. (1992) realizó investigaciones sobre las creencias, las que entendía como “construcciones mentales originadas en experiencias previas de las personas, y que pueden ser tanto verdaderas como falsas” (p. 62) ..

1.2.2. La percepción de los hechos.

“Las personas involucradas en un conflicto suelen interpretar los hechos de manera distinta, desde su propia perspectiva. Por otro lado, en ocasiones la información que manejan es insuficiente o inexacta. Estos supuestos pueden generar una situación conflictiva en un determinado contexto. Generalmente nuestras percepciones están cargadas de prejuicios y estereotipos.” (Martorell, 2015, p. 1)

Allport (1954) afirmaba que “los prejuicios son actitudes, usualmente, negativas hacia un grupo social o hacia un individuo que pertenece a dicho grupo. Un tipo especial de prejuicio es el racismo, que asume la superioridad de la propia raza por sobre las demás. Por ejemplo, son prejuicios los siguientes: Creer que las personas de Estados Unidos son ociosas; Pensar que un chico que tiene el pelo largo no es decente; Creer que una persona que tiene el castellano como segunda lengua no puede ser un buen profesor”

Los estereotipos, según el Diccionario de la Lengua española son un conjunto de creencias de un grupo de personas que describen sus percepciones acerca de los miembros de otro grupo. El estereotipo es la “imagen o idea aceptada comúnmente por un grupo o sociedad, con carácter inmutable”. Como los estereotipos suelen tener fundamento en la realidad y son imágenes simplificadas sobre el mundo, resultan útiles para vincularse con el medio social y adaptarse eficazmente al entorno.

De este modo, los estereotipos no son necesariamente negativos; los problemas surgen cuando, en algunas ocasiones, los estereotipos derivan en generalizaciones que no tienen fundamento, desvalorizan a ciertos grupos sociales y producen discriminación, injusticias y conflictos. Es en estas ocasiones en las que los estereotipos pueden llegar a impedir el juicio crítico y producir conductas discriminadoras e intolerantes. Existen diversas categorías sociales que pueden activar con facilidad estereotipos y prejuicios.

Por ejemplo (ANEXO 1):

La vida dentro de las I.E.E. está llena de situaciones en las que pueden aflorar estereotipos y prejuicios. Muchas veces, los propios agentes educativos los tienen sin ser conscientes de ellos y, por eso, pueden llegar a actuar, aún sin proponérselo, de manera poco justa, intolerante o discriminadora.

Becerra (2011) “Otro prejuicio muy extendido es el que tienen muchas personas sobre la diversidad sexual o la orientación de género; estudiantes homosexuales o transexuales son, frecuentemente, hostigados en las escuelas, tanto por los docentes como por sus compañeros, debido a estas

creencias. Para construir un adecuado clima escolar y de aula, y una convivencia verdaderamente democrática en la escuela, debemos entonces tomar conciencia de los estereotipos y prejuicios que tenemos y de cómo estos afectan las decisiones que tomamos”. Por ejemplo:

“Una familia busca matrícula para su hijo en un colegio. Al director le parece una familia “muy hippie”, y cree que los padres seguramente no son buenos modelos para el niño. Piensa que este seguramente tendrá tener problemas de disciplina que serán difíciles de manejar en la escuela, y que una familia que se viste de esa manera no debe ser una familia católica. Por eso, está pensando en negarle al niño el ingreso a la escuela.”
(Salazar, s.f. p. 1)

En todas estas situaciones, debido a prejuicios, las personas actúan de modos que contradicen la democracia y que son incompatibles con una cultura de inclusión, de reconocimiento, de no discriminación y de respeto a los derechos de las personas.

1.2.3. Las necesidades e intereses.

“Un conflicto puede producirse cuando una de las personas o grupos involucrados perciben que se está intentando frustrar la satisfacción de sus necesidades y/o intereses. El conflicto se produce cuando no existe un acuerdo sobre lo que debe respetarse o satisfacerse para que la persona o el grupo pueda desarrollarse.”
(Ministerio de Educación del Perú, s.f. p. 21)

1.2.4. Las relaciones interpersonales.

“Se refieren a cómo interactúan los involucrados, el nivel de comunicación que mantienen, las percepciones y emociones mutuas. Generalmente, en una relación conflictiva, la comunicación es mala, escasa o nula, lo que genera una relación en

la cual ambas partes se perciben como enemigas o como malas, generándose una posible escalada del conflicto.” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 21)

1.2.5. La estructura y sistema organizacional.

“La estructura y sistema de organización pueden ser fuentes de conflicto cuando se permite y promueve la asimetría de poder, la desigualdad, la exclusión, la inequidad, las leyes ambiguas o los procesos inadecuados de toma de decisiones.” (Ministerio de Educación del Perú, s.f. p. 22).

1.2.6. Los recursos escasos.

“Los conflictos se suscitan respecto a la distribución de recursos (tangibles o intangibles), es decir, quién recibe qué, o quién obtiene tal o cual beneficio” (Ministerio de Educación del Perú, s.f. p. 22).

1.3. Elementos del conflicto.

Según el Ministerio de Educación del Perú (2016) los elementos que interviene en un conflicto son: (p. 12), VER ANEXO 2

1.4. Problemas que aparecen cuando deseamos resolver conflictos.

1.4.1. El autoritarismo y la confrontación

Ormachea (1998) expresa que los conflictos son inevitables y por ello resulta muy importante aprender a resolverlos, de manera que se conviertan en verdaderas oportunidades, para aprender y desarrollar, y en caminos, para crecer en democracia y ciudadanía.

Por cuestiones culturales y de hábitos, la mayoría de personas estamos acostumbradas a resolver los conflictos de modo autoritario, a través de la confrontación, buscando culpables, haciendo que unos ganen y otros

pierdan, o sancionando y utilizando castigos. Las llamadas de atención, las amonestaciones que, a veces, conllevan expulsión y las suspensiones o retiros son maneras tradicionales en las que las escuelas han abordado los conflictos. (p. 88)

El Sistema de seguimiento de la violencia escolar (2015) presenta cuatro modos de actuar distintos pero frecuentes en las I.I.EE., que lamentablemente, no contribuyen al desarrollo ni al aprendizaje de los estudiantes, por las razones siguientes (VER ANEXO 3):

Primero, las estrategias de estos profesores están centradas en el castigo. Independientemente del modo en que cada profesor elige castigar, todos utilizan el castigo como medida correctiva, lo que refuerza la heteronomía en lugar de hacer que los estudiantes crezcan en autonomía. Al utilizar el castigo como estrategia exclusiva, no se les brinda a los estudiantes ninguna oportunidad de discutir sus acciones, revisar las intenciones o motivaciones que subyacen a ellas, o analizar las consecuencias de sus actos para las demás personas, especialmente, las víctimas. Tampoco se les ha permitido reflexionar sobre su falta o participar democráticamente en la toma de decisiones acerca de lo que debe ocurrir como consecuencia de sus conductas. En otras palabras, es el profesor el que decide que la conducta es inadecuada (sin saber si el estudiante comprende o no las razones para ello), y es el profesor el que sanciona, sin mayor explicación y sin permitir que los estudiantes participen del proceso. Esto no es educativo porque no le permite al estudiante desarrollar ningún proceso de reflexión, ponerse en el lugar de los otros o analizar críticamente su comportamiento.

1.4.2. La indisciplina como supuesto problema psicológico

“Kamii, C. (1995) expresa que la indisciplina es un problema real tanto en las aulas de clase como en la escuela en su conjunto y ocupa un lugar importante como preocupación educativa. La indisciplina implica desobedecer las normas que se han

establecido, y puede expresarse de diferentes modos. Por ejemplo, pueden considerarse actos de indisciplina hacer demasiado ruido e interrumpir las clases, escapar del aula, maltratar las pertenencias de la escuela y, en general, no respetar los acuerdos y reglas.” (Como se citó en Carrillo, 2019, p. 3)

“Parrat, S. (2001) afirma que, lamentablemente, la tendencia en muchas I.I.EE. es interpretar los actos de indisciplina como problemas psicológicos individuales, privándolos de su naturaleza social. La mirada que se tiene de la indisciplina es que esta es un problema que tiene el niño como individuo, y no un asunto de convivencia social que requiere un abordaje colectivo. Toda conducta que parece inadecuada se transforma, así, en un síntoma de indisciplina, y se asume que los niños necesitan recibir o castigo o tratamiento.” (Como se citó en Carrillo, 2019, p. 3)

“De este modo, se dejan de lado los aspectos sociales de convivencia y participación que están en la base de los sistemas disciplinarios, y no se construye democracia en la escuela, sino todo lo contrario. (p. 36). ¿Qué hacer, entonces? Lo primero, es comprender que la disciplina es un asunto de convivencia social, y que todos aquellos recursos que otorgan responsabilidad al estudiante para el manejo de su propio comportamiento colaboran en la construcción de una disciplina adecuada. El problema de la indisciplina está asociado al problema de la moral. Como las personas no vivimos solas, sino en sociedad, necesitamos de reglas de convivencia que regulen el trato que nos damos los unos a los otros. Esta es la base de cualquier sistema disciplinario y esto es lo que debe trabajarse en la escuela para que cada uno de sus miembros, profesores y estudiantes, por igual, desarrollen un punto de vista que permita entender las reglas de esta manera.” (Como se citó en Carrillo, 2019, p. 3)

1.5. Prevención de los conflictos

1.5.1. Educación para el respeto de normas

“DeVries, R., & Zan, B. (1994) expresan que “lo primero es lograr que el niño tenga lo que vamos a llamar un Apego moral a su grupo de pares, a su aula y a la IE a la que pertenece. Esto se logra cuando el niño se siente parte de la institución, bien tratado en ella, reconocido en su individualidad y encuentra espacios de participación plena. Los niños suelen respetar muchas normas en diferentes dominios, especialmente en los juegos porque se siente parte del juego y porque este tiene sentido para ella o para él.” (Carrillo, 2019, p. 3)

“No es necesario obligarlo a seguir la regla, el niño la sigue porque es parte de su actividad, porque la valora como parte del juego y quiere seguir jugando. Lo mismo ocurrirá en la escuela.” (Carrillo, 2019, p. 4)

“Si el niño se siente parte de la institución y entiende el sentido de las reglas para la convivencia diaria, las respetará de mejor manera que si estas son impuestas o no tienen sentido para él o ella. Entonces, una primera acción para manejar los problemas de indisciplina tiene que ver con dotar de sentido a las reglas, y esto se logra discutiéndolas, debatiéndolas en grupo, generándolas en conjunto, evaluándolas en su uso. Si la IE no tiene espacios para generar las reglas de convivencia de esta manera, y más bien las impone, desde ya, está generando posibles problemas de indisciplina.” (Carrillo, 2019, p. 4)

1.5.2. Construcción de la autonomía y desplazamiento de la heteronomía

Delval y Lomelí (2013) señalan que “los niños empiezan su vida social siendo heterónomos, pero paulatinamente se van convirtiendo en

autónomos a través de la experiencia de analizar críticamente las reglas que deben seguir, proponer normas de conducta, revisarlas periódicamente y hacer juicios críticos sobre el modo en que deben resolverse los problemas. La autonomía no surge de la nada, sino a través de este tipo de interacción social: poder dar normas que regulen la vida colectiva, tener oportunidades para analizar críticamente los acuerdos, revisar las reglas, cuestionarlas y cambiarlas cuando sea necesario”. (p. 42). Sostienen que

“La organización de la escuela actual constituye un sistema autoritario basado en la autoridad del profesor. Los alumnos son considerados como menores de edad. De hecho lo son, pero para que se conviertan en personas adultas, para que se conviertan en individuos autónomos, hay que atribuirles más capacidades de las que tienen, hay que llevarles siempre un poco más allá de donde están”. (Delval & Lomeli, 2013, p. 42)

La Unidad de Medida de la calidad educativa U.M.C. (2005) señala que si bien se sabe que existe una relación entre los años de educación escolarizada y el razonamiento moral, de manera que este último avanza a medida que los primeros avanzan también, hay consenso en afirmar que las escuelas han fracasado en el desarrollo de la moral de los estudiantes, pues los niveles alcanzados por estos al terminar la secundaria son precarios, especialmente en nuestro país. “Gran parte de los estudiantes de las escuelas secundarias, en los que se esperaría encontrar niveles de autonomía moral, demuestran un desarrollo correspondiente a edades inferiores” (Silva, 2005, p. 1).

1.5.3. Cultura escolar del respeto mutuo

Martínez (2003) manifiesta que “hay que resaltar que la cultura escolar y la construcción de una verdadera comunidad dentro de la IE están muy estrechamente vinculadas al desarrollo individual, específicamente al desarrollo moral y al respeto mutuo entre las personas. La cultura de una escuela es similar a la cultura social de cualquier otra institución: está basada en el tipo

de relaciones entre las personas (por ejemplo, el respeto mutuo construido entre todos los miembros de la institución), la distribución del poder y la clase de procesos empleados para la toma de decisiones. La idea básica es que, para lograr una auténtica educación moral y ciudadana, el principio de justicia debe aplicarse en la escuela como una pequeña comunidad política que se rige por medios democráticos, en la que los estudiantes toman decisiones respecto de eventos de la vida real, de la propia organización y vida de la escuela, y de su sobrevivencia y buen funcionamiento como comunidad”. (p. 57)

“Los procesos afectivos, el buen trato, la participación y el respeto mutuo resultan esenciales para la vida democrática de la escuela, lo que debería llevar a una revisión crítica del tipo de relaciones que se establecen en ella. Como sabemos, las relaciones al interior de las II.EE. son frecuentemente relaciones de dominación basadas en el abuso del poder y en la toma de decisiones autoritarias, lo cual no permite crear una verdadera comunidad democrática dentro de la escuela. Las oportunidades para que los profesores participen en la creación de las normas en las instituciones en las que trabajan son mínimas, al igual que las opciones para que los estudiantes expresen su punto de vista y sean escuchados e incluidos en las decisiones cotidianas de la vida en la escuela. Sin duda, la autoridad puede ejercerse de manera democrática, conduciendo los procesos sin imponer arbitrariamente nuestros puntos de vista, buscando consensos en la toma de decisiones, siendo transparentes en los procesos, sin ocultar información y sin dejar a nadie fuera de los debates, corrigiendo errores y haciendo señalamientos de manera respetuosa, exponiendo el punto de vista propio con argumentos y aceptando el de los demás, especialmente cuando resulta ser mejor o más adecuado que el nuestro”. (p. 59)

CAPITULO II

RESOLUCION DE CONFLICTOS COMO BASE DEL CLIMA ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

La resolución de conflictos de manera pacífica y con atención pedagógica es uno de los pilares de un adecuado clima escolar; ya que las soluciones frente a distensiones permiten que las relaciones entre los miembros de la Institución Educativa sea más cohesionada, firme y productiva .

El clima escolar adecuado es uno de las metas de un efectivo liderazgo pedagógico del equipo directivo y una causa de las buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa; por lo que manejar los problemas entre los estudiantes, entre estudiantes y docentes y entre docentes necesita ser atendido con pertinencia y eficacia.

2.1.Resolución de conflictos

2.1.1. La negociación

Ramos, Ravello, y Rivera, (2013) afirman que la negociación es común en nuestro diario interactuar, las personas negociamos cotidianamente.

“Por ejemplo, cuando tomamos un taxi, preguntamos al chofer cuánto nos va a cobrar, y si estamos de acuerdo con la tarifa subiremos, caso contrario probablemente ofreceremos un pago menor al taxista y si está de acuerdo con nuestra propuesta, subiremos al taxi. Esto es una negociación, ambos nos hemos puesto de acuerdo”. (Como se citó en Martorell, 2015, p. 5)

“Para abordar las situaciones conflictivas en la escuela, estudiantes, docentes y demás miembros de la comunidad educativa apelan a diversos mecanismos, entre ellos la negociación” (Martorell, 2015, p. 5).

“La negociación es un proceso en que dos o más personas se comunican directamente mostrando voluntad para dialogar y apertura para escucharse, confiando que construirán un acuerdo que satisfaga a ambas partes en igualdad de condiciones y oportunidades, sin presiones. En este proceso, no sólo se expresan los hechos que desencadenaron el conflicto, también las emociones y sentimientos que la situación genera en los involucrados. Para que sea posible, las personas o los grupos que están en conflicto deben creer que es viable negociar, estar convencidos que están en condiciones de hacerlo, y que el momento es oportuno.” (Martorell, 2015, p. 5)

Durante la negociación se deben seguir los siguientes pasos:

2.1.1.1. Dialogando.

“Los involucrados expresarán su punto de vista evitando descalificar a la otra parte y siendo lo más objetivos posible. Señalarán los hechos y se harán preguntas aclaratorias entre sí. Manifestarán sus emociones, percepciones y sentimientos ante el hecho conflictivo. Más que calificar al otro por algo que no les complace, es importante que en esta etapa hablen de sí mismos, de la dificultad que sienten frente a la situación.” (Nicol, s.f. p. 1)

2.1.1.2. Identificando el problema y los intereses

“Luego que los involucrados tienen más información y conocen los puntos de vista de una y otra parte, aclararán cuál es el problema en sí, e identificarán los intereses de cada uno y los compartidos. Un interés común que se puede rescatar es que ambos quieren llegar a un acuerdo y, en consecuencia, preservar la relación. Los intereses comunes a veces no aparecen en forma inmediata. Para identificarlos requeriremos

señalar qué necesita cada uno, que se escuchen mutuamente y estén dispuestos a ceder, de ser el caso.” (Nicol, s.f. p. 1)

2.1.1.3. Buscando soluciones.

“Ambas partes involucradas deben buscar generar empatía con el otro, es decir, tratar de ponerse en los zapatos del otro y expresar todas las ideas que se les ocurra para resolver esta situación que los separa, teniendo en cuenta los intereses y necesidades el uno del otro. La creatividad juega un papel muy importante en este momento. Las posibles soluciones son opciones potenciales para resolver el conflicto.” (Nicol, s.f. p. 1)

2.1.1.4.El acuerdo

“Los involucrados evaluarán las ideas mencionadas y construirán en base a ellas una que sea real, viable, beneficiosa para ambos y resuelva la situación conflictiva. Se sugiere que el acuerdo sea claro, preciso y, de ser posible, se exprese por escrito, señalando quién hace qué, cómo, cuándo y dónde.” (Nicol, s.f. p. 1)

2.1.2. El consenso

“Girard y Koch (1997) señalan que la construcción de consenso da por resultado un acuerdo que todos pueden suscribir, aunque la solución puede no gustarles por igual a todos. El consenso no significa unanimidad, sino que es un esfuerzo de buena fe para satisfacer los intereses de los actores. Se logra el consenso en el momento que todos han logrado acuerdos, como resultado del esfuerzo para satisfacer los intereses comunes. Este proceso se ejecuta con la ayuda de un facilitador de consenso, quien se encarga de diseñar e implementar una estrategia que permita una comunicación lúida entre todos los participantes del grupo. Para ello emplea una serie de técnicas similares a las utilizadas en la negociación y mediación. Procura organizar el grupo, planificar el trabajo que ejecutarán, motivar la participación de

todos los presentes en la reunión, generar un clima adecuado y llegar a acuerdos. El facilitador debe articular los diferentes puntos de vista señalados por el grupo para identificar tanto los que son comunes así como los divergentes.” (Como se citó en Nicol, s.f. p. 1)

2.1.3. La mediación

“García y Ugarte (1997) expresan que es una estrategia que utiliza el diálogo para la resolución pacífica de conflictos entre las personas, promoviendo el desarrollo de la capacidad de escucha, la tolerancia y la empatía. Se caracteriza por la intervención de un tercero, ajeno al conflicto, que ayuda a encontrar una solución que satisfaga a las partes involucradas.” (Como se citó en Nicol, s.f. p. 1)

En un conflicto entre estudiantes, el tutor o la tutora pueden ejercer el rol de mediador. Cuando este papel lo asume otro estudiante se denomina mediación de pares. Durante este proceso privado y confidencial se trata de buscar un acuerdo que favorezca la preservación de la relación entre los involucrados y en caso que sea necesario, la reparación. (p. 45). Ramos, Ravello y Rivera (2013) presentan los pasos que debemos seguir durante la mediación y ser asertivos (p. 63):

2.1.3.1. La evaluación.

“Esta es una etapa previa a la mediación propiamente dicha. Se realiza después de estar instalados cómodamente en un espacio adecuado, libre de interrupciones y ruidos. En este momento, el mediador recoge información de ambas partes por separado e identifica si el problema puede ser mediado, si ellos tienen real ánimo de dialogar o si se requiere una intervención especial, por lo complejo o serio del asunto. También se explica a los actores involucrados en qué consiste el proceso, cuál es el rol que asumirá el mediador y que todo lo que se diga quedará entre ellos.” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 65)

2.1.3.2. Pautando el proceso.

“Esta etapa busca que los involucrados confíen en el proceso y sientan que el mediador los va a ayudar a resolver su conflicto. Los involucrados se presentan y luego el mediador señala las reglas que deberán ser aceptadas por ellos y respetadas a lo largo de la mediación.” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 65)

2.1.3.3. Dialogando

“Esta etapa permite que los actores manifiesten la versión de los hechos desde su punto de vista, se escuchen uno al otro y expresen las emociones y sentimientos que tienen, enfrentando esta situación. Busca educar a los involucrados pidiéndoles que se expresen en primera persona, es decir que digan su punto de vista. Yo me siento..., Yo creo que..., Yo deseo....” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 66)

2.1.3.4. Identificando el problema

“Luego que se ha recogido suficiente información sobre el conflicto, el mediador debe identificar en qué consiste el problema, de qué se trata el conflicto, así como definir cuáles son los temas más importantes sobre los cuales los actores quiere pronunciarse. Es importante que el mediador tome en cuenta los intereses de ambas partes.” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 66)

“En esta etapa es muy importante que los involucrados estén de acuerdo sobre los temas que van a abordar durante la mediación. Se sugiere hacer una lista de los temas y ponerlos en un lugar visible (pizarra, papelotes, cartulina, etc.) a fin de que los involucrados puedan verlos. Asimismo, se recomienda al mediador iniciar explorando los temas donde considere que las partes involucradas tienen mayor probabilidad de llegar a un acuerdo, esto los motivará a seguir trabajando y a confiar en el proceso.” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 66)

2.1.3.5. Buscando soluciones

“Luego de haber escuchado las versiones de cada uno de los involucrados en el conflicto, haber identificado el problema y conocido los temas que se quieren tratar durante la mediación, se motiva a las partes para que expresen todas las ideas que consideren adecuadas para resolver cada problema identificado. Esto se realiza tema por tema.” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 66)

2.1.3.6. El acuerdo

“Una vez que el mediador tenga una lista de posibles soluciones, los involucrados empezarán a aceptarlas o rechazarlas. Luego, se evaluarán las soluciones aceptadas por ambas partes, señalando las ventajas o desventajas que puedan tener. Sobre estas posibles soluciones los involucrados construyen un acuerdo final, que puede ser total o parcial.” (Ministerio de educación del Perú, s.f. p. 67)

2.2. La resolución de conflictos y su contribución al clima escolar.

Rodríguez (2004) (como citó en Serna, 2017) afirma que el clima escolar:

“se entiende como el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante, a su vez, de los distintos productos educativos”. (Cornejo & Redondo, 2001, párr. 24)

“Se distingue del clima de clase, en cuanto que ésta, como unidad funcional Está dentro del centro, influida por variables específicas de proceso que inciden en un contexto determinado dentro de la propia institución”. (Muñoz & Díaz, s.f. p. 504)

“Moreno, Díaz, Bova, y Bravo, (2001) señalan que el clima escolar es el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinado por todos aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución que, integrados en un proceso dinámico específico confieren un peculiar estilo o tono a la institución, condicionante, a su vez, de los distintos productos educativos.” (Como se citó en Muñoz & Diaz, s.f. p. 504)

“Sánchez (2009) (como se citó en Sosa,(2015) , considera el clima escolar como el conjunto de actitudes generales hacia y desde el aula, de tareas formativas que se llevan a cabo por el profesor y los alumnos y que definen un modelo de relación humana en la misma; es resultado de un estilo de vida, de unas relaciones e interacciones creadas, de unos comportamientos, que configuran los propios miembros del aula”. (Como se citó en Quipse, Perez, & Perez, s.f. p. 1)

El Sistema de seguimiento de la violencia escolar - SISEVE (2015) define al clima escolar como “las características psicosociales de la IE, es decir, el contexto en el que ocurren las relaciones interpersonales y las características que estas relaciones interpersonales tienen dentro de la escuela, tal cual las perciben las personas” (p. 12). Es el clima escolar o institucional el resultado de procesos mayores, más allá del aula en sí misma (relaciones de poder en la escuela como institución, infraestructura y ambiente escolar en su conjunto, interacciones entre docentes y autoridades, entre docentes y padres de familia, etc.).

Casassus, Cusato, Froemel, Palafox, Willms, & Sommers (2001) manifiestan que “el clima escolar positivo tiene un impacto benéfico en los logros de aprendizaje de los estudiantes y se reconoce como un factor clave para explicar su rendimiento académico. Así mismo, contribuye decisivamente a su motivación para el estudio, al desarrollo de sus capacidades democráticas y ciudadanas, la reducción de conductas de riesgo tales como el consumo de

drogas, minimización del *bullying*, y a su adaptación y ajuste a la escuela. Además, un buen clima escolar promueve una atmósfera de trabajo que favorece la labor de los docentes, su productividad, bienestar y satisfacción, así como el desarrollo de la organización escolar en su conjunto”. (p. 27).

2.2.1. Componentes del clima escolar

El Ministerio de Educación del Perú (2015) a través de la oficina de tutoría y orientación educativa, manifiesta que los componentes esenciales del clima escolar son (p. 4):

- “Características físicas de la IE;
- El sistema social de relaciones entre los individuos y grupos (convivencia escolar), y
- El sistema de creencias y valores que comparten los integrantes de la IE (cultura de la IE)” (Ministerio de Educación del Perú, s.f. p. 4).

2.3. La resolución de conflictos y el clima de aula

“Wilford, (2008), citado por Andrade (2005, p. 86), presentó ocho teorías diferentes acerca de la conducción en el salón de clases y que tienen una influencia positiva o negativa en el clima de aula:” (Como se citó en Cueva, 2017, p. 56).

2.3.1. Teoría autoritaria.

“En esta posición el papel del maestro es establecer y mantener el orden en el aula. El énfasis fundamental recae en la preservación del orden y en el mantenimiento del control por medio de la disciplina. De hecho, los defensores de esta posición con frecuencia consideran que los términos disciplina y conducción en el salón de clases son sinónimos.” (Cueva, 2017, p. 56)

2.3.2. Teoría de la intimidación.

“También visualiza la conducción en el aula como el proceso de control de la conducta del estudiante. Sin embargo, a diferencia de la primera, la teoría de la intimidación predica que la conducta del estudiante se controla mejor por medio de las conductas de intimidación por parte del docente, el sarcasmo, el ridículo, la coacción, las amenazas, la fuerza y la desaprobación, como ejemplos. El papel del docente es obligar al estudiante a comportarse como el docente desea por miedo a hacerlo de otra manera.” (Cueva, 2017, p. 56)

2.3.3. Teoría permisiva.

“El papel del docente es dar al estudiante la mayor libertad posible, ayudarlos a sentirse libres para hacer lo que quieran, cuando quieran y donde quieran. Hacer lo contrario, se afirma, lleva a inhibir su desarrollo natural.” (Cueva, 2017, p. 57).

2.3.4. Teoría del libro de cocina.

“No se deriva de una base teórica o psicológica única y bien conceptualizada. Al contrario, está formada por una combinación inadecuada de patrañas, folklore y sentido común que se presentan como una serie de recetas que el docente debe seguir religiosamente. Esta teoría se representa con mayor frecuencia por medio de listas un tanto simplista de *lo que hay que hacer y lo que no hay que hacer* que describen la forma en la cual el docente debe reaccionar frente a diferentes situaciones problemáticas.” (Cueva, 2017, p. 57)

2.3.5. Teoría instruccional.

“Se basa en la premisa de que cuando la enseñanza se planea y se lleva a cabo cuidadosamente se previenen muchos problemas conductuales en los estudiantes y se resuelven aquellos que no se prevén. Esta teoría defiende el uso de las conductas instruccionales por parte del docente para prevenir o detener las conductas inapropiadas de los estudiantes.” (Cueva, 2017, p. 57)

“El papel del docente es planear e instrumentar *buenas clases* que sean apropiadas a las necesidades e intereses de los estudiantes, que los motiven.” (Cueva, 2017, p. 57)

2.3.6. Teoría de modificación de conducta del estudiante.

“El papel del docente es fomentar la conducta deseable en el estudiante y eliminar la indeseable. En resumen, el docente le ayuda al estudiante a aprender la conducta apropiada mediante la aplicación de principios que se derivan de las teorías de reforzamiento.” (Cueva, 2017, p. 57)

2.3.7. Teoría del clima socioemocional positivo.

“Esta posición asume que el aprendizaje se lleva al máximo en un clima positivo en el aula, el cual sucesivamente, es el resultado de las relaciones interpersonales positivas docente – estudiante y estudiante – estudiante. Por lo tanto, el papel del docente es desarrollar un clima socio – emocional positivo en el aula”. (Cueva, 2017, pp. 57-58)

2.3.8. Teoría del proceso grupal.

“La suposición básica en esta teoría es que la enseñanza se lleva a cabo dentro de un contexto grupal. Por lo tanto, se considera que la naturaleza y la conducta en el aula tienen un efecto significativo sobre el aprendizaje, aun cuando este último se visualice como un proceso individual. El papel del docente es fomentar el desarrollo y la operación grupal eficaz en el aula.” (Cueva, 2017, p. 58)

2.4. La resolución de conflictos en las Instituciones Educativas del nivel primaria del distrito de Saposoa.

La resolución de conflictos en las Instituciones Educativas del nivel primaria del distrito de Saposoa no está siendo desarrollada con eficacia y eficiencia, ya que según los datos de la oficina de convivencia escolar de la UGEL Huallaga , del 100% casos de violencia presentado en los colegios, sólo se atiende el 10%, a través de los protocolos correspondientes y otro 15% es atendido por alguna institución externa (DEMUNA, CEM, Ministerio Público, SISEVE), Esto quiere decir, que el 85% de casos de violencia no son resueltos por la Institución Educativa por diversos motivos.

Según la UGEL Huallaga, muchos directores no conocen los protocolos de atención y la cultura del seguimiento de casos no está asentada en las normas de convivencia escolar. A esto se añade, según el Centro de Emergencia Mujer de Huallaga (CEM) que en la provincia existen altos índices de violencia familiar y abandono, la misma que se refleja en la convivencia escolar, donde casos de indisciplina, violencia entre estudiantes se soluciona con violencia y/o represión.

CONCLUSIONES

- PRIMERO:** El conflicto forma parte de la vida cotidiana caracterizada por el enfrentamiento de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema. El conflicto no necesariamente conlleva a la violencia; pero si no es tratado a tiempo y con argumentos pertinentes, puede ser el detonante de agresiones físicas y psicológicas en la escuela.
- SEGUNDO:** La fuente de los conflictos son: los valores y creencias, la percepción de los hechos frente a posiciones, las necesidades e intereses, las relaciones interpersonales, la estructura y el sistema organizacional y los recursos escasos. En las Instituciones Educativas, cuando se quiere solucionar los conflictos existen factores que lo dificultan, entre ellos tenemos: el autoritarismo y confrontación y la indisciplina como supuesto psicológico.
- TERCERO:** La mejor forma de enfrentar los conflictos es a través de actividades de prevención. Las estrategias de resolución de conflictos más adecuadas son: La negociación, la mediación y el consenso. Un buen manejo de conflictos institucionales conllevan a crear un clima escolar agradable e ideal.

REFERENCIAS CITADAS

- Carrillo, A. (2019). *Disciplina escolar* . Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/angelacarrillo04/3-disciplina-escolar1>
- Cornejo, R., & Redondo, J. (2001). El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media. *Scielo*. 9 (15).
- Cueva, B. (2017). *La gestion educativa y el desarrollo del clima escolar en la i.e N° 32207 colegio nacional de mujeres*. Lima: Universidad nacional de educación enrique guzman y valle.
- Delval, J., & Lomeli, P. (2013). *La educación democratica para el siglo XXI*. Mexico distrito federal: Siglo veintiuno.
- Martorell, J. (2015). *Comprendemos la dinamica de los conflictos* . Obtenido de Slideshare: <https://es.slideshare.net/mauriciovida/comprendemos-la-dinmica-de-los-conflictos-ok>
- Ministerio de Educacion del Perú. (s.f.). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Lima: Ministerio de educación.
- Muñoz, A., & Diaz, J. (s.f.). *El clima de las instituciones de educacion superior*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Nicol. (s.f.). *La negociacion y mediacion como formas de resolucion de conflictos*. Lima: Peruvian University of applied scienses. Obtenido de Course hero.
- Quipe, G., Perez, M., & Perez, M. (s.f.). *Clima escolar aulico: un estudio desde las tutorias*. Jujuy: Universidad nacional de jujuy .
- Salazar, J. (s.f.). *Gestion de la convivencia escolar*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/379653522/Gestion-de-La-Convivencia-Escolar>

Silva, G. (2005). *La autonomia como base de una mejor convivencia escolar*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/383553445/2-autonomia>

Vega, J., Zapata, J., & Meneses, O. (2017). *Significados del conflicto escolar en los estudiantes del grado sexto de la institucion educativa indigena chimborazo*. Popayan: Universidad de manizales.

ANEXOS

ANEXOS 1

Categorías sociales	Ejemplo de estereotipo o prejuicio
Sexo	“Mujer tenía que ser para manejar tan mal”. “Las mujeres son todas unas alharacosas”.
Religión	“Hay que tener cuidado con los musulmanes, todos son unos terroristas”. “Una persona que va a la iglesia siempre es una persona buena”.
Etnia	“Los indígenas son poco inteligentes”. “Ten cuidado si te encuentras con un negro por la noche, no te vaya a asaltar”.
Edad	“Las personas de la tercera edad son sabias”. “La adolescencia es una etapa terrible y problemática”.
Apariencia física	“Todos los gordos están así porque no tienen autocontrol”. “Los gorditos son personas felices”.
Estado civil	“Las personas que no se casan es porque quieren vivir una vida loca y sin compromisos”. “Las divorciadas están todas a la búsqueda de un segundo marido”.
Nivel educativo	“Si con las justas tiene primaria... ¡cómo va a ser buen congresista!”. “Las personas que no han terminado la secundaria son tontas”.

Fuente: MINEDU/módulo 3, sesión 4, convivencia escolar, p. 3

ANEXO 2

Los actores del conflicto	Se refiere a los protagonistas del conflicto, pudiendo ser individuos o grupos.
El problema/ el tema	El asunto en disputa y los temas o aspectos sobre los cuales los actores involucrados quieren manifestarse y que están relacionados al conflicto.
El poder	Se identifica si hay simetría o asimetría de poder. ¿Cómo es la relación entre las partes involucradas?
Las posiciones	Se refiere a lo que los involucrados quieren, exigen o demandan
Los intereses/necesidades	Es la razón o justificación de la posición. Es la respuesta a: ¿Por qué demandan o exigen tal cosa? ¿Qué es lo que quieren satisfacer?
Las actitudes	Identifican las emociones, sentimientos y percepciones que tiene cada una de las partes involucradas respecto al conflicto y respecto al otro.
Los comportamientos	Hacen referencia a cómo están actuando las y los actores involucrados o cómo manejan esta situación conflictiva. ¿Qué estilo de resolución usan: controversial o colaborador?

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3

Situación:	Un estudiante dice que le han robado su cartuchera. No es la primera vez que se han perdido cosas en el aula.
Profesor 1:	Descubre que en su aula de clases ha habido un robo y decide castigar a todos los estudiantes dejándolos sin recreo, ya que ninguno confiesa y nadie devuelve lo robado.
Profesor 2:	Luego de descubrir que algunos alumnos de su clase han robado, manda como tarea para todos escribir en sus cuadernos cien veces: “No debo robar las pertenencias de mis compañeros”.
Profesor 3:	Se entera de que en el salón de clases se han venido “perdiendo” cosas. Decide castigar a los estudiantes pidiéndoles, como tarea calificada, hacer un trabajo de investigación sobre las razones por las cuales robar no es bueno.
Profesor 4:	Al enterarse de que se han dado robos entre los estudiantes de su salón de clases, reporta el incidente al director del colegio para que este aplique el reglamento escolar. Se sanciona con tres días de suspensión a dos alumnos y se evalúa la expulsión definitiva del colegio de un tercero por ser reincidente.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4

Elemento del clima escolar	¿Qué significa?
Características físicas de la IE.	Incluyen, pero no se limitan a, lo siguiente: la apariencia del local institucional y de sus aulas; - el tamaño de la escuela; - la ratio de profesores y estudiantes en el aula;

	- el orden y la organización de las aulas en la escuela; - la disposición y calidad de materiales y recursos educativos; - presencia de árboles, plantas y jardines; - luminosidad del ambiente; - limpieza y salubridad de las instalaciones, y seguridad y comodidad de los estudiantes.
El sistema social de relaciones entre los individuos y grupos.	Las dimensiones sociales del clima escolar incluyen: - las relaciones entre los estudiantes, entre estos y sus profesores y las que ocurren entre los maestros, directores y otros trabajadores de la institución; - un trato equitativo y justo a los estudiantes por parte de los trabajadores y los docentes; - los vínculos de pertenencia desarrollados o no hacia la institución por parte de sus distintos miembros; - el grado de comparación y de competitividad entre los estudiantes; - el grado en que la escuela involucra a los padres, y - el grado en el que los estudiantes, profesores y otros trabajadores

	contribuyen a la toma de decisiones en la IE.
El sistema de creencias y valores que comparten los integrantes de la IE.	Es el conjunto de todos aquellos patrones de creencias, valores y tradiciones que se han ido formando a lo largo de la historia de la escuela, que son profundos y están muy arraigados en las representaciones, creencias y prácticas de cada agente educativo. Incluye, pero no se limita, a lo siguiente: - los reglamentos y normas que regulan la vida comunitaria; - los ritos y ceremonias que la escuela ha desarrollado para determinadas ocasiones; - los procesos y estilos de comunicación; - los valores explícitos y no explícitos, y los supuestos básicos o creencias que tienen las personas sobre la institución.

Fuente: Elaboración propia

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL PRIMARIA

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%	15%	0%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	es.scribd.com Fuente de Internet	10%
2	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	<1%
7	culturavivaenamazonas.blogspot.com Fuente de Internet	<1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	es.slideshare.net	<1 %
Fuente de Internet		
10	psicopedagogia.com	<1 %
Fuente de Internet		
11	inmasanchez.wordpress.com	<1 %
Fuente de Internet		

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo		