



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO



**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**

**UNIDAD DE POSGRADO – PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS MEJORA LA CONVIVENCIA ESCOLAR DE LOS
ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ LUIS
BUSTAMANTE Y RIVERO – AREQUIPA 2018”**

TESIS PRESENTADA PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y
DOCENCIA

AUTOR : Br. ARTETA CABRERA, RIVELINO
DOCENTE : Dra. VALLADOLID MONTENEGRO, MIRIAN

LAMBAYEQUE - PERU

2019

“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS MEJORA LA CONVIVENCIA ESCOLAR DE LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO – AREQUIPA 2018”.

Br. ARTETA CABRERA, Rivelino

Autor

Dra. VALLADOLID MONTENEGRO Mirian

Asesora

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, para obtener el grado académico de: MAESTRO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA.

APROBADO POR:

DR. GUEVARA SERVIGON, Dante A.
PRESIDENTE DEL JURADO

DR. PUICAN CARREÑO, Alfredo
SECRETARIO DEL JURADO

M.Sc. CASTILLO SEMINARIO, Lucinda
VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA

El presente trabajo dedico a mi esposa Katty e hijo Yazid los cuales impulsan mi superación día a día.

Rivelino

AGRADECIMIENTO

Agradezco el apoyo de mis padres que supieron darme los cimientos de la persona que soy hoy en día, para el logro de mis metas con perseverancia y dedicación.

Rivelino

INDICE

Dedicatoria	
Agradecimiento	
Resumen	
Abstract	
Introducción	9

CAPITULO I

ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Ubicación del objeto	15
1.2. Evolución conductual del objeto incluido	15
1.3. Enfoques y tendencias	19
1.4. Características y manifestaciones del problema	21
1.5. Hipótesis.....	22
1.6. Metodología	22
1.6.1. Enfoque de la investigación.....	22
1.6.2. Tipo de investigación.....	22
1.6.3. Diseño metodológico	22
1.6.4. Métodos de investigación	23
1.6.5. Técnicas e instrumentos de investigación	23
1.6.6. Población y muestra.....	23
1.6.7. Procesamiento estadístico de la información.....	23
1.7. Análisis estadísticos de los datos	23

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Teoría para mejorar la convivencia escolar	24
2.1.1. Enfoque resolución de conflicto de Tomas – Kilmann	24
2.2. Marco Conceptual	25
2.2.1. Estrategias en resolución de conflictos.....	25
2.2.2. Convivencia escolar	38
2.3. Definición de términos	51

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Análisis e interpretación de datos	53
4.2. Propuesta teórica	96

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN

La presente investigación “diseño de un programa de resolución de conflictos mejora la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa 2018”, es respuesta a la problemática del limitado uso de estrategias apropiadas para resolver los conflictos, muchas veces adoptan estilos evasivos, competitivos, y pocas veces colaborativos o comprometidos; lo que genera una limitada manifestación de gestión interpersonal positiva, en la presencia de situaciones de victimización, de situaciones disruptivas en el aula, de una limitado trato en la red social de iguales de los estudiantes; determinando una limitada convivencia escolar.

La Investigación se orientó con el objetivo general de Diseñar un programa de estrategias de resolución de conflictos de mejora de la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa 2018., siendo la hipótesis: Si se diseña un programa de estrategias de resolución de conflictos basadas en la teoría de Thomas - Kilmann, entonces se mejorará la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa 2018.

La metodología utilizada corresponde al diseño de la investigación descriptiva propositiva, desarrollada con 138 estudiantes del VII ciclo de educación secundaria, utilizando la técnica de la encuesta, aplicando el cuestionario como instrumento de recolección de información. Se empleó el método empírico, que describe las características del estudio de la investigación y facilita el conocimiento de la misma; el Analítico, que permitió analizar la realidad problemática; El Inductivo – Deductivo, en su secuencia lógica en el análisis del problema partiendo de hechos observables para luego arribar a conclusiones y el Método Estadístico, en el procesamiento de los datos.

Se concluye que el 58 % se encuentra en el nivel regular de definir unas estrategias de resolución de conflictos, y que el nivel de convivencia también se encuentra en el nivel regular al 64%.

Palabras clave: Conflicto, estrategias de solución, convivencia, escolar, educación.

ABSTRACT

The school coexistence of the students of the educational institution José Luis Bustamante and Rivero - Arequipa 2018 ", is a response to the problem of limited use of appropriate strategies to resolve conflicts, often adopt evasive, competitive, and rarely collaborative or committed styles ; what generates a limited manifestation of positive interpersonal management, in the presence of situations of victimization, of disruptive situations in the classroom, of a limited treatment in the students' social network of equals; determining a limited school coexistence.

The research was oriented with the general objective of designing a program of conflict resolution strategies to improve the school coexistence of the students of the José Luis Bustamante and Rivero - Arequipa 2018 educational institution. The hypothesis is: If a program is designed of strategies of resolution of conflicts based on the theory of Thomas - Kilmann, then the school coexistence of the students of the educational institution José Luis Bustamante y Rivero - Arequipa 2018 will be improved.

The methodology used corresponds to the design of the proposed descriptive research, developed with 138 students of the seventh cycle of secondary education, using the technique of the survey, applying the questionnaire as an instrument for gathering information. The empirical method was used, which describes the characteristics of the study of the research and facilitates the knowledge of it; the Analytical one, that allowed to analyze the problematic reality; The Inductive - Deductive, in its logical sequence in the analysis of the problem starting from observable facts to later arrive at conclusions and the Statistical Method, in the processing of the data.

It is concluded that 58% are at the regular level of defining a style of conflict resolution, and that the level of coexistence is also at the regular level of 64%.

Keywords: Conflict, solution strategies, coexistence, school, education

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las condiciones sociales, los cambios tecnológicos, la vida acelerada, el consumismo etc., provocan comportamientos poco pertinentes para llevar una vida sana y pacífica, existe malas relaciones de convivencia, no alcanzándose niveles adecuados de solución de conflictos.

Esta problemática de convivencia existen en diversas dimensiones con diferentes matices y en diferentes contextos, ya sean relacionados con la agresividad física y psicológica, con la indisciplina, con la tramitación inadecuada del conflicto, con comportamientos antisociales, con el no acatamiento a la norma o lo convencional, violencia callejera, violencia intrafamiliar, marginalidad o desplazamiento a causa del conflictos sociales, delincuencia, corrupción; aspectos que agrandan la problemática.

El Perú, no es ajeno a esta realidad, existe problemas de convivencia escolar; aún se promueven relaciones autoritarias, sumisas, de exclusión, existe limitado diálogo, amor y respeto; hay un mal entendimiento y cómodo tratamiento de la disciplina, conflictos, valores, dignidad, justicia, solidaridad, derechos, deberes, ética y democracia, y que son exigidos de manera unilateral; comprendidos de manera superficial. Hechos que se dan no solo a nivel de estudiantes sino entre docentes, entre docentes y estudiantes, docentes y padres de familia, entre docentes y directivos, entre directivos y padres de familia, incluso con la comunidad; situaciones que muchas veces no se abordan de forma adecuada, ni oportunamente lo que aumenta su gravedad.

Se evidencian los conflictos a todo nivel, lo mismo sucede en las instituciones educativas; el clima de aula se ve alterado, se observa que los estudiantes problemas de convivencia suscitando la indisciplina escolar, es por eso, que existe una preocupación por atender dicha problemática.

En tal sentido en la institución educativa objeto de estudio, se observa algunos rasgos debilitados referentes a sus acciones limitadas decisiones participativas y de acción colectiva, construcción colectiva de normas,

manejo de conflictos y en su trabajo colaborativo; también muestra actitudes inclusivas limitadas manifestadas en su escaso compromiso con la permanencia, en su trato respetuoso o considerado, en su comunicación directa y abierta, en su manejo de emociones, variadas veces evidencias actitudes discriminatorias; Además con poca participación en reparación de daño y cuidado de los espacios y bienes colectivos.

Respecto a la convivencia escolar, se observa que existe interés excluyente por algunos estudiantes y limitado conocimiento de sus sentimientos, algunos estudiantes manifiestan poca satisfacción por su ambiente de aula, las relaciones entre estudiantes a veces son poco cordial, poco agradable, y se evidencia cierto egoísmo entre ellos; así también en su comunicación, alguna vez se observa tergiversación de la información que maneja y genera conflictos.

Referente a la relación de la resolución de conflictos, se observa que los estudiantes muchas veces evaden los conflictos, permitiendo insultos, o que cojan sus cosas sin permiso entre otros y dejan pasar estas actitudes, tornándose normales; otras veces se observa que los estudiantes se acomodan ante la situación, no logran dialogar y hacer respetar sus ideas; pocos estudiantes se comprometen a mejorar las situaciones o comprometerse con sus pares; algunos estudiantes no les interesa las relaciones con sus pares solo les interesa ganar, aún si atenten contra alguno de sus compañeros; así también, el sentido de colaboración no siempre prevalece, los estudiantes van perdiendo interés por el otro.

Estos y otros aspectos, son influenciados por los medios de comunicación, la economía familiar, creencias, necesidades, costumbres, etc., realidad que afecta el contexto familiar como el contexto estudiantil, atentando contra un clima de aula saludable y armónico.

Algunos antecedentes investigativos encontrados más cercanos a la presente investigación son:

Hazas (2010), en su trabajo de investigación *denominado estrategias de resolución de conflictos en preescolares, presentada en la Facultad de*

Psicología de la Universidad Complutense de Madrid; tuvo el objetivo de indagar sobre los criterios que utilizan los preescolares para apreciar y clasificar la amistad y el estatus social, y si éstos varían en función de la edad. Se ha utilizado procedimientos metodológicos mixtos, las técnicas sociométricas y la observación directa del comportamiento social espontáneo de los participantes. En concreto, la metodología utilizada para la investigación de las estrategias de resolución de los conflictos se basa en la comparación de los comportamientos que se producen después de un conflicto agresivo y durante un periodo control sin conflicto. Los resultados proporcionan información sobre la consistencia y estabilidad de distintas medidas sociométricas obtenidas mediante cuestionarios de aceptación social y de amistad, según diferentes criterios de nominación (gustar, jugar y mejor amigo), sobre los índices sociométricos que podrían resultar más productivos en el estudio de las relaciones y de los conflictos sociales, así como, sobre las estrategias, tanto afiliativas como agonísticas, que utilizan los preescolares para gestionar sus conflictos.

Los resultados evidencian que los preescolares hacen clasificaciones de pares que son amigos y pares que no lo son, así como de pares que son amigos mutuos y de pares que son amigos buenos. Se concluye que las relaciones de amistad a la edad de 3, 4 y 5 años no son muy estables, evidenciando el proceso evolutivo de formación y establecimiento de amistades, y búsqueda a los pares que se prefieren mutuamente; a partir de los tres años, los preescolares se muestran atraídos por pares que son similares a ellos en edad, sexo y/o conducta.

Romero (2016), en su tesis denominada *Los mediadores escolares y la resolución de conflictos de los estudiantes de la I.E.P. Eiffel Schools. Año 2015*, presentada en la Escuela Académico Profesional de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Trujillo para optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social. Presenta el objetivo general de describir la actuación de los actores institucionales de la I.E.P. Eiffel Schools durante el año 2015, respecto de la mediación que

ejercen frente a los conflictos de los estudiantes; permitiendo caracterizar a los primeros en mención en los aspectos de identificación y resolución de conflictos en la escuela. La Metodología utilizada es de tipo mixto siendo Deductivo, para el fin de explicar el aporte de los actores institucionales a través de la mediación escolar en la resolución de conflictos. Inductivo, a través del cual se pudo identificar y describir el cómo, cuándo del aporte de los actores en mención. Además de Analítico y Sintético ya que se caracteriza por tomar las opiniones particulares de los actores institucionales para construir un concepto común para todos los actores (Mediación Escolar). La muestra se conforma de 59 actores. Utilizándose las técnicas de entrevista estructurada, observación, así como los instrumentos de guía de observación y cuestionario. Se halló que el personal jerárquico, administrativo y de apoyo en un 25% no interviene cuando surge un conflicto entre los estudiantes, sin embargo, el 89% conoce las motivaciones que originan los conflictos, de los cuales el 83% actúa como mediador escolar en todo su proceso, al escuchar a las partes involucradas interesándose por saber las motivaciones de la disputa. Además, se encontró que el 68% de la plana docente considerad que el rol mediador escolar debe ser asumido por los mismos estudiantes, sin embargo, el 57% tiene información de la mediación escolar como mecanismo para resolver conflictos. Se concluye que, según la categoría de los actores institucionales, varía su aporte en la resolución de conflictos que se genera entre los estudiantes, como son la identificación, atención, consejo u orientación y monitoreo. Esto se debe por el desconocimiento de los mecanismos de resolución de conflictos que existen y que su utilización oportuna previene la violencia escolar, haciendo que las áreas destinadas del bienestar estudiantil la asuman como función principal ante el débil compromiso del resto de la comunidad educativa en la prevención de conflictos escolares

Al respecto, se nota que el liderazgo personal es una fortaleza para logras desempeño satisfactorio en todos los ámbitos del vivir.

Actualmente la política educativa peruana viene incidiendo en la prioridad de atender la convivencia escolar; plasmada desde el compromiso de gestión,

La convivencia es un conjunto de relaciones favorables de los individuos de un grupo social determinado, entre ellos y frente a este grupo. De este modo la convivencia siempre se considera de manera positiva para las relaciones interpersonales porque manifiesta una oposición clara a la singularidad, a las tensiones, a los conflictos sin soluciones y a la violencia. Va a ser para la gente el signo de armonía, de paz, de vida comunitaria, de discusión fraternal, de acercamiento y de unidad sin por ello prescindir de la particularidad de cada uno y de cada grupo.

Y son los conflictos los que disturbán una convivencia armoniosa, y son situaciones que se van a dar ya que la oposición genera conflicto, por ello es necesario manejar estrategias pacíficas de resolución de conflictos, las cuales se aprende en el proceso, para llegar a un acuerdo, el que debe estar determinada por los niveles de comprensión de los opuestos.

En la situación problemática, se observa deficiencias en el uso de estrategias de resolución de conflictos, lo que significa limitadas predisposiciones para solucionar situaciones de discrepancia, limitado uso de estrategias conciliadoras, comprometidas, evidenciándose en la insuficiente actitud de diálogo, tolerancia, la escucha, compromiso, lealtad, entre otras que limitan la convivencia escolar institución educativa José Luis Bustamante y Rivero.

El objeto de estudio la convivencia escolar, y el campo de acción es la resolución de conflictos.

Así mismo, el presente estudio tiene la finalidad de favorecer el uso de las estrategias de resolución de conflictos en el sentido de mejorar la convivencia escolar y por ende mejorar la calidad educativa. Tiene relevancia teórica, ya que se sustenta en marco teórico convivencia, los cuales fortalecerían al investigador y a los profesionales interesados en esta.

Tienen significancia metodológica, ya que se aplicará el método científico con el diseño correlacional de investigación, que permitirá determinar un claro, preciso y objetivo diagnóstico de relación de variables.

Al mismo tiempo permite establecer la importancia de la resolución de conflictos en mejora de la convivencia escolar, la cual constituye un componente específico de la calidad educativa, la que tiene relación tanto con la convivencia escolar como condición para la producción de ambientes propicios para el aprendizaje y condición necesaria para el desarrollo de un buen proceso de enseñanza y aprendizaje.

Es importante comprender a la convivencia como el vivir en compañía, relacionarse e interactuar con los otros en un espacio determinado; por ello el tema de la convivencia escolar es fundamental no solo para la promoción de relaciones respetuosas y armoniosas sino para generar escenarios de participación, inclusión y reflexión en torno a sistemas de comunicación, manejo de las emociones, la generación de espacios incluyentes y el ejercicio equitativo de los deberes y derechos humanos, en una relación armónica. Para que esto sea así, es necesario hacer frente a los diversos conflictos de la vida humana.

También, es importante aprender a solucionar problemas, superar conflictos y aprender a vivir con las limitaciones y dificultades que cotidianamente ofrece la vida y el mundo que nos rodea. Es además un factor clave en la formación integral de los y las estudiantes, Se trata de desarrollar como una tarea formativa que es de competencia de toda la comunidad educativa

El autor

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Ubicación del objeto

La Institución Educativa José Luis Bustamante y Rivero, queda ubicada en el distrito de Cerro Colorado, en la Asociación Urbanizadora José Luis Bustamante y Rivero - Sector V- Ciudad Municipal, margen norte de Arequipa, es una I.E de gestión pública de género mixto, perteneciente a la UGEL-Arequipa Norte.

1.2. Evolución conductual del objeto incluido

El conflicto, realidad humana siempre presente, se manifiesta a inicios del siglo XXI bajo nuevas formas polémicas, y así mismo, conlleva novedosas empresas político social de resolución del mismo. Entre ellas nos encontramos con la Mediación social, considerada como forma alternativa y consensuada de resolución.

A lo largo de la historia de la humanidad se pueden documentar variadas formas de afrontar los conflictos internos y externos en el seno de las comunidades, fuera de los cauces del uso legítimo o ilegítimo de la violencia, y de manera alternativa o complementaria de un sistema judicial punitivo y reglado. En cada continente, en cada país, en cada región, en cada comunidad local o asociativa (étnica, religiosa, asociativa, profesional), se puede encontrar fórmulas propias de resolución de conflictos adecuadas a su estado de desarrollo material y a su sistema de creencias.

Pero en todas ellas, y hasta el impacto de las distintas fases de la “revolución industrial” (de una primera fundada en el uso industria del carbón y una segunda marcada por la utilización del petróleo, hasta una última

centrada en la aparición de las nuevas tecnologías), existía un rasgo común, que se mantiene en comunidades donde el industrialismo todavía es un elemento de escaso impacto o de influencia secundaria: la estructura orgánica de la sociedad. Las sociedades orgánicas poseían, a grandes rasgos, similares mecanismos comunales y personales de Mediación en caso de conflicto entre sus miembros, propios de mentalidades sociales vinculadas a la tierra, al trabajo y a la familia (García, 2006, 170, citado en Fernández, 2009); Estos cuerpos sociales intermedios dictaban normas consuetudinarias, recogidas más tarde en textos jurídicos organicistas, que establecían los medios para mantener la armonía y la jerarquía interna en sociedades fuertemente cerradas a los cambios y estables en su composición. La costumbre, la armonía y la tradición eran los criterios a seguir.

Fernández (2009), resume las formas de resolver los conflictos; desde la China Imperial a la civilización grecolatina, se encuentran formas mediadoras tradicionales, bajo la ley de la tradición y la idea de jerarquía social; por ejemplo, las costumbres japonesas el líder comarcal era el mediador en las disputas formales; en China se consagró como tradición milenaria, recopilada por Confucio, la resolución del conflicto a través de la persuasión moral. En África aún persiste una justicia mediadora de tintes tribales, donde las Asambleas comunales o vecinales median en los conflictos entre los miembros de una comunidad. En Europa, las cofradías romanas y los gremios medievales fueron espacios laborales donde se solucionaban o encauzaban problemas propios de unas sociedades donde sus miembros eran situados por su lugar en la jerarquía de la producción, en el trabajo. En América encontramos viejos procesos de resolución autónoma y comunitaria aún vigentes: en Sudamérica subsisten tradiciones conciliadoras de origen precolombino en los Mapuches chilenos o en comunidades Aymaras; y en Norteamérica encontramos organismos de resolución de conflictos (agrarios, vecinales, familiares), propios de comunidades de origen europeo, como los primeros colonos evangélicos (baptistas, puritanos, cuáqueros) o como los posteriores inmigrantes judíos.

A mediados del siglo XX, el conflicto puede ser afectado o tratado a través de la desaparición, la negociación, la absorción, la eliminación o la subordinación, la mediación, conciliación, que forman parte de las técnicas específicas de intervención social para la resolución de conflictos, desarrolladas en distintas áreas sociales y humanas: interculturalidad, educación, menores, consumo, salud, asociacionismo, comunidades, etc. y fue reconociendo la oportunidad y viabilidad.

Un tema relacionado con las situaciones conflictivas es entonces la interacción social, las relaciones sociales son interactivas, o sea, los sujetos partícipes del conflicto se expresan a través de acciones sociales que conllevan intercambios entre los actores. Esas acciones, por regla general, hacen parte de un proceso, no suelen ser aisladas, ocasionales, ni arbitrarias (García, 2008). Relaciones que vienen dándose en diversos ambientes, así como el ambiente educativo, construyendo así la convivencia escolar.

La convivencia escolar ha venido consolidándose como campo de estudio e intervención relevante para las relaciones sociales en las escuelas, la escuela se legitima como un escenario de formación, no solo en conocimientos, sino en actitudes y valores para promover una convivencia pacífica entre los seres humanos; sin embargo, este ideal muchas veces no se alcanza adecuadamente debido a que, por distintas situaciones y factores (individuales o sociales), algunos de los agentes que intervienen en ella terminan involucrados en situaciones de conflicto que, en ocasiones, se tramitan de forma violenta.

Diversos autores coinciden en afirmar que la convivencia es una construcción personal y social que pretende la creación de un mundo común, para la cual se hace necesario vivenciar, entre otros, valores como la equidad, la justicia, la aceptación, el respeto, la confianza y el pluralismo (Pérez, 2001). Más específicamente, la convivencia escolar es un proceso interrelacional con una dimensión interpersonal y colectiva, enmarcado por políticas y prácticas institucionalizadas en una cultura escolar y local con su propia historicidad (Fierro, 2013).

Lo que afirman estos autores implica que una convivencia adecuada en el ámbito escolar requiere que los actores involucrados (docentes, estudiantes, padres de familia, directivos...) trabajen mancomunadamente en construir relaciones basadas en el respeto, el reconocimiento del otro y la solidaridad; los problemas para construir esas relaciones la han convertido en un creciente campo de interés investigativo. Tres líneas de justificación de la convivencia escolar han sido desarrolladas desde diversos actores para legitimarla como objeto de estudio y de políticas educativas (Díaz & Sime, 2016).

En primer lugar, la irrupción de diversas formas de violencia en la escuela ha impulsado la necesidad de diagnósticos y políticas que ayuden a reconocerla y prevenirla. Un actor a destacar son los observatorios y sistemas creados en América Latina desde los ministerios de educación e instituciones civiles que permiten visibilizar, investigar, denunciar e intervenir problemas de convivencia en las escuelas como la agresión física, verbal y formas de discriminación.

En segundo lugar, la convivencia escolar ha sido valorada como un factor que incide en los aprendizajes. El tipo de interacciones que prevalece en la escuela ha sido analizado como uno de los factores asociados de mayor influencia en el rendimiento de los estudiantes. La generación de un ambiente de respeto, acogedor y positivo es esencial para promover el aprendizaje entre los estudiantes” (Llece, 2008, citado en Díaz & Sime, 2016).

En tercer lugar, las demandas de la sociedad por disminuir la violencia y la inseguridad en las calles y los hogares como parte de la lucha para mejorar la calidad de vida de las personas, es también un factor que ha puesto la mirada en la formación ciudadana en la escuela. En diversos países, la inseguridad pública, producto del aumento de la violencia delincuencial y otras, ha ido en aumento en la percepción ciudadana. Esta problemática requiere de políticas preventivas, donde un escenario estratégico, sin duda, es la escuela.

En la actualidad, específicamente en el sector Educativo, dan a conocer los “Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes” Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU; y explica que Todo proceso educativo que aspire a lograr la formación integral de los y las estudiantes requiere un contexto de relaciones interpersonales armónicas, satisfactorias y seguras, que favorezca los aspectos motivacionales, actitudinales y emocionales de todos los integrantes de la comunidad educativa.

Por esa razón, la gestión de la convivencia en las instituciones educativas es un proceso fundamental para el fortalecimiento de las relaciones sociales, el ejercicio de los derechos humanos, el rechazo de toda forma de violencia y discriminación, así como para la consolidación de un clima escolar de buen trato que favorezca el logro de los aprendizajes y el desarrollo integral de las niñas, niños y adolescentes.

1.3. Enfoque y tendencias

Gestionar una convivencia escolar que logre ser democrática implica la realización de un proceso de cambio en las personas y en la cultura institucional de cada escuela, con una orientación que articule los esfuerzos particulares en torno a una idea central de sociedad pacífica y ciudadanía con el pleno ejercicio de sus derechos y responsabilidades.

El Estado Peruano, con especial participación del Ministerio de Educación, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y demás organismos competentes, ha considerado pertinente establecer Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de Niñas, Niños y Adolescentes con el propósito de garantizar su desarrollo integral en entornos escolares seguros, libres de todo tipo de violencia y discriminación.

Así mismo, expresa la Finalidad de estos lineamientos (Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU), cual es establecer las directrices de orientación para la gestión de la convivencia escolar, la prevención y la atención de la violencia contra niñas, niños y adolescentes en las instituciones educativas, a fin de aportar al desarrollo integral de las y los estudiantes en entornos escolares

seguros y libres de violencia, y a la consolidación de una comunidad educativa que ejerza con plenitud sus derechos y responsabilidades.

Según Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, expone los enfoques para la gestión de la convivencia escolar, desde los principios hasta las acciones concretas, son los siguientes:

Enfoque de derechos. Se basa en el reconocimiento de la dignidad inherente a la condición de persona y su valor como sujeto de derechos, con capacidad para ejercerlos y exigir legalmente su cumplimiento.

Enfoque de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Es la valoración igualitaria de los diferentes comportamientos, aspiraciones y necesidades de los hombres y mujeres. En una situación de igualdad real, los derechos, responsabilidades y oportunidades de hombres y mujeres no dependen de su naturaleza biológica y, por tanto, tienen las mismas condiciones y posibilidades para ejercer sus derechos y ampliar sus capacidades y oportunidades de desarrollo personal.

Enfoque de calidad educativa. Orienta los esfuerzos, recursos, políticas y acciones hacia el logro de las mejores condiciones para una educación integral, abierta, flexible y permanente.

Enfoque inclusivo. Contribuye en la erradicación de todo tipo de exclusión y discriminación en el sistema educativo, donde todos las y los estudiantes tienen derecho a oportunidades y logros educativos de calidad.

Enfoque de ciclo de vida. Responde a la intervención que, partiendo de un enfoque de derechos, busca garantizar el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes atendiendo a las características propias de cada etapa del ciclo de vida y posibilitando así una mejor calidad de vida.

Los enfoques se complementan con el principio de equidad. Bajo este principio se garantiza la igualdad de oportunidades de acceso, permanencia y buen trato en el sistema educativo, a fin de eliminar o disminuir las brechas y barreras para el aprendizaje y la participación, para así asegurar el ejercicio de derechos y oportunidades en materia educativa.

1.4. Características y manifestaciones del problema

En la Institución Educativa José Luis Bustamante y Rivero, las relaciones entre estudiantes se evidencian constantes agresiones verbales, físicas, psicológicas, expresadas en el pintado de paredes, burlas, sarcasmos, ciberbullying, indisciplina, actitudes informales, limitado respeto a las normas, extracción de bienes, entre otros. Las relaciones de los estudiantes con los docentes también son variadas desde las más permisivas hasta las estrictas. Las relaciones con los padres de familia también son delicadas y las relaciones con los directivos muchas veces son mal interpretadas.

Lo cierto es que las relaciones sociales se debilitan o se perturban considerablemente; ya sean de orden familiar, laboral, escolar o de cualquier otra modalidad, generando el conflicto, que cuando no son asumidos o tratados oportuna y estratégicamente estos desacuerdos y enfrentamientos intra- o intergrupales adquieren un matiz violento o destructivo que anula la convivencia y pone en peligro la integridad (psíquica y física) de las personas.

Las causas de esta problemática se encuentran en la sociedad, en el mal uso de los avances tecnológico, en la influencia de los medios de comunicación, las condiciones de vida de las familias, la economía de los hogares, las familias viven en tensión con presiones, descuido a los hijos, poca afectividad, modelos de crianza en casa, el manejo de normas de docentes, la imposición de disciplina, la permisividad, los estilos autoritarios en la organización, la limitada demostración de afecto y el escaso uso de estrategias en el manejo de conflictos, entre otros.

Las diferencias y discrepancias siempre se van a dar, por ello es importante fortalecer las habilidades de resolución de conflictos, pues esta nos permitirá afrontar y construir relaciones más saludables.

Las consecuencias de la problemática, se visualiza en la deserción escolar, en el bajo rendimiento escolar, en las relaciones deterioradas, presencia de

pandillas, conformismo, escasa búsqueda de calidad de vida, escasos proyectos de vida, vivencia de la sensación del fracaso, rechazo de las responsabilidades, aburrimiento ante las iniciativas, con pocas expectativas, presencia de riesgos. Inseguridad ciudadana, escaso cuidado del bien común, generando una vida futura vulnerables e incierta.

Se observa deficiencias en el uso de estrategias de resolución de conflictos, lo que significa limitadas predisposiciones para solucionar situaciones de discrepancia, limitado uso de estrategias conciliadoras, comprometidas, evidenciándose en las insuficientes actitudes de dialogo, tolerancia, la escucha, compromiso, lealtad, entre otras que limitan la convivencia escolar institución educativa José Luis Bustamante y Rivero.

1.5. Hipótesis

Si se diseña un programa de estrategias de resolución de conflictos basadas en la teoría de Thomas - Kilmann, entonces se mejorará la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa 2018.

1.6. Metodología

1.6.1. Enfoque de la investigación

El objeto de la investigación es la convivencia y el campo de acción es las estrategias de resolución de conflictos.

1.6.2. Tipo de investigación

Es una investigación cuantitativa descriptiva propositiva.

1.6.3. Diseño metodológico

El diseño de la investigación es



Dónde:

M : muestra

O : Observación

P : Propuesta

1.6.4. Métodos de investigación

Se empleará el método empírico, porque describe las características del estudio de la investigación y facilita el conocimiento de la misma. Al aplicar el método empírico se tomará en cuenta el procedimiento de la observación, medición y encuesta con sus respectivos instrumentos.

El Analítico, que nos permitió analizar la realidad problemática identificando las causas que lo propiciaron.

El Inductivo – Deductivo, nos ayudó a seguir una secuencia lógica en el análisis del problema ya que partimos de hechos observables para luego arribar a conclusiones.

Método Estadístico, para el procesamiento de los datos obtenidos.

1.6.5. Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas para la recolección de datos es la encuesta, con el cuestionario como instrumento.

1.6.6. Población y muestra

Son el total de los estudiantes del VII ciclo de educación secundaria de la Institución Educativa José Luis Bastamente y Rivero, ubicado en el distrito de Cerro Colorado - Arequipa.

1.6.7. Procesamiento estadístico de la información

Los datos serán analizados después de aplicar los instrumentos de recolección de la información luego serán tabulados en tablas y gráficos estadísticos descriptivos, utilizando la distribución numérica y porcentual de los datos, interpretándolos y sacando conclusiones de las mismas.

1.7. Análisis estadísticos de los datos.

Los datos serán analizados después de aplicar los instrumentos de recolección de la información luego serán tabulados en tablas y gráficos estadísticos descriptivos, utilizando la distribución numérica y porcentual de los datos, interpretándolos y obteniendo conclusiones de las mismas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Teoría para mejorar la convivencia escolar

2.1.1. Enfoque resolución de conflicto de Tomas – Kilmann

Los conflictos se pueden resolver de manera pacífica si se consideran los intereses de uno y de la otra parte involucrada en el proceso, si se está dispuesto a ceder en las posiciones personales para llegar a una salida, salida que beneficie a las partes involucradas y que mantenga, cuide o enriquezca la relación.

En la década de 1970, Kenneth Thomas y Ralph Kilmann identificaron cinco estilos principales de resolución de conflictos, que varían en su grado de cooperativismo y asertividad. Argumentaron que las personas suelen tener un estilo preferido. No obstante, también señalaron que diferentes estilos fueron útiles en diferentes situaciones.

Existen dos grandes formas de hacer frente a un conflicto, el modo controversial y el modo colaborativo. El primero caracterizado por el enfoque en satisfacer las propias necesidades o intereses en disputa a costa de la insatisfacción de la otra parte. En este primer modelo una parte involucrada gana y la otra pierde (modelo ganar – perder). En el segundo, se busca considerar los intereses, emociones y expectativas de ambas partes, de

modo que ambos ganen en el proceso, (modelo conocido como ganar – ganar).

El modelo de Tomas - Kilmann propone mirar en dos ejes, el énfasis puesto a las propias necesidades y el énfasis puesto a las necesidades de la otra parte, lo que genera 5 estilos de enfrentar conflictos:

- Evasión
- Acomodo
- Compromiso
- Competición
- Colaboración

2.2. Marco conceptual

2.2.1. Estratégias en resolución de conflictos

La escuela es considerada como un organismo vivo, esto implica necesariamente acciones, relaciones, interacciones, desarrollo humano y por lo tanto, generan conflictos. Los estudiantes se desenvuelven en este contexto, es allí donde expresan sus diversas emociones, construyen afectos, aspiraciones, acrecientan su personalidad, modela sus relaciones interpersonales; en este proceso siempre se darán situaciones conflictivas en sentidos que no hay seres iguales, por tanto, somos diferentes y la escuela por naturaleza genera una situación propicia para los conflictos.

En situaciones conflictivas se forja el clima del aula; variable que tiene mayor efecto positivo en el aprendizaje. El buen clima en el aula normalmente repercute en el aprendizaje escolar y en la vida futura del estudiante.

Tradicionalmente el conflicto posee connotaciones negativas y se percibe como pugna, litigio, violencia, desarmonía, incompatibilidad, comentarios mal intencionado, hostigamiento, presión, chantaje, amenazas e incluso se lo asocia a emociones como envidia, ira, odio, resentimiento, venganza, egoísmo, rabia y pérdida. Desde hace algunos años, se viene promoviendo la comprensión del conflicto como una oportunidad para fortalecer las relaciones humanas democráticas. Es por ello que surgen propuestas de conciliación, con una mirada positiva de los eventos conflictivos, con una

oportunidad de aprendizaje; en tal sentido es importante comprender y asumir una posición frente a los conflictos, y comprender además que cada persona tiene su idea de conflicto, lo que para uno es conflicto para otro no lo es; incluso respetar las ideas de conflicto.

2.2.1.1. Los conflictos

Existen diversas definiciones sobre el conflicto. Raymond Aron citado en Ministerio de Educación (2013) señala que: “El conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de intereses incompatibles”. En esta definición plantea con claridad que la oposición genera conflicto, por ello es necesario manejar estrategias de concertación y de llegar a un acuerdo el que debe estar determinada por los niveles de comprensión de los opuestos.

Kenneth Boulding citado en Ministerio de Educación (2013) indica 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”. Las conductas competitivas son normales en el sentido que sean honestas, positivas, legales y equitativas, de lo contrario los conflictos se agravarían. Por eso es importante desarrollar en las personas el sentido democrático de la convivencia.

Casamayor y otros (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. Una misma situación puede ser percibida de manera distinta por diferentes personas. Dependiendo de nuestras percepciones y nuestras diversas experiencias de vida, las personas expresamos emociones y sentimientos, en este proceso no necesariamente nos basamos en elementos objetivos respecto de la realidad. Así, encontramos que un manejo inapropiado de emociones naturales, como ira, rabia e indignación en una situación de conflicto, podrían llevar a desencadenar una reacción violenta.

Es parte de la naturaleza humana sentir la diversidad de emociones positivas y negativas, acrecienta la experiencia, a mayor cantidad de estas, mejora la oportunidad de aprender a manejarlas, en esta razón le compete a los adultos enseñar a canalizar todo tipo de emociones para que se formen personas resolutivas.

Las instituciones educativas no escapan de esta dinámica, especialmente por tratarse de espacios donde toda la comunidad educativa (directivos, docentes, administrativos, estudiantes, padres y madres de familia) interactúa permanentemente. “El conflicto en sí no es positivo ni negativo, depende de cómo se afronte” (Ministerio de Educación, 2013). 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. Para afrontar los conflictos se necesita de la comprensión de los hechos de tal manera que se puede inferir y asumir con reflexión y sentido común la resolución de los conflictos y hacer que estos sean vistos como oportunidad de realización. Según Pérez. & Pérez (2011) expresa que el conflicto es constructivo cuando: favorece la clarificación y resolución de problemas, hace partícipes a los implicados en la resolución de los mismos, posibilita una comunicación más auténtica, ayuda a liberar emociones, estrés y ansiedad, fomenta la cooperación entre la gente al conocerse mejor, permite la solución de un problema latente y ayuda a los individuos a desarrollar nuevos entendimientos y destrezas.

García & Martínez (2001) citado en Tuc, (2013) definen el conflicto como una situación de enfrentamiento provocada por una contraposición de intereses en relación con un mismo asunto o el convencimiento de que los objetivos de las distintas partes (cuando el conflicto es interpersonal) no pueden lograrse simultáneamente.

Por ello, el conflicto en las aulas, como la indisciplina, las limitaciones en el respeto, las deficientes relaciones interpersonales, el egoísmo, el sometimiento, la viveza, la mentira, la exageración, entre otros; guarda una

relación estrecha con el bajo rendimiento escolar, malestar del profesorado, quejas de los padres y estudiantes poco comprometidos e identificados con su ambiente escolar.

2.2.1.2. Actitudes conflictivas

Algunas actitudes conflictivas son:

a. Emociones

Son una variable constante en una situación de conflicto. Las partes vienen con una carga emotiva o afectiva producto de una historia conflictiva intrincada. Las partes generalmente experimentan miedo, enojo, desconfianza, envidia, deseos de venganza, etc.

Las emociones deben ser manejadas primero antes que cualquier otro asunto, la prioridad ante sentimientos muy fuertes no recae en buscar soluciones a los problemas sino a ser escuchados. Las técnicas más conocidas para manejar las emociones son: Paráfrasis, reunión por separado.

b. Percepciones

Los estudios en psicología social demuestran que cada persona aprecia la realidad de modos distintos, distorsiona la imagen de su contraparte, lo cual genera situaciones conflictivas. Cada una de las partes a menudo piensa.

- Que tiene la razón (reforzamiento)
- Que la otra parte es su enemigo (imagen de enemigo)
- Que sus actos son razonables (racionalización)
- Que está siendo víctima de la otra parte (victimización)
- Que la otra parte no vale nada (deshumanización)
- Que la otra parte es siempre así (generalizaciones)

Algunas actitudes o comportamientos conflictivos:

- Competir: “Satisfago mis intereses”.
- Acceder: “Satisfago los intereses del otro”.
- Inacción: “No satisfago ningún interés”.
- Huída: “Ya que el costo del problema es alto”.
- Resolver: “Satisfago mis intereses y los del otro”.
- Transigir: “Medianamente satisfago mis intereses y los del otro”.

Hasta ahora se ha tenido en cuenta que las conductas disruptivas por parte de los estudiantes van a crear conflictos entre los estudiantes, pero se debe tener en cuenta también la posibilidad de un conflicto profesor-alumno.

2.2.1.3. Tipos de conflictos escolares

Los conflictos escolares según Viñas (2004), no son únicamente de un tipo, según la intervención, se diferencian cuatro tipos:

a. Conflicto de poder

Se entiende todos aquellos conflictos que se dan con las normas (cuando un estudiante reacciona contra el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que coartan su libertad generando un conflicto en el cual únicamente el sujeto puede adaptarse, ya que la normativa cumple una función de estabilidad del sistema).

Los estudiantes si tienen este conflicto de poder porque ellos en este sector donde queda ubicada nuestra Institución Educativa, por diferentes motivos tales como trabajo, divorcio, atención a hermanos menores o viven solo con los abuelitos y/o algún otro familiar y en muchos casos solos, realizan una vida con muchas libertades, donde ellos deciden que actividades realizar durante sus tiempos de ocio, sin que nadie los guíe o los controle por tal razón cuando llegan a la Institución Educativa no les gusta que se les ponga normas o se controle sus conductas de parte de dirección de los auxiliares de los docentes y entre ellos queriendo dar a conocer que ellos no necesitan este tipo de control porque ya solos toman sus determinaciones o decisiones.

b. **Conflictos de relación**

Son aquellos en los que uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso se incluyen los casos de “bullying” o “mobbing” ya que se dan entre iguales y son factores psicológicos y/o ambientales los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.

Existen algunos estudiantes que muestran tener el control o el poder de decisión dentro de la Institución Educativa, por que dominan grupos de estudiantes ya sea con la fuerza o por convencimiento de sus actitudes por que toman determinaciones por si solos como salir de casa cuando quieren juntarse con personas mayores realizar acciones de gente mayor como beber salir hasta muy tarde estar dentro de las denominadas barras este tipo de acciones hacen que los vean como líderes dentro de la Institución Educativa, y a aquellos estudiantes que no los ven así sino más bien con no muy buena influencia los amenazan los molestan los agreden verbalmente y buscan enfrentamientos.

- c. **Conflictos de rendimiento** son todos aquellos relacionados con el currículum en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/profesorado le ofrece.

Tenemos estudiantes que sus rendimientos son muy bajos por motivos relaciones con la familia, separaciones abandonos y en muchos casos de padre y madre dejándolos solos y/o con algún familiar, por tal motivo estos problemas hacen que estos jóvenes no estén motivados para el estudio, vienen a la Institución Educativa centrados en sus problemas de abandono falta de apoyo económico, amical, de cariño, de alimentación, buscando muchas veces solo la comprensión y el cariño dándole poco o nada de valor al estudio, y otro grupo de jóvenes se distraen en los juegos en línea abandonando muchas veces sus estudios.

- d. **Conflictos interpersonales:** van más allá del hecho educativo y se dan en el centro ya que éste es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo el uno del otro.

Algunos conflictos específicos que se dan en el aula son:

- **Conflicto profesor- estudiantes:** Respecto al conflicto entre profesor y estudiantes, Campo (2000) realiza unas reflexiones basándose en análisis de casos. Defiende que debido a que el conflicto es inevitable, se debe realizar una gestión positiva del conflicto, desarrollando para ello estrategias para su resolución óptima, evitando el enquistamiento de la situación. Son diversas las manifestaciones conflictivas entre docente - estudiante, y es el docente quien tiene y debe tener el control de la situación, cualquier fuera el caso, para ello debe contar con profesionalismo alturado y actuar de manera democrática.

En este tipo de conflicto muchas veces el estudiante siente que el docente tiene algunas preferencias por un grupo de sus compañeros del salón que mayormente son los que destacan en el área, sintiendo que no es democrático en sus acciones y mucho menos en las evaluaciones, sintiéndose algunas veces discriminados en algunas actividades realizadas en el salón es por ellos que no le dedican todo su esmero para destacar y estar al nivel que se requiere en la asignatura, por otro lado los estudiantes problema, que por diversos motivos tienen malos calificativos y son desobedientes y tratan de llamar la atención con malos comportamiento y el docente que trata de hacer cumplir las normas es quien de alguna manera tiene conflicto con dichos jóvenes.

- **Conflicto entre estudiantes:** Los conflictos entre los estudiantes son variados, de acuerdo a su desarrollo humano, considerando su inmadurez, limitado conocimiento, vulnerables a los medios de comunicación, a su contexto familiar social, a la presión de grupo e influencia de terceros. Los conflictos entre los estudiantes deben ser resueltos por ellos mismos, utilizando estrategias comprometidas o estilos diversos de manejo de conflictos; en tal sentido debe enseñarse

una variedad de estrategias de resolución de conflictos ya que cada uno de estos se da en contextos variados.

Efectivamente el conflicto entre estudiantes es muy variado en este contexto que se desarrollan, siendo influenciado por los medios de comunicación, donde el que más se denota es los llamados barras y grupos de ellos que quieren tener el dominio del territorio dentro y fuera de la Institución Educativa, para ello tienen el apoyo de personas mayores que los envuelven tanto en este mundo que se creen realizados solo cuando integran estas grupos y se enfrenta a aquellos que no son del equipo y en gran medida es influencia de los medios de comunicación que muestran a estos grupos como la fanaticada del futbol, para ello se debe diseñar las estrategias correspondientes y guiar a este grupo de jóvenes.

2.2.1.4. Fuentes del conflicto

Los conflictos pueden tener diversas fuentes. Según Girard & Koch (1997) estas fuentes pueden ser:

a. 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.

Con el problema de barras, de pandillas que se crean en el entorno estudiantil de la Institución Educativa, muchos jóvenes son rechazados por vivenciar algunos valores como el respeto, la honestidad, siendo minimizados como cobardes al no pertenecer a estos grupos, y a la vez son molestados llegando muchas veces a ser amenazados, y estas acciones de estos grupos no respetan género ni edad tratan de igual forma a los jóvenes como a las jovencitas, sintiéndose protegidos por las personas mayores que integran estos grupos.

b. 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.

Cuando los estudiantes no tienen las pruebas necesarias para acusar algún compañero, muchas veces buscan aliados, quienes les dijeron o quienes supuestamente oyeron, y de esa manera involucran más estudiantes en el problema, eso de me dijeron yo escuche pero no me acuerdo de quien, no puedo decir porque lo prometí, si se da y más aún cuando se dice algo y se va aumentando mientras va pasando de persona a persona, hay acusaciones por el solo hecho de hacer quedar mal algún joven por no compartir sus gustos u opiniones y se da de estudiante a estudiante de estudiante a profesor y de estudiantes a redes sociales.

c. Las necesidades e intereses

Un conflicto puede producirse cuando unas 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 puedan desarrollarse.

Los conflictos entre jóvenes se dan también por intereses individuales y grupales, cuando se trabaja en equipos, y no se cumple lo acordado se trata de echar la culpa algún compañero para de esta manera no obtener malas calificaciones, de igual modo cuando están en grupos quieren ganar en todo o hacerse notar más que los demás grupos, para llamar la atención o dar a conocer que es el grupo dominante y así tener mayor número de estudiantes en sus filas, y esta necesidad e interés seda en ambos sexos donde las señoritas también quieren ser centros de atracción y de dominio en sus salones por situaciones participativas.

d. 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.

Los jóvenes que mayormente andan en grupos o barras son los que generalmente mantienen una situación comunicativa pésima donde el conflicto es muy marcado por defender los colores de sus equipos de fútbol a los cuales representan e integran estas denominadas barras, en ciertos momentos existen enfrentamientos en horas de la salida teniendo también la participación de personas ajenas a la Institución Educativa.

Tales manifestaciones agresivas también las hacen llegar por las redes sociales a los estudiantes que representan o se identifican con otros equipos ajenos a los que ellos defienden.

e. La estructura y sistema organizacional

La estructura y sistema de una 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.

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.

La estructura de la Institución Educativa permite que la plana jerárquica tenga cierta autonomía y poder para poder decidir sobre la resolución de conflictos en su gran mayoría, sin mucho involucramiento de los demás agentes, hay jóvenes y señoritas que por sus antecedentes ya son tratados en forma excluyente señalándolos de conflictivos, desobedientes y por consiguiente son a los que se les llama la atención en forma severa llegando a firmar compromisos con sus apoderados o padres de familia con el temor de ser retirados de la Institución

Educativa. Y algunos jóvenes que no muestran ser tan conflictivos son tratados de una mejor manera.

2.2.1.5. Estrategias de Manejo de Conflicto según Thomas - Kilmann

Los estilos personales que se usan para afrontar el conflicto pueden describirse en base a cuánto trata un individuo de satisfacer sus propias preocupaciones (ser asertivo) o por cuánto trata de satisfacer las preocupaciones de los demás (cooperación). Actualmente existe una variedad de estilos de manejo de conflictos.

En base a estas formas de enfrentar los conflictos, Thomas & Killman (2008) diseñaron un esquema de coordenadas que explica cinco estilos de comportamiento ante situaciones conflictivas. Estos son: evasión, acomodación, compromiso, competencia y colaboración.

Todas estas estrategias de manejo de conflictos son necesarias dependiendo de la situación; no hay estilo bueno o estilo malo. Así como nuestro estilo de aprendizaje, cada uno de nosotros tiene su propio estilo para manejar los conflictos, con el que nos sentimos cómodos y el que utilizamos en la mayoría de las situaciones (Thomas & Killman (2008). se explica cada una de ellas:

a. Evasión

Evade completamente el tema y por lo tanto no hace nada para satisfacerse a sí o a otros.

Es el acto de no hacer nada, no lidiar con el conflicto a ningún nivel observable. Aquí no persigue sus intereses ni los de nadie más. Los evasores se comportan de forma sumisa, no prestan apoyo y no colaboran.

Puede utilizar la evasión para retrasar una discusión para que ocurra en algún momento más propicio, pero evitarla por completo es, por lo general, poco productivo. Puede retrasar una discusión cuando haya asuntos de mayor relevancia o cuando crea que los otros podrían estar en mejor disposición de lidiar con el tema. Si decide evitar el conflicto,

sea específico en cuanto al límite que establezca, manéjelo en otro momento o con personas específicas.

Negar/evitar (perder/perder): Desconocimiento a la existencia del conflicto, pero el conflicto no desaparece y generalmente suele crecer hasta el punto de convertirse en inmanejable. Este estilo puede hacer terminar a las partes en la mediocridad.

Se conduce a una estrategia de apartamiento, postergación, retraso, supresión de emociones, etc.

Asume actitudes como: ignorar la situación, no enfrentar las cosas o tener una actitud pasiva.

b. Acomodo

Coopera para satisfacer los deseos de los demás y no hace nada por satisfacer sus propios intereses. Complacer o suavizar (perder/ganar): No se reconoce el aspecto positivo de enfrentar el conflicto abiertamente, dejándose de lado las diferencias usando expresiones como: “no tiene importancia”, “la buena gente no pelea”, etc. Este estilo consiste en acceder, consentir, apoyar a la otra parte descuidando su propio interés.

Usa frases como: “Lo que usted diga...”, “Está bien, haré todo de nuevo...” o “De acuerdo, lo haremos a tu modo...”.

c. Compromiso

Les presta atención a las preocupaciones de todos. Es un estilo expedito que intenta identificar soluciones mutuamente beneficiosas o aceptables que casi satisfagan las metas o satisfagan parcialmente al grupo. Se encuentra a medio camino entre el apoyo y la falta del mismo y es también dominante y sumiso; se intenta hallar un camino medio que casi divida la diferencia entre lo que desea cada grupo. Esto funciona adecuadamente si se enfrenta a limitaciones de tiempo o si precisa de una solución temporal. También funciona cuando no ha sido capaz de alcanzar ninguna solución en el pasado; constituye un buen primer paso.

Comprometerse o compartir (ganar algo/perder algo): Es un estilo intermedio respecto a los intereses de las partes. “Tú cedes un poco, yo también”, conllevando a “transar”. Este estilo busca el punto medio, compartir las diferencias, hacer concesiones, lograr situaciones aceptadas mutuamente, etc. El abuso de este estilo puede motivar a no cumplir lo pactado o regateado (soluciona el síntoma mas no la enfermedad).

Usa frases como: “Hoy hacemos la manualidad, pero mañana exponen los trabajos de ciencias”, “Bueno... si tú dejas de llamarme gorda, yo dejo de decirte fea”.

d. **Competencia**

Pone gran énfasis en sus propias metas y poco en las metas de los demás. Esta se ve por lo general como un intento agresivo por lograr sus propios intereses y metas. Esto significa que los demás creen que usted no apoya a los demás. Está orientada a la acción y utiliza la posición o el estatus o inclusive las amenazas para obtener lo que se desea. Quiere decir que usted podría hacer cualquier cosa para lograr lo que desea, pero también que podría defender sus derechos o su postura.

Cuando alguien tiene que tomar las riendas para que algo funcione, o cuando existe algún problema de seguridad, éste es el estilo adecuado. Si existe diferencia de opiniones y usted sabe qué tiene que hacerse, quizás éste sea su proyecto y usted conoce los estándares, puede entrar en acción y decir qué debe hacerse para que se resuelva la diferencia. Este estilo es adecuado cuando deben tomarse decisiones no gratas a todos. Aunque para este estilo el conflicto es a veces necesario, utilícelo con cuidado y sea directo, asegurándose de que las personas entiendan exactamente lo que usted comunica.

Competir o dominar (ganar/perder): Se intenta la solución recurriendo al poder como autoridad. La estrategia consiste en ser firme, persuadir, imponer consecuencias, citar políticas y normas, ser inaccesible. Su abuso puede hacer perder la cooperación, reprimir las iniciativas, etc.

Usa frases como: “Las cosas no son así, yo quiero que...”, “¡Estás equivocado!”, “¡Cállate!”, “Las normas o el reglamento dicen que...”, “¡Aquí yo soy el docente y las cosas se hacen a mi modo!”.

e. Colaboración

Pone énfasis en los intereses de todas las partes, lo que constituye una combinación entre asertivo y cooperativo.

Representa lo mejor del comportamiento dominante; da apoyo y es asertivo y cooperativo. Es lo opuesto del estilo evasor, llega hasta las últimas consecuencias para hallar los asuntos subyacentes y se sirve de medios alternativos para lidiar con todas las preocupaciones. Cuando las personas colaboran, trabajan por lograr un resultado que funcione para todos los involucrados. Los métodos colaborativos toman en cuenta las relaciones, permiten los desacuerdos y los debates siempre y cuando exista respeto mutuo y compromiso para hallar la mejor solución posible. La colaboración permite que todos se comprometan. Aunque éste es uno de los métodos más efectivos para enfrentar el conflicto, absorbe demasiado tiempo.

Integrar o colaborar (ganar/ganar): Se analiza de forma realista las diferencias en busca de solución. “Este es mi punto de vista, me interesa saber el tuyo”, resolviendo el conflicto de intereses al 100%.

Tienen actitudes como: predisposición al diálogo, apertura y accesibilidad, disposición a colaborar con el otro, creatividad para encontrar posibles soluciones al conflicto o interés por buscar ayuda de una tercera persona.

2.2.2. Convivencia escolar

Aunque el ser humano posee una tendencia natural a convivir con los otros, la convivencia social es construida, no se da naturalmente. Si queremos tener nuevas formas de convivencia social que garanticen la protección de la vida, los Derechos Humanos y la felicidad, debemos materializarlas. La convivencia se aprende, se realiza y se enseña. Es tarea de toda la vida de una persona y de una sociedad.

2.2.2.1. Convivencia

Según estudios de Bautu, Mancilla & Panduro (2010), el término convivencia consta etimológicamente de dos partes: el prefijo “con” y la raíz “vivencia”.

El prefijo “con” de origen latín (cum) es una preposición y sirve para marcar una variedad de relaciones entre diferentes individuos o situaciones. Por consiguiente, “con” no se usa en un contexto de singularidad porque su propósito es establecer una relación con alguien. Debe haber al menos dos personas para que “con” tenga sentido. Así, la preposición tiene su sentido en la medida en que sirve para unir y no para separar los elementos diferentes, así, “con” introduce la idea de una pluralidad y al mismo tiempo la de una relación complementaria dentro de esta pluralidad. Justamente, esta pluralidad está constituida por el contenido de la raíz “vivencia”.

La palabra “vivencia”, término latín “vivere” significa tener vida o existir. En este orden de ideas, vivencia alude a la experiencia de vida, al modo de vivir, según Husserl (1985), citado en Domínguez & García, (2003), la vivencia como la propia experiencia de lo vivido. De este modo, la vivencia es un hecho de experiencia que, con participación consciente o inconsciente del sujeto o del grupo, se incorpora a su personalidad. Se trata de lo que define al sujeto o al grupo en interacción; es una experiencia que forma su personalidad y permite distinguirlo de otros sujetos o grupos.

Por lo anterior, la vivencia es un conjunto de acciones, comportamientos, pensamientos y sentimientos de un sujeto o de un grupo que permiten distinguirlo de los demás, es decir identificarlo. De esta manera, la vivencia supone varias experiencias de lo vivido según la multiplicidad de los sujetos o de los grupos. Y dado que cada vivencia es peculiar en su género, podemos encontrar varios modos de vida positivos o negativos según nuestra escala de valores. Esta diferencia es la fuente de tensiones y fracturas en la vida en común.

Si las metas son contradictorias, se manifestarán fracturas en la composición de la vida comunitaria. Si bien estas fracturas pueden considerarse elementos negativos en la conformación de la vida, revelan que cada

vivencia es una experiencia de vida, es una tensión hacia las demás, es una relación con las demás vivencias. Esta tensión permanente es la que define la pluralidad que tiende a establecer el prefijo “con” del concepto convivencia, (Batubenge, Mancilla. & Panduro, 2010).

Así entonces, la convivencia es un conjunto de experiencias, armónicas o no, que definen la relación entre los individuos y entre los diferentes grupos a los que pertenecen. Sin embargo, esta definición etimológica no agota toda la importancia de la convivencia que encuentra su profundo significado en la simbólica de la comida y de la mesa que presupone.

Esta percepción solidaria de la convivencia permite comprender las relaciones interpersonales en los procesos sociales en general. La convivencia busca concretizar a la comunidad como una entidad dinámica, aunque abstracta.

2.2.2.2. Componentes de la convivencia escolar

Los componentes de la convivencia escolar propuestos por Del Rey, Casas, & Ortega (2012) son:

a. Gestión interpersonal positiva

Según Park y Peterson (2003) citado en Lacunza & Contini (2016), las relaciones positivas tienen un papel fundamental en el logro del bienestar y consideran que las relaciones sociales pueden ser la fuente más importante de satisfacción con la vida y el bienestar.

Las relaciones positivas son todas las interacciones sociales que implican una reciprocidad de dos o más sujetos. Para Kern, Waters, Adler & White (2015), citado en Lacunza & Contini (2016), poseer relaciones positivas supone que el sujeto se sienta integrado socialmente, con un importante apoyo de los otros y satisfecho con sus relaciones sociales. Una relación interpersonal, para que sea calificada de positiva, debe vincularse con la confianza, el respeto, la comprensión, el amor, entre otros aspectos; las relaciones positivas contribuyen al bienestar humano y fortalece la percepción que el sujeto tienen de sí, de los demás, de su sentido de

significado y propósito, de su compromiso como de los sentimientos positivos que experimenta.

Las relaciones humanas pueden ser una gran fuente de disfrute, pero también de sufrimiento y malestar. Berscheid (1999) indicaba que las relaciones sociales eran el fundamento de la condición humana. Los sujetos nacen en el seno de las relaciones sociales, viven en relaciones con los demás y hasta después de la muerte dichas relaciones sociales sobreviven, incorporadas en el tejido social.

Es un fin de nuestra sociedad estar en buenas relaciones sociales, y que estas sean positivas para el grupo social donde nos toca desenvolvernó haciendo de estas un compromiso de sentimiento positivo, pero en grupos donde se desenvuelven nuestros estudiantes que no se practica los buenos hábitos, como el respeto hacia los demás es muy difícil que ellos lo vean de esta forma ellos tiene un amor, un respeto a sus propósitos que es defender sus colores, pero por la fuerza, que en la mayoría son equívocos por los enfrentamientos y desmanes que provocan de esta manera hacen ver que ellos por la fuerza son los que mandan en estos grupos sociales.

b. Victimización

La victimización se interpretada como una falta de tolerancia a la diversidad entre pares. La inadaptación social es una causa y justificación para victimizar a aquellos estudiantes que no cumplen las normas sociales dentro del establecimiento, definidas principalmente por otros estudiantes, (Martínez, 2014).

La etiquetación y estigmatización se refiere a que los estudiantes víctimas de violencia son percibidos como diferentes o “raros” por el resto de sus compañeros/as. Esta condición de diferente se transforma en la característica dominante de la identidad social de la víctima en la escuela y es usada como justificación para su victimización.

La victimización externa e interna entiende a este fenómeno como un proceso de varias etapas, en donde, luego de ataques iniciales y

reiterados, la víctima internaliza la percepción que sus agresores tienen de él/ella y desarrolla sentimientos de no encajar en la escuela, resignación, se culpan a sí mismos de su situación y suelen sentirse estúpidos, impotentes y débiles.

Esta victimización interna afecta sus pensamientos, sentimientos y comportamiento en sus relaciones por varios años, incluso después de que la victimización haya finalizado, por lo que podrían desarrollar problemas psico-sociales que podrían dejarlos expuestos a nuevas victimizaciones externas, incluso si se cambian de escuela. Según Agnew (1992) citado en Martínez (2014), este efecto negativo genera presiones para la toma de acciones correctivas y puede llevar a que los jóvenes respondan con violencia a la fuente de su adversidad.

Una vez que los estudiantes experimentan violencia escolar por parte de sus compañeros de escuela y/o profesores, su sentido de inseguridad acerca de las relaciones interpersonales y la desconfianza de los recursos disponibles pueden dar lugar a la percepción de un menor apoyo social de los compañeros.

La victimización escolar no sólo está vinculada a altos costos privados asociados al tratamiento por traumas, sufrimiento emocional, vulnerabilidad, desconfianza en otros y una reducción significativa en la calidad de vida de víctimas y agresores, sino que también a costos sociales debido a la reducción en la acumulación de capital humano y pérdidas de productividad.

Los traumas que los jóvenes adquieren muchas veces viene de la casa o de su mundo social donde estos se desarrollan, por separaciones de sus padres en gran mayoría por enfrentamientos entre grupos, por intolerancia de alguna persona que sin querer se involucran y posteriormente son amenazados.

Este año en nuestra Institución Educativo llego un estudiante trasladado para el cuarto año y se mostraba muy aislado de sus compañeros, se pensaba que por lo que era nuevo en el colegio, sin embargo, se nos

comunicó que lo trasladaron porque era objeto de bullying en su anterior colegio, se trató de no hostigarlo y poder ayudarlo a que se sienta bien en la Institución Educativa, sin embargo, sufrió un trastorno emocional en este tiempo que lo llevó a que se quite la vida.

c. Disruptividad

El término disruptividad, vienen del latín “dirumpire” y significa rotura o interrupción brusca.

Las conductas disruptivas, son comportamientos “que influyen negativamente en el proceso de enseñanza docente y supone un grave trastorno para el normal desarrollo de la vida escolar” (García, 2008, p.37).

Un estudiante manifiesta conducta disruptiva cuando interrumpe la clase, no deja hablar, ofende a los demás o tiene comportamientos agresivos o desmesurados, pierden el control fácilmente y tienen una actitud negativa hacia el trabajo.

Gotzens (1987) algunas conductas disruptivas se manifiestan de forma motriz (dar vueltas por la clase, saltar, desplazar la silla, estar fuera del asiento), ruidosa (golpear asientos y mesas, dar patadas a sillas, dar palmadas, derribar sillas o mesas, rasgar papel.), verbal (conversar con otro, gritar, cantar, silbar, toser, reír), y agresiva (empujar, pellizcar, abofetear, golpear, destrozar la propiedad del otro lanzar objetos); no necesariamente se vale del uso de la violencia.

La disruptividad desfavorece el clima de convivencia y control del aula y genera relaciones interpersonales negativas entre profesores y estudiantes y entre los propios estudiantes

Fernández (2010), señala otras distinciones de las conductas disruptivas: genera un problema académico de rendimiento que promueve el fracaso escolar; se considera un problema de disciplina dentro del aula; y sus consecuencias van más allá de los individuos sobre los que se centra la acción, pues produce mayores consecuencias en el grupo clase. Todo ello conlleva a desfavorecer el clima de convivencia y control del aula y a

generar relaciones interpersonales negativas entre profesores y estudiantes y, entre los propios estudiantes.

Uruñuela (2007) señala que, las conductas disruptivas se manifiestan en la dimensión del aprendizaje, agrupadas en: falta de rendimiento, comportamientos pasivos, no realizar las tareas, etc., molestar en clase; y absentismo, inasistencia sistemática a una clase o asignatura determinada, ausencias sin justificación alguna, impuntualidad o abandono escolar. Y se manifiestan en la dimensión de convivencia, representadas en: falta de respeto, contestación de forma insolente y desproporcionada hacia profesores, incumplimiento de las indicaciones del profesor; conflictos de poder; y conductas intencionadas, de tipo física, verbal, social, psicológica y cibernética.

En alguna ocasión el querer ayudar algunos jóvenes de sus adicciones y/o problemas de comportamiento hace que tengan reacciones adversas en contra de los docentes y de la propia Institución Educativa, tuvimos un caso donde un joven que tenía problemas de ludopatía al cual le gustaba mucho estar en Internet jugando por línea, faltando al colegio por meses como ocurrió en esta oportunidad, la madre llegó un día al colegio después de tres meses de haberse iniciado las labores a preguntar de sus avances escolares y figuraba que nunca había venido al colegio durante este año 2018 de marzo a mayo, fue una gran sorpresa para todos cuando se indagó y algunos compañeros dieron los datos que siempre se iba a la cabina de internet, a este joven se le aceptó reintegrarse a sus clases académicas y solo asistió una semana no queriendo trabajar de ningún modo, contestaba, hacía ruido, mostraba su molestia hablando cualquier cosa menos del tema, etc.

d. Red social de iguales

Se entiende como red social de iguales al grupo o las redes de interacción, el cual es dinámico pues se transforma con los procesos psicoevolutivos y con el impacto que en ellos tiene la educación. No son lo mismo las redes de iguales en los años de la escolaridad primaria que

en los años de secundaria, porque los intereses, las competencias cognitivas y las necesidades socio-afectivas de los niños y niñas pequeños no son los mismos que los de los adolescentes.

En los años adolescentes, se estrechan vínculos y se seleccionan más y más las relaciones afectivas entre el grupo y en el interior de la red de iguales que ahora no se vincula solo con sentimiento de compañerismo, sino también con fuertes sentimientos de afinidad. En la red de iguales de los adolescentes se intensifican los sentimientos; los y las jóvenes se vuelven más críticos y selectivos en términos de afectos positivos y negativos; como contexto social, se convierten en verdaderas redes de intimidad e intercambio en las cuales el sujeto busca la satisfacción, se intensifica el apego, normalmente en términos positivos, pero en algunos casos también en términos de rivalidad y conflicto; los lazos afectivos son intensos a la vez que inestables (Ortega, Rey & Sánchez, 2012).

En la red de iguales que íntima y profundiza sus vínculos, los adolescentes encuentran la transformación del sentimiento de amistad en sentimiento de amor hacia una persona elegida, la mayoría de las veces, en el interior de las redes de iguales componen pandillas, se comunican en actividades de tiempo libre.

El establecimiento de buenos vínculos interpersonales asegura, en todo momento, el ajuste psicológico y refuerza la competencia social, pero durante los años de la adolescencia dicha competencia se hace más y más necesaria, urgidos como están los jóvenes, de nuevos retos psicoevolutivos (Sánchez, z<Ortega, Ortega & Viejo, 2008).

Se puede notar que los jóvenes buscan similitudes en comportamientos, en compartir sentimientos, modos de pensar y actuar para hacer su grupos sociales que no solo comparten actividades y situaciones propias del colegio sino también aquellas actividades que desarrollan fuera del colegio, en la Institución Educativa se puede distinguir aquellos estudiantes que se dedican a los quehaceres educativos y son vigilados y apoyados por sus padres, como también se puede ver estudiantes que no

le dedican un tiempo exclusivo al estudio y se dedican a formar las pandillas o las denominadas barras que tienen intereses comunes y los adsorben

e. Agresión

La Unidad de Apoyo a la Transversalidad (2006), citado en Cid, Díaz, Pérez, Torruella & Valderrama (2008) expresa que la agresión y la violencia son conflictos, “la agresión es una respuesta hostil frente a un conflicto latente, patente o crónico”, y la violencia se asocia a un conflicto “en el que no se sabe cómo regresar a una situación de orden y respeto de las normas sociales. Para Oteros (2006) la conducta agresiva es socialmente inaceptable ya que puede llevar a dañar física o psicológica a otra persona, la agresividad en la etapa escolar puede aplicarse a acciones agresivas (conductas), a estados de ánimo (sentimientos subjetivos), a impulsos, pensamientos e intenciones agresivas, y a las condiciones en que es probable que se adopten conductas agresivas (estimulación ambiental). En consecuencia, podemos decir que una agresión es un acto o ataque violento que tiene la intención de generar daño a quien va dirigido.

Los jóvenes en ocasiones se muestran agresivos con sus compañeros con la finalidad de mostrar su valentía o su dominio dentro del grupo de estudiantes para ser respetados o admirados, estos muchachos mayormente son los que forman pandillas o barras dentro del grupo social donde se desenvuelven, en esta zona es común ver a grupos de jóvenes demostrando violencia en las calles y en ocasiones dentro de la Institución Educativa, algunos jóvenes por estos hechos ha sido ya sorprendidos y llevados a la comisaria del sector, y podemos afirmar que la familia no puede ya controlar a algunos estudiantes que están en esta situación no corrigiendo estos hechos de violencia.

f. Ajuste normativo

Las normas de convivencia en una escuela se deberían alinear con el proyecto educativo y los fines institucionales. La escuela es un lugar de

transición intergeneracional que hace posible y facilita la transmisión de valores democráticos. Las normas de convivencia escolar no tienen sólo un propósito legal; buscan educar y socializar. Como decía Durkheim, (1999), la escuela es una “sociedad en pequeño”. La socialización es un aprendizaje que comienza en la familia y continúa en la escuela con rasgos propios. Se puede llegar a la edad adulta y no haber hecho este aprendizaje. No sólo cumplir las normas enseña, sino que también lo hace el participar en su construcción.

En nuestra Institución Educativa el ajuste normativo lo debiera hacer la comunidad educativa en su conjunto, con estrategias que nos lleven a tener resultados de cambio en la conducta de los estudiantes y estos cambios se podrán lograr con el compromiso de todos no solo de unos cuantos y en ciertas ocasiones sino más bien involucrase en la formación del estudiantes en hombres de bien para nuestra sociedad, donde podemos ver la violencia en todo su esplendor desde abusos, maltratos, vandalismo, agresiones entre otros. Donde muchas veces nosotros mismos no le damos el valor que nos debe llevar a corregir estas actitudes enfrentándolas y no huyendo de ellas y/o ignorándolas.

g. Indisciplina

La indisciplina es el mal comportamiento, es con frecuencia consecuencia de condiciones desfavorables del mismo ambiente escolar que están actuando sobre los estudiantes, locales y mobiliario no apropiado, falta de unidad de criterio de sus profesores, etc., sobre los que debe centrarse la atención, para eliminarlos o atenuarlos, antes de recurrir a sanciones o medidas drásticas. Cuando este debiera ser de disciplina

El término disciplina etimológicamente hablando “proviene del latín *discipulus*”, que significa discípulo, sujeto del proceso de enseñanza, lo cual permite seguir ordenes o instrucciones, ser organizados, conseguir metas, dominarse a sí mismo y seguir normas éticas, morales, espirituales y sociales que conlleven a forjar una personalidad respetuosa, (Muñoz, 2003, p. 59.).

La disciplina antigua estaba basada en la prohibición, coacción y el castigo, la didáctica actual contrapone la disciplina interior, bien comprendida, donde los estudiantes puedan expresarse libremente y donde esta fluye normalmente en un ambiente sano de comprensión y de buenas relaciones.

Para que se dé la disciplina, se tienen que asumir la autodisciplina, que es el control de la propia conducta, en particular de los impulsos y reacciones inmediatas. Sin supervisión exterior, el individuo se responsabiliza y garantiza el respeto al código asumido.

En tal sentido, Plaza del Río (1996) citado en Beltrán, Canastero & Murcia (2006), expresan sobre la indisciplina:

“Un problema de indisciplina es una situación o hecho en que las necesidades del grupo o de la autoridad están en conflicto con las del individuo que forma parte del grupo. El individuo satisface sus necesidades, pero impide a su vez al grupo poder cumplir las suyas, presentándose un problema disciplinario. Pero es necesario establecer un clima en el que las necesidades del individuo con las del grupo o las del profesor se puedan satisfacer con un mínimo de conflicto” (p. 34).

Este problema es único y personal para cada profesor, ya que la manera de actuar con sus estudiantes con respecto a ésta, depende del tipo de educación que el docente haya recibido, de sus valores, creencias, sentimientos, ética profesional, conocimientos en cuanto a estrategias para controlarla y por supuesto, depende del contexto de la institución en la que se encuentre.

Entendemos entonces, como disciplina escolar, al correcto cumplimiento de las obligaciones del estudiante. Estas obligaciones son de dos categorías: obligaciones de rendimiento académico y obligaciones de conducta.

Este punto es muy interesante e importante para la buena marcha de la Institución Educativa, donde debe reinar un clima armonioso, si la disciplina fuera un punto donde todos pondríamos el hombre para aportar

en este sentido, podríamos solucionar en gran parte muchos problemas que tenemos actualmente en la Institución Educativa y fuera de ella también tendríamos una sociedad mejor donde podamos vivir en armonía, porque nuestra sociedad es muy impulsiva, intolerante.

Si en las Instituciones Educativas aprendieran los estudiantes a autocorregirse y respetar las normas establecidas también podrían hacerlo en la sociedad, sin que ninguna tercera persona los esté corrigiendo, es por ello que debemos preocuparnos más por su aprendizaje que por su enseñanza.

h. Desidia docente

La Desidia docente, está referida a las acciones del docente que se caracterizan por el desinterés, la injusticia o la incoherencia en la gestión de las relaciones interpersonales. Cuando este tendría que practicar la laboriosidad.

La laboriosidad, significa hacer con cuidado y esmero las tareas, labores y deberes que son propios de nuestras circunstancias. La actitud hacia el trabajo es un importantísimo elemento en la vida espiritual del individuo.

La laboriosidad como importantísimo rasgo de la fisonomía moral, se educa también en el proceso de la vida espiritual, intelectual, emocional y volitiva. No puede ser laborioso un hombre poco dado a pensar y a sentir. No se puede educar la laboriosidad a base sólo de palabras sobre el trabajo. La laboriosidad es, ante todo, esfera de la vida emocional, se quiere trabajar cuando el trabajo le proporciona alegría y ésta es una potente fuerza educativa. El trabajo exige esfuerzo y perseverancia, (García, 2010).

Es cierto que hay muchos docentes que no le prestan interés a sus labores dentro de la Institución Educativa, hoy llegamos con apuros y problemas a laborar, situándonos solo en nosotros como personas y en los asuntos que rodean a mi persona, olvidándonos muchas veces de la labor que tenemos que cumplir como maestros que es guiar educar y orientar a estos jóvenes y señoritas que tenemos al frente, y todo ello

podemos hacerlo si nos fijamos bien en este termino de laboriosidad, donde debemos dedicarnos a que nuestros estudiantes estén en un clima de alegría de satisfacciones por sus acciones y labores que realizan en la escuela, donde puedan sentirse satisfechos y buscar la armonía dentro de ella y fuera de ella.

2.2.2.3. Trascendencia de la convivencia y la cultura escolar

La convivencia escolar, es la cultura de las relaciones interpersonales o grupales que se generan en una escuela, adquiere relevancia de ser analizada; contiene los elementos indispensables para lograr comprender el posicionamiento más estructural en torno a la educación (Cornejo, Redondo, 2001).

Efectivamente, detenernos a analizar cómo es la convivencia en nuestras aulas y en la institución educativa en general es vital para asegurar las condiciones de mejora de la calidad educativa.

La convivencia sirve de escenario para analizar y comprender en qué medida la praxis docente está consiguiendo el aprendizaje de los estudiantes a través del empoderamiento de un saber significativo.

Cuando en una institución escolar se privilegia la comunicación, el respeto mutuo, el diálogo y la participación, se genera un clima adecuado, se mejora la convivencia y se posibilita un mejor aprendizaje. La convivencia y aprendizaje se condicionan mutuamente, cada uno es condición necesaria para el otro.

Según Ianni y Pérez (1998), algunos factores que se debe considerar son la diversidad creciente de funciones que se desempeña en la escuela, el empobrecimiento de recursos; la desactualización; la descontextualización, el desconocimiento de las estructuras familiares, la tensión constante en la comunicación, las distancias generacionales entre adultos y jóvenes, las diferencias socioculturales de sus actores; pero sobre todo el rol socializador

de los actores educativos.

La convivencia es el intento de equilibrio entre lo individual y lo colectivo, entre el deseo y la ley. Esto implica una renuncia de los sujetos en pro del bien común, del colectivo institucional: ésta, necesaria para la construcción de la convivencia escolar, provoca malestar (González & Rojas, 2004).

La convivencia escolar es una construcción y es sinónimo de prevención de conflictos que, al incidir directamente sobre la convivencia institucional, afectan los vínculos interpersonales que se establecen, repercuten en las interrelaciones entre los actores de la escuela, e influyen en los procesos de socialización de los estudiantes.

Se concluye que los conflictos se presentan como elementos de convivencia que existen y a los que hay que dar salida, la forma de hacerlo proporciona un aprendizaje positivo, lo que haría de las consecuencias del conflicto, algo positivo, (Ianni, 2003).

2.3. Definición de términos

Acomodo. Coopera para satisfacer los deseos de los demás y no hace nada por satisfacer sus propios intereses.

Colaboración. Pone énfasis en los intereses de todas las partes, lo que constituye una combinación entre asertivo y cooperativo.

Competencia. Pone gran énfasis en sus propias metas y poco en las metas de los demás. Esta se ve por lo general como un intento agresivo por lograr sus propios intereses y metas.

Compromiso. Les presta atención a las preocupaciones de todos. Es un estilo expedito que intenta identificar soluciones mutuamente beneficiosas o aceptables que casi satisfagan las metas o satisfagan parcialmente al grupo.

Convivencia. Es un conjunto de experiencias, armónicas o no, que definen la relación entre los individuos y entre los diferentes grupos a los que pertenecen. Sin embargo, esta definición etimológica no agota toda la importancia de la convivencia que encuentra su profundo significado en la

simbólica de la comida y de la mesa que presupone.

Convivencia escolar. Es una construcción y es sinónimo de prevención de conflictos que, al incidir directamente sobre la convivencia institucional, afectan los vínculos interpersonales que se establecen, repercuten en las interrelaciones entre los actores de la escuela, e influyen en los procesos de socialización de los estudiantes.

Conflicto. Situación de enfrentamiento provocada por una contraposición de intereses en relación con un mismo asunto o el convencimiento de que los objetivos de las distintas partes (cuando el conflicto es interpersonal) no pueden lograrse simultáneamente (García & Martínez, 2001 citado en Tuc, 2013).

Evasión. Evade completamente el tema y por lo tanto no hace nada para satisfacerte a sí o a otros.

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis e interpretación de datos

La aplicación del instrumento ha permitido el recojo de información la cual ha sido procesada, y a continuación se presentan los resultados correspondientes según cada variable, orientado con el objetivo contar un resultados confiables para proponer el diseño de un programa de resolución de conflictos que mejore la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante Y Rivero Arequipa 2018.

Resultados de resolución de conflictos

Tabla 1

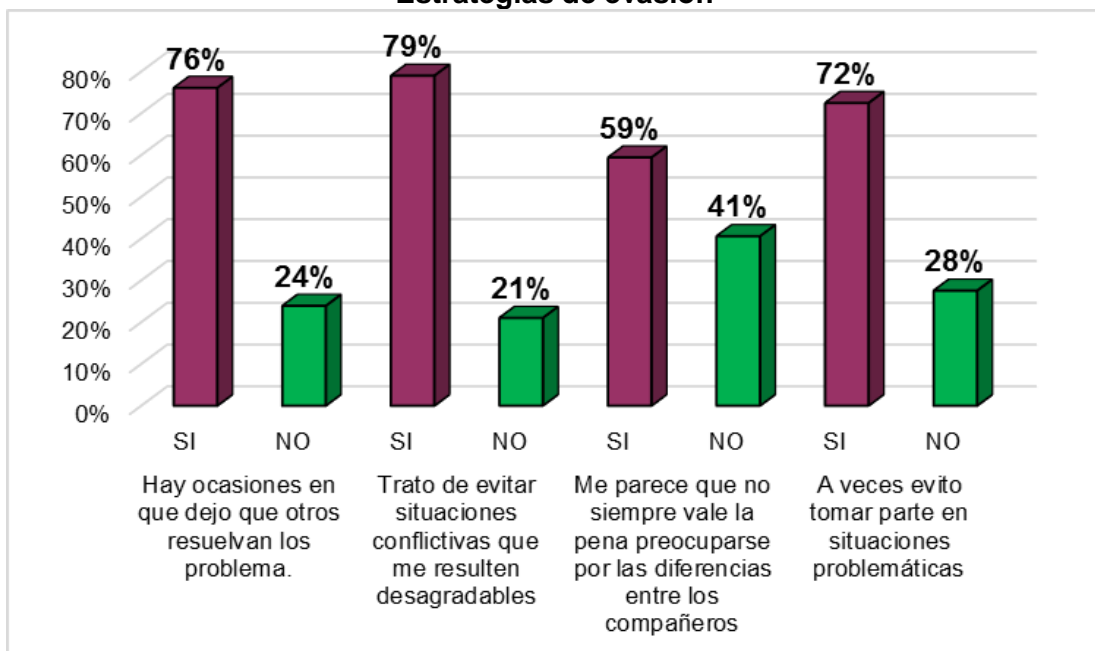
Estrategias de evasión

Ítems		Sub total		Total	
		f°	%	f°	%
Hay ocasiones en que dejo que otros resuelvan los problema.	Sí	105	76	138	100
	No	33	24		
Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables	Sí	109	79	138	100
	No	29	21		
Me parece que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias entre los compañeros	Sí	82	59	138	100
	No	56	41		
A veces evito tomar parte en situaciones problemáticas	Sí	100	72	138	100
	No	38	28		

Fuente: Instrumento de estrategias de resolución de conflictos

Gráfico 1

Estrategias de evasión



Fuente: tabla 1

Interpretación

En la tabla y gráfico 1, referente a estrategias de evasión, de 138 estudiantes al 100%; se observa: al ítem hay ocasiones en que dejo que otros resuelvan los problema, el 76% responde que sí y 24% responde que no; trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables, el 79% responde que sí y 21% responde que no; me parece que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias entre los compañeros, el 59% responde que sí y 41% responde que no; a veces evito tomar parte en situaciones problemáticas, el 72% responde que sí y 28/% responde que no.

Así, la mayoría de estudiantes destacan al 79% con estrategias de evasión, evitando tomar parte en situaciones problemáticas, ante situaciones en las que sus deseos o ideas son diferentes con las de sus compañeros.

Tabla 2

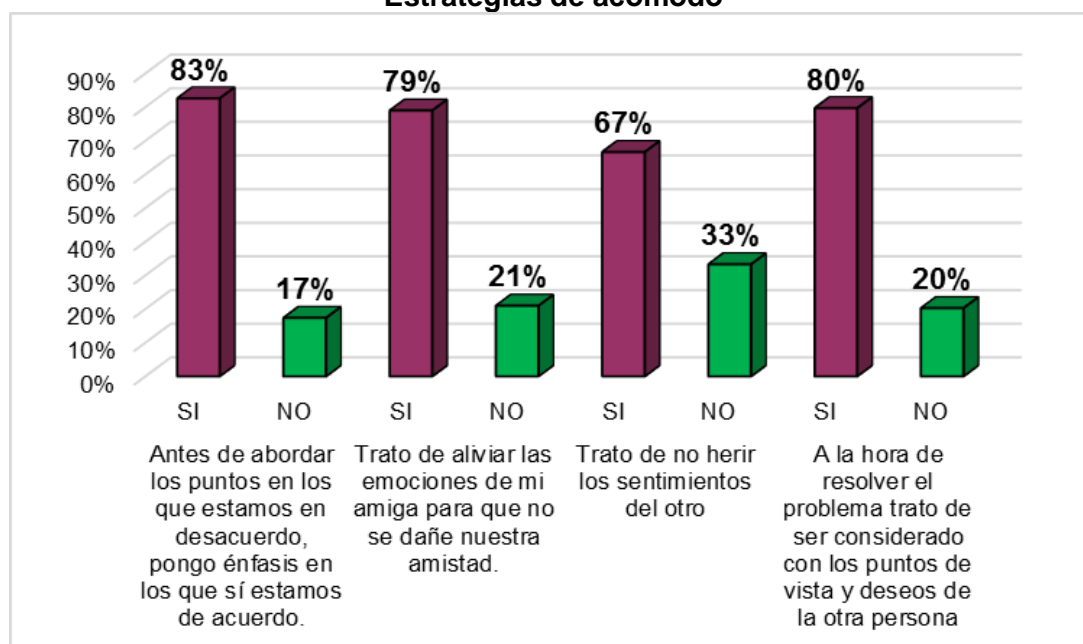
Estrategias de acomodo

Ítems		Sub total		Total	
		f°	%	f°	%
Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.	Sí	114	83	138	100
	No	24	17		
Trato de aliviar las emociones de mi amiga para que no se dañe nuestra amistad.	Sí	109	79	138	100
	No	29	21		
Trato de no herir los sentimientos del otro.	Sí	92	67	138	100
	No	46	33		
A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona	Sí	110	80	138	100
	No	28	20		

Fuente: Instrumento de estrategias de resolución de conflictos

Gráfico 2

Estrategias de acomodo



Fuente: tabla 2

Interpretación

En la tabla y gráfico 2 referente a estrategias de acomodo, de 138 estudiantes al 100%; se observa los siguientes ítems: antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo, el 83% responde que sí y 17% responde que no; trato de aliviar las emociones de mi amiga para que no se dañe nuestra amistad, el 79% responde que sí y 21% responde que no; trato de no herir los sentimientos del otro, el 67% responde que sí y 33% responde que no; a la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona, el 80% responde que sí y 20% responde que no.

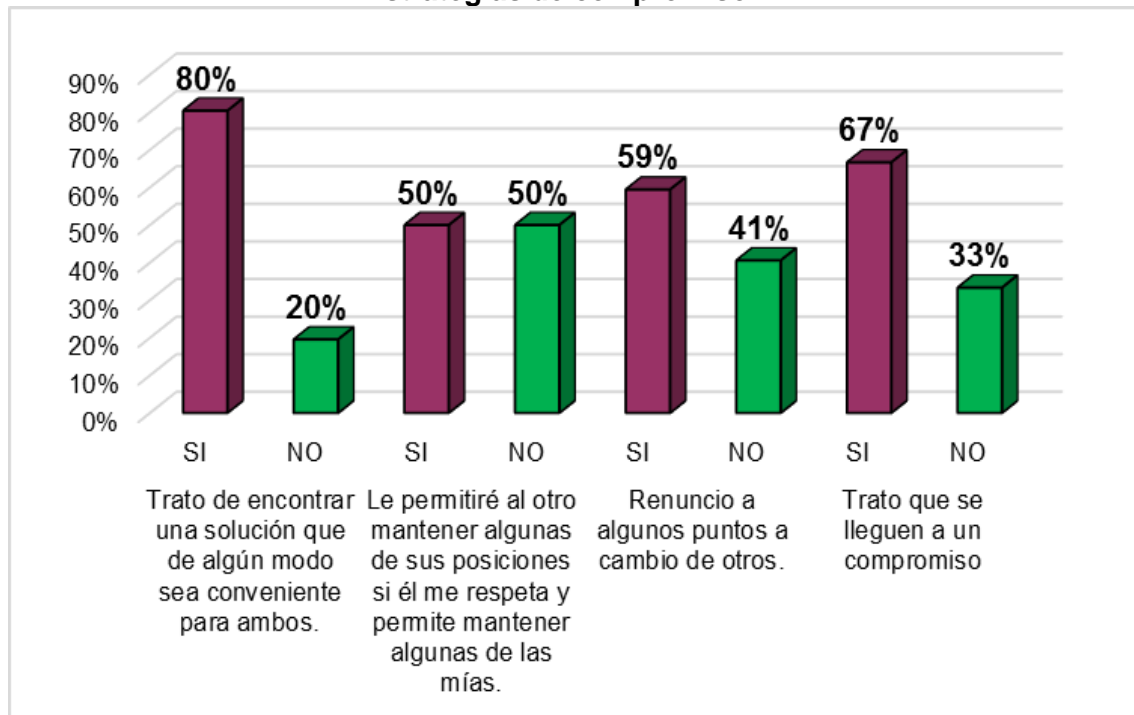
Así, la mayoría de estudiantes destacan al 83% con estrategias de acomodo, tratando de no herir los sentimientos del otro, ante situaciones diferenciadas con sus compañeros.

Tabla 3
Estrategias de compromiso

Ítems		Sub total		Total	
		f°	%	f°	%
Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	Sí	111	80	138	100
	No	27	20		
Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	Sí	69	50	138	100
	No	69	50		
Renuncio a algunos puntos a cambio de otros.	Sí	82	59	138	100
	No	56	41		
Trato que se lleguen a un compromiso.	Sí	92	67	138	100
	No	46	33		

Fuente: Instrumento de estrategias de resolución de conflictos

Gráfico 3
Estrategias de compromiso



Fuente: tabla 3

Interpretación

En la tabla y gráfico 3 referente a estrategias de compromiso, de 138 estudiantes al 100%; se observa los siguientes ítems: trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos, el 80% responde que sí y 20% responde que no; le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías, el 50% responde que sí y 50% responde que no; renuncio a algunos puntos a cambio de otros, el 59% responde que sí y 41% responde que no; trato que se lleguen a un compromiso, El 67% responde que sí y 33% responde que no.

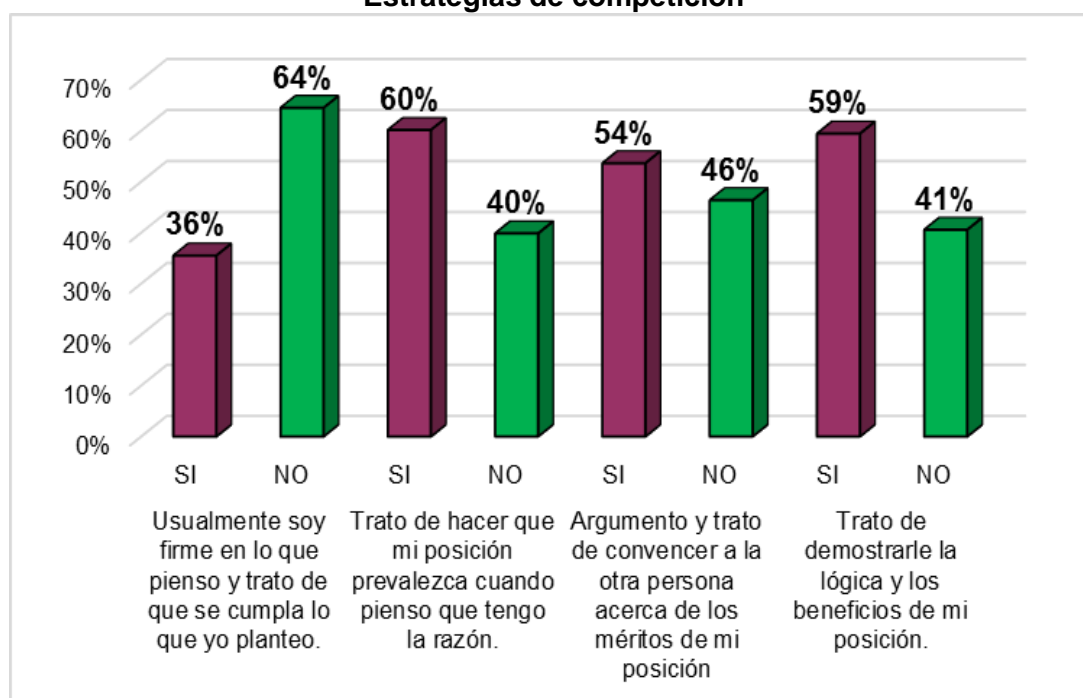
Así, la mayoría de estudiantes destacan al 80% tratando de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos, ante situaciones en las que sus deseos o ideas son diferentes con las de sus compañeros.

Tabla 4
Estrategias de competición

Ítems		Sub total		Total	
		f°	%	f°	%
Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.	Sí	49	36	138	100
	No	89	64		
Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.	Sí	83	60	138	100
	No	55	40		
Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los méritos de mi posición	Sí	74	54	138	100
	No	64	46		
Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	Sí	82	59	138	100
	No	56	41		

Fuente: Instrumento de estrategias de resolución de conflictos

Gráfico 4
Estrategias de competición



Fuente: tabla 4

Interpretación

En la tabla y gráfico 4 referente a estrategias de competición, de 138 estudiantes al 100%; se observa los siguientes ítems: usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo, el 36% responde que sí y 64% responde que no; trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón, el 60% responde que sí y 40% responde que no; argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los méritos de mi posición, el 54% responde que sí y 46% responde que no; trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición, el 59% responde que sí y 41% responde que no.

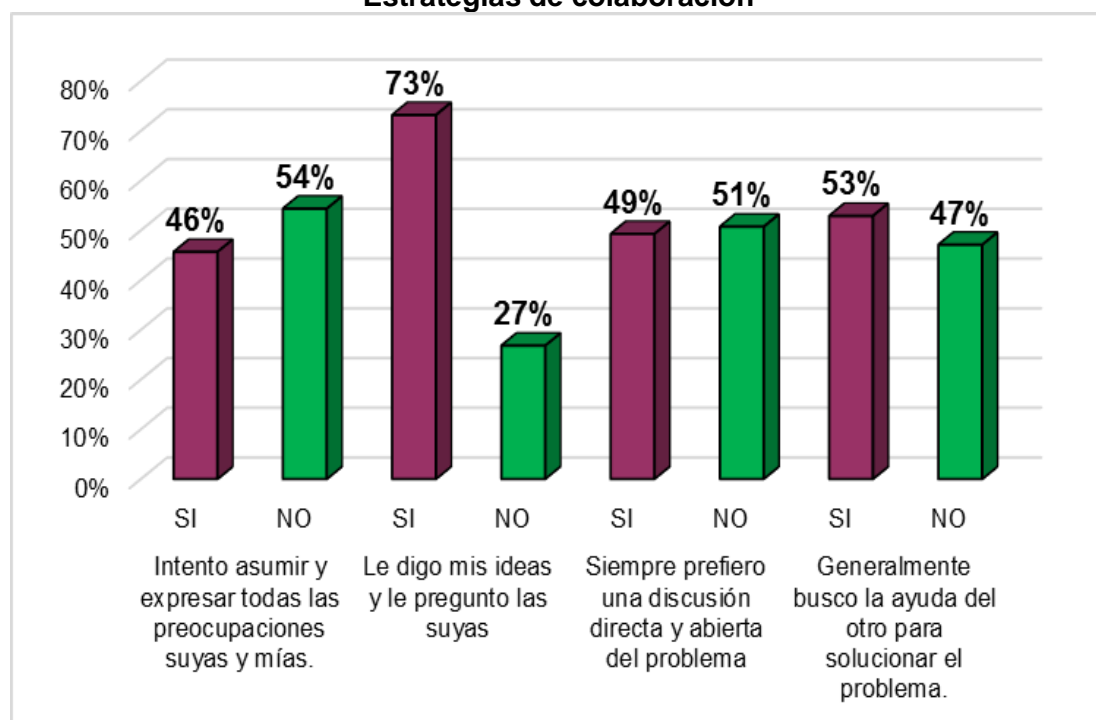
Así, la mayoría de estudiantes destacan al 60% reacciones, ante situaciones en las que sus deseos o ideas son diferentes con las de sus compañeros, argumentando y tratando de convencer a la otra persona acerca de los méritos de su posición.

Tabla 5
Estrategias de colaboración

Ítems		Sub total		Total	
		f°	%	f°	%
Intento asumir y expresar todas las preocupaciones tuyas y mías.	Sí	63	46	138	100
	No	75	54		
Le digo mis ideas y le pregunto las tuyas.	Sí	101	73	138	100
	No	37	27		
Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema.	Sí	68	49	138	100
	No	70	51		
Generalmente busco la ayuda del otro para solucionar el problema.	Sí	73	53	138	100
	No	65	47		

Fuente: Instrumento de estrategias de resolución de conflictos

Gráfico 5
Estrategias de colaboración



Fuente: tabla 5

Interpretación

En la tabla y gráfico 5, referente a estrategias de colaboración, de 138 estudiantes al 100%; se observa los siguientes ítems: Intento asumir y expresar todas las preocupaciones tuyas y mías, el 46% responde que sí y 54% responde que no; le digo mis ideas y le pregunto las tuyas, el 73% responde que sí y 27% responde que no; siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema, el 49% responde que sí y 51% responde que no; generalmente busco la ayuda del otro para solucionar el problema, el 53% responde que sí y 47% responde que no.

Así, la mayoría de estudiantes destacan al 73% reacciones de colaboración y tienen preferencia a una discusión directa y abierta del problema, en situaciones en las que sus deseos o ideas son diferentes con las de sus compañeros.

Resultados de convivencia escolar

Tabla 6

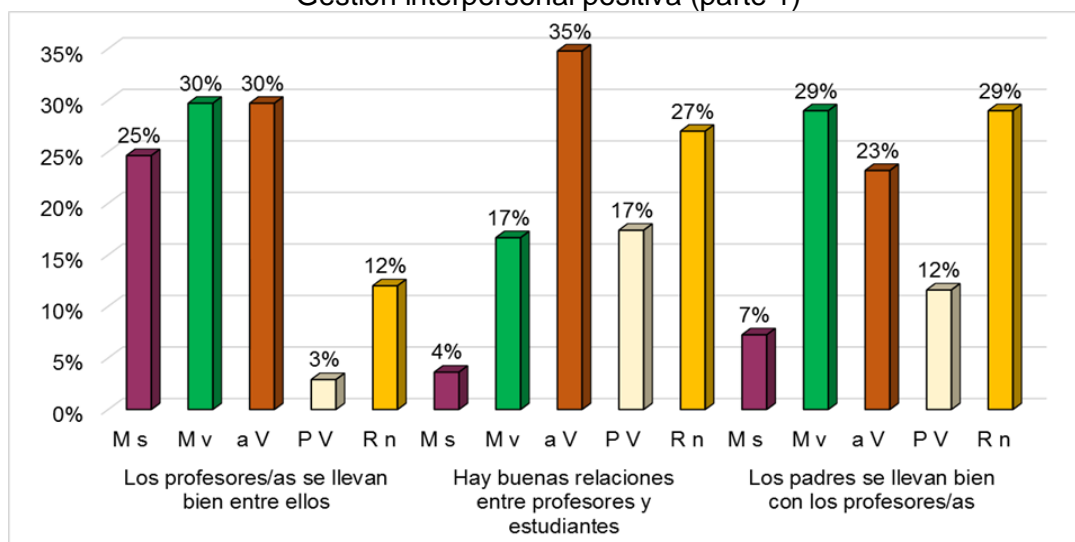
Gestión interpersonal positiva (parte 1)

Ítems		f°	%	f°	%
Los profesores/as se llevan bien entre ellos	Con mucha frecuencia	34	25	138	100
	Muchas veces	41	30		
	A veces	41	30		
	Pocas veces	4	3		
	Rara vez o nunca	18	12		
Hay buenas relaciones entre profesores y estudiantes	Con mucha frecuencia	5	4	138	100
	Muchas veces	23	17		
	A veces	48	35		
	Pocas veces	24	17		
	Rara vez o nunca	38	27		
Los padres se llevan bien con los profesores/as	Con mucha frecuencia	10	7	138	100
	Muchas veces	40	29		
	A veces	32	23		
	Pocas veces	16	12		
	Rara vez o nunca	40	29		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 6

Gestión interpersonal positiva (parte 1)



Fuente: tabla 6

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 6 referente a la gestión interpersonal positiva (parte 1), de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem los profesores/as se llevan bien entre ellos, se observa 25% responde con mucha frecuencia, 30% muchas veces, 30% a veces, 3% pocas veces y 12% rara vez o nunca; al ítem hay buenas relaciones entre profesores y estudiantes, se observa que 4% responde con mucha frecuencia, 17% muchas veces, 35% a veces, 17% pocas veces y 27% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al ítem los padres de familia se llevan bien con los profesores/as, se tiene que 7% responde con mucha frecuencia, 29% muchas veces, 23% a veces, 12% pocas veces y 29% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría de los profesores/as se lleva bien entre ellos con mayor incidencia muchas veces y a veces; hay buenas relaciones entre profesores y estudiantes con mayor incidencia a veces, y los padres de familia se llevan bien con los profesores/as con mayor incidencia muchas veces.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la gestión interpersonal positiva (parte 1) para una convivencia escolar.

Tabla 7

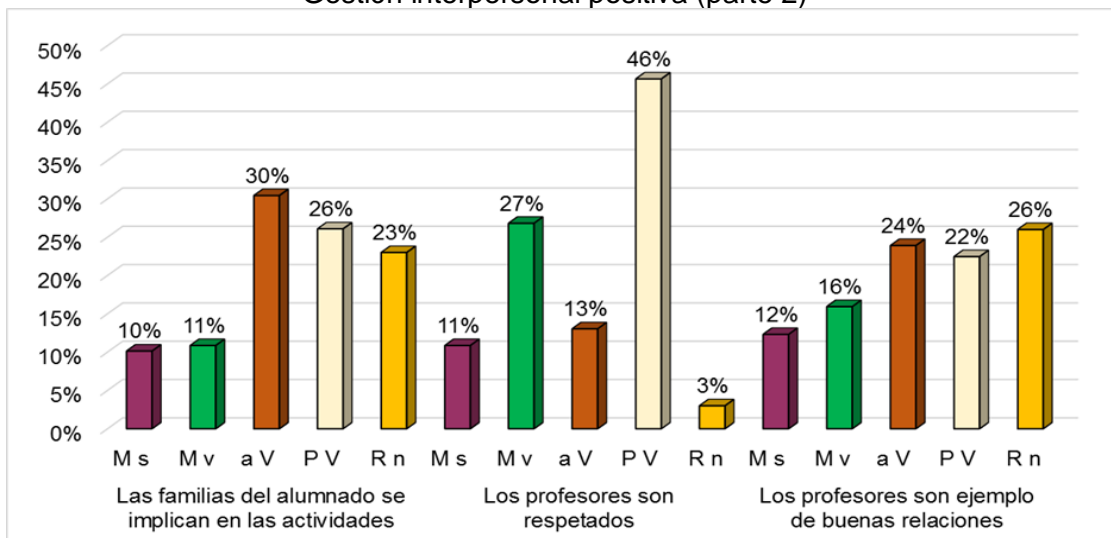
Gestión interpersonal positiva (parte 2)

Ítems		f°	%	f°	%
Las familias del alumnado se implican en las actividades	Con mucha frecuencia	14	10	138	100
	Muchas veces	15	11		
	A veces	42	30		
	Pocas veces	36	26		
	Rara vez o nunca	31	22		
Los profesores son respetados	Con mucha frecuencia	15	11	138	100
	Muchas veces	37	27		
	A veces	18	13		
	Pocas veces	63	46		
	Rara vez o nunca	5	3		
Los profesores son ejemplo de buenas relaciones	Con mucha frecuencia	17	12	138	100
	Muchas veces	22	16		
	A veces	33	24		
	Pocas veces	31	22		
	Rara vez o nunca	35	26		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 7

Gestión interpersonal positiva (parte 2)



Fuente: tabla 7

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 7 referente a la gestión interpersonal positiva (parte 2), de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem Las familias del alumnado se implican en las actividades, se observa 10% responde con mucha frecuencia, 11% muchas veces, 30% a veces, 26% pocas veces y 22% rara vez o nunca; al ítem Los profesores son respetados, se observa que 11% responde con mucha frecuencia, 27% muchas veces, 13% a veces, 46% pocas veces y 3% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al ítem Los profesores son ejemplo de buenas relaciones, se tiene que 12% responde con mucha frecuencia, 16% muchas veces, 24% a veces, 22% pocas veces y 26% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría de Las familias del alumnado se implican en las actividades a veces; los profesores son respetados pocas veces y los profesores son ejemplos de buenas relaciones con mayor incidencia rara vez.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la gestión interpersonal positiva (parte 2) para una convivencia escolar.

Tabla 8

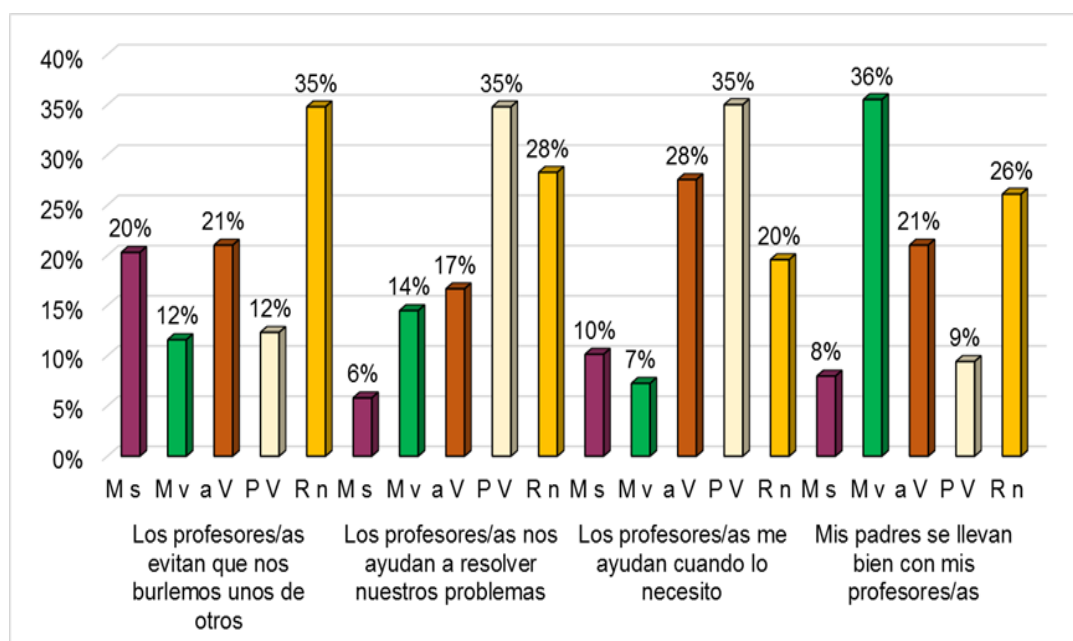
Gestión interpersonal positiva (parte 3)

Ítems		f°	%	f°	%
Los profesores/as evitan que nos burlemos unos de otros	Con mucha frecuencia	28	20	138	100
	Muchas veces	16	12		
	A veces	29	21		
	Pocas veces	17	12		
	Rara vez o nunca	48	35		
Los profesores/as nos ayudan a resolver nuestros problemas	Con mucha frecuencia	8	6	138	100
	Muchas veces	20	14		
	A veces	23	17		
	Pocas veces	48	35		
	Rara vez o nunca	39	28		
Los profesores/as me ayudan cuando lo necesito	Con mucha frecuencia	14	10	138	100
	Muchas veces	10	7		
	A veces	38	28		
	Pocas veces	49	35		
	Rara vez o nunca	27	20		
Mis padres se llevan bien con mis profesores/as	Con mucha frecuencia	11	8	138	100
	Muchas veces	49	36		
	A veces	29	21		
	Pocas veces	13	9		
	Rara vez o nunca	36	26		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 8

Gestión interpersonal positiva (parte 3)



Fuente: tabla 8

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 8 referente a la gestión interpersonal positiva (parte 1), de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem Los profesores/as evitan que nos burlemos unos de otros, se observa 20% responde con mucha frecuencia, 12% muchas veces, 21% a veces, 12% pocas veces y 35% rara vez o nunca; al ítem Los profesores/as nos ayudan a resolver nuestros problemas, se observa que 6% responde con mucha frecuencia, 14% muchas veces, 17% a veces, 35% pocas veces y 28% rara vez o nunca, al ítem Los profesores/as me ayudan cuando lo necesito, se observa que 10% responde con mucha frecuencia, 7% muchas veces, 28% a veces, 35% pocas veces y 20% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al ítem Mis padres se llevan bien con mis profesores/as, se tiene que 8% responde con mucha frecuencia, 36% muchas veces, 21% a veces, 9% pocas veces y 26% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría de los profesores/as evitan que nos burlemos unos de otros con mayor incidencia rara vez; hay Los profesores/as nos

ayudan a resolver nuestros problemas con mayor incidencia pocas veces, los profesores ayudan cuando es necesario con mayor frecuencia pocas veces y los padres de familia se llevan bien con los profesores/as con mayor incidencia muchas veces.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la gestión interpersonal positiva (parte 3) para una convivencia escolar.

Tabla 9

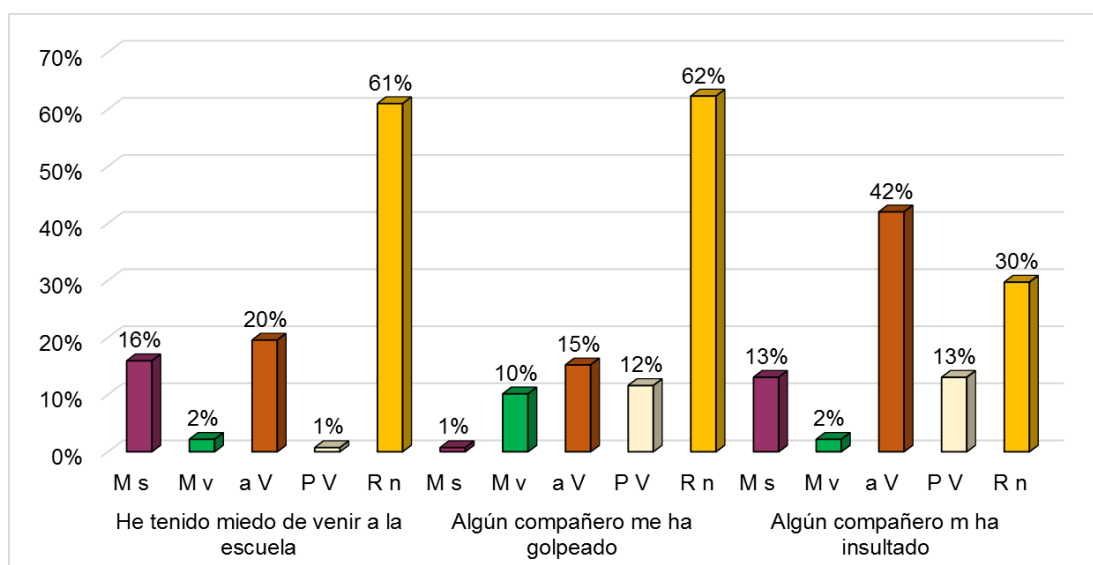
Victimización (parte 1)

Ítems		f°	%	f°	%
He tenido miedo de venir a la escuela	Con mucha frecuencia	22	16	138	100
	Muchas veces	3	2		
	A veces	27	20		
	Pocas veces	1	1		
	Rara vez o nunca	85	61		
Algún compañero me ha golpeado	Con mucha frecuencia	1	1	138	100
	Muchas veces	14	10		
	A veces	21	15		
	Pocas veces	16	12		
	Rara vez o nunca	86	62		
Algún compañero me ha insultado	Con mucha frecuencia	18	13	138	100
	Muchas veces	3	2		
	A veces	58	42		
	Pocas veces	18	13		
	Rara vez o nunca	41	30		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 9

Victimización (parte 1)



Fuente: tabla 9

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 9 referente a la gestión interpersonal positiva (parte 1), de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem He tenido miedo de venir a la escuela, se observa 16% responde con mucha frecuencia, 2% muchas veces, 20% a veces, 1% pocas veces y 91% rara vez o nunca; al ítem Algún compañero me ha golpeado, se observa que 1% responde con mucha frecuencia, 10% muchas veces, 15% a veces, 12% pocas veces y 62% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al ítem Algún compañero m ha insultado, se tiene que 13% responde con mucha frecuencia, 2% muchas veces, 42% a veces, 13% pocas veces y 30% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría de han tenido miedo de ir a la escuela con mayor incidencia rara vez; algún compañero golpea con mayor incidencia rara vez, y algunos compañeros insultan con mayor incidencia a veces.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan victimización regular para una convivencia escolar.

Tabla 10

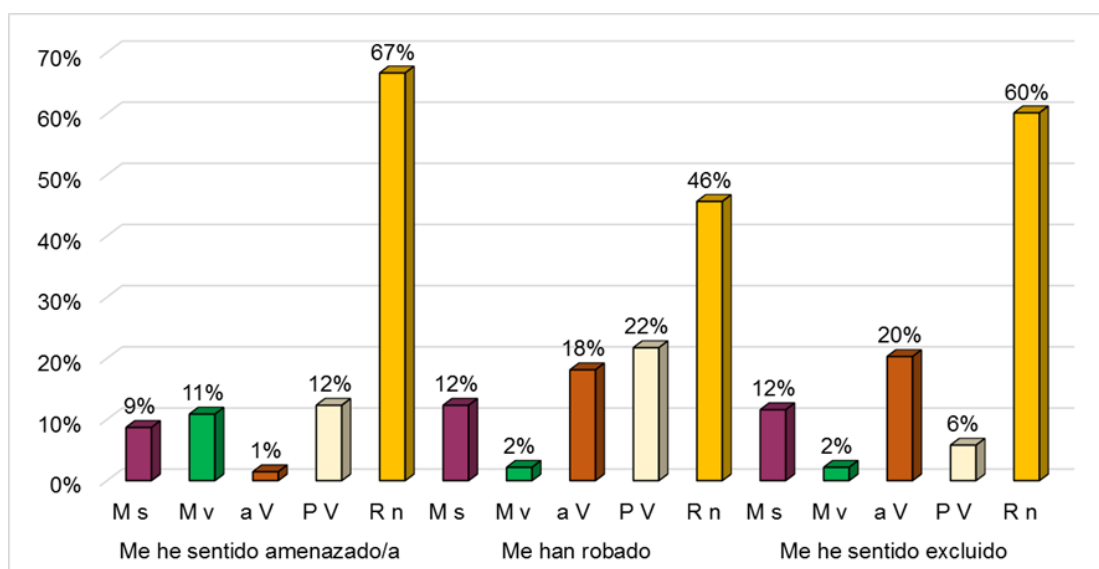
Victimización (parte 2)

Ítems		f°	%	f°	%
Me he sentido amenazado/a	Con mucha frecuencia	12	9	138	100
	Muchas veces	15	11		
	A veces	2	1		
	Pocas veces	17	12		
	Rara vez o nunca	92	67		
Me han robado	Con mucha frecuencia	17	12	138	100
	Muchas veces	3	2		
	A veces	25	18		
	Pocas veces	30	22		
	Rara vez o nunca	63	46		
Me he sentido excluido	Con mucha frecuencia	16	12	138	100
	Muchas veces	3	2		
	A veces	28	20		
	Pocas veces	8	6		
	Rara vez o nunca	83	60		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 10

Victimización (parte 2)



Fuente: tabla 10

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 8 referente a la victimización (parte 2), de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem Me he sentido amenazado/a, se observa 9% responde con mucha frecuencia, 11% muchas veces, 1% a veces, 12% pocas veces y 67% rara vez o nunca; al ítem Me han robado, se observa que 12% responde con mucha frecuencia, 2% muchas veces, 18% a veces, 22% pocas veces y 46% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al ítem Me he sentido excluido, se tiene que 12% responde con mucha frecuencia, 2% muchas veces, 20% a veces, 6% pocas veces y 60% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría se han sentido amenazados con mayor incidencia rara vez o nunca; acerca si al estudiante le han robado con mayor incidencia rara vez o nunca, y si los estudiantes se sienten excluidos rara vez o nunca.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan victimización regular para una convivencia escolar.

Tabla 11

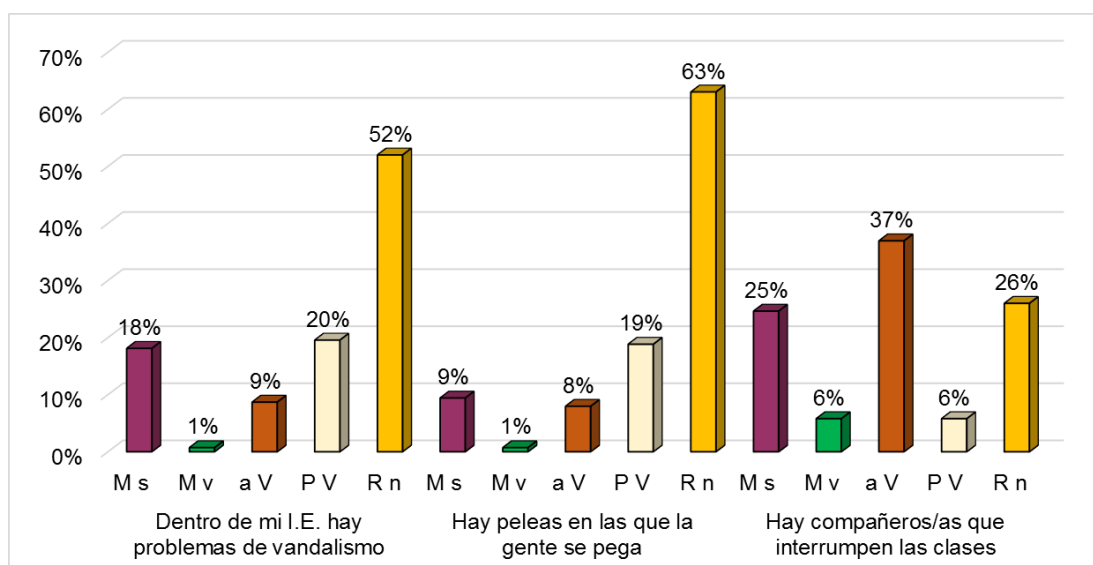
Disruptividad (parte 1)

Ítems		f°	%	f°	%
Dentro de mi I.E. hay problemas de vandalismo	Con mucha frecuencia	25	18	138	100
	Muchas veces	1	1		
	A veces	12	9		
	Pocas veces	27	20		
	Rara vez o nunca	73	52		
Hay peleas en las que la gente se pega	Con mucha frecuencia	13	9	138	100
	Muchas veces	1	1		
	A veces	11	8		
	Pocas veces	26	19		
	Rara vez o nunca	87	63		
Hay compañeros/as que interrumpen las clases	Con mucha frecuencia	34	25	138	100
	Muchas veces	8	6		
	A veces	51	37		
	Pocas veces	8	6		
	Rara vez o nunca	37	26		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 11

Disruptividad (parte 1)



Fuente: tabla 11

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 11 referente a la Disruptividad (parte 1), de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem Dentro de mi I.E. hay problemas de vandalismo, se observa 18% responde con mucha frecuencia, 1% muchas veces, 9% a veces, 20% pocas veces y 52% rara vez o nunca; al ítem Hay peleas en las que la gente se pega, se observa que 9% responde con mucha frecuencia, 1% muchas veces, 8% a veces, 19% pocas veces y 63% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al ítem Hay compañeros/as que interrumpen las clases, se tiene que 25% responde con mucha frecuencia, 6% muchas veces, 37% a veces, 6% pocas veces y 26% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría dentro de la I.E. hay problemas de vandalismo con mayor incidencia rara vez o nunca hay peleas en las que la gente se pega con mayor incidencia rara vez o nunca, y hay compañeros/as que interrumpen las clases con mayor incidencia a veces.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la gestión Disruptividad (parte 1) para una convivencia escolar.

Tabla 12

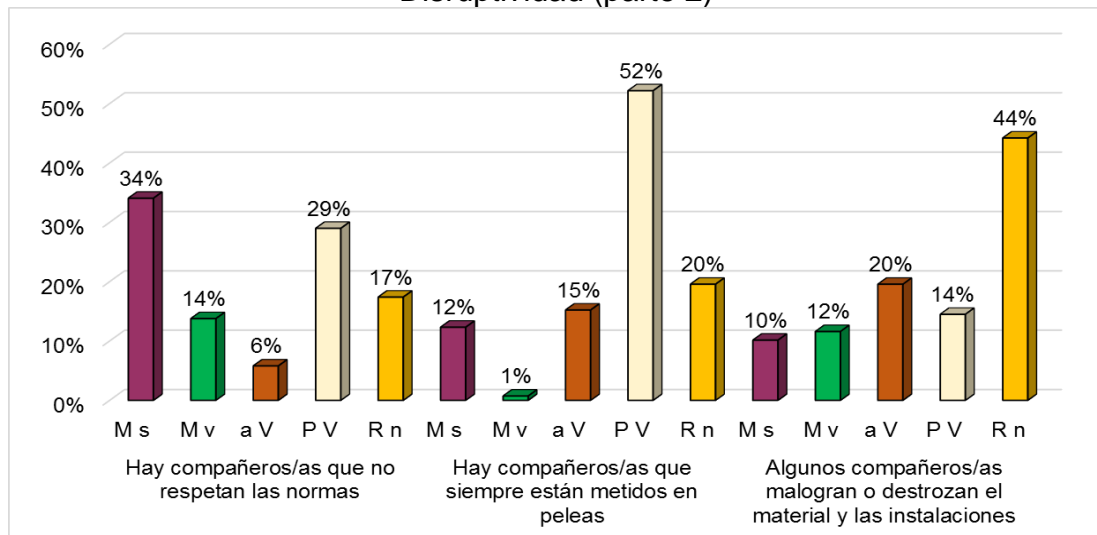
Disruptividad (parte 2)

Ítems		f°	%	f°	%
Hay compañeros/as que no respetan las normas	Con mucha frecuencia	47	34	138	100
	Muchas veces	19	14		
	A veces	8	6		
	Pocas veces	40	29		
	Rara vez o nunca	24	17		
Hay compañeros/as que siempre están metidos en peleas	Con mucha frecuencia	17	12	138	100
	Muchas veces	1	1		
	A veces	21	15		
	Pocas veces	72	52		
	Rara vez o nunca	27	20		
Algunos compañeros/as malogran o destrozan el material y las instalaciones	Con mucha frecuencia	14	10	138	100
	Muchas veces	16	12		
	A veces	27	20		
	Pocas veces	20	14		
	Rara vez o nunca	61	44		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 12

Disruptividad (parte 2)



Fuente: tabla 12

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 12 referente a la Disruptividad (parte 2), de 223 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem Hay compañeros/as que no respetan las normas, se observa 34% responde con mucha frecuencia, 14% muchas veces, 6% a veces, 29% pocas veces y 17% rara vez o nunca; al ítem Hay compañeros/as que siempre están metidos en peleas, se observa que 12% responde con mucha frecuencia, 1% muchas veces, 15% a veces, 52% pocas veces y 20% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al ítem Algunos compañeros/as malogran o destrozan el material y las instalaciones, se tiene que 10% responde con mucha frecuencia, 12% muchas veces, 20% a veces, 14% pocas veces y 44% rara vez o nunca.

Se observa que hay compañeros/as que no respetan las normas con mayor incidencia muchas veces; hay compañeros/as que siempre está metidos en peleas con mayor incidencia pocas veces, y Algunos compañeros/as malogran o destrozan el material y las instalaciones con mayor rara vez o nunca.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la Disruptividad (parte 2) para una convivencia escolar.

Tabla 13

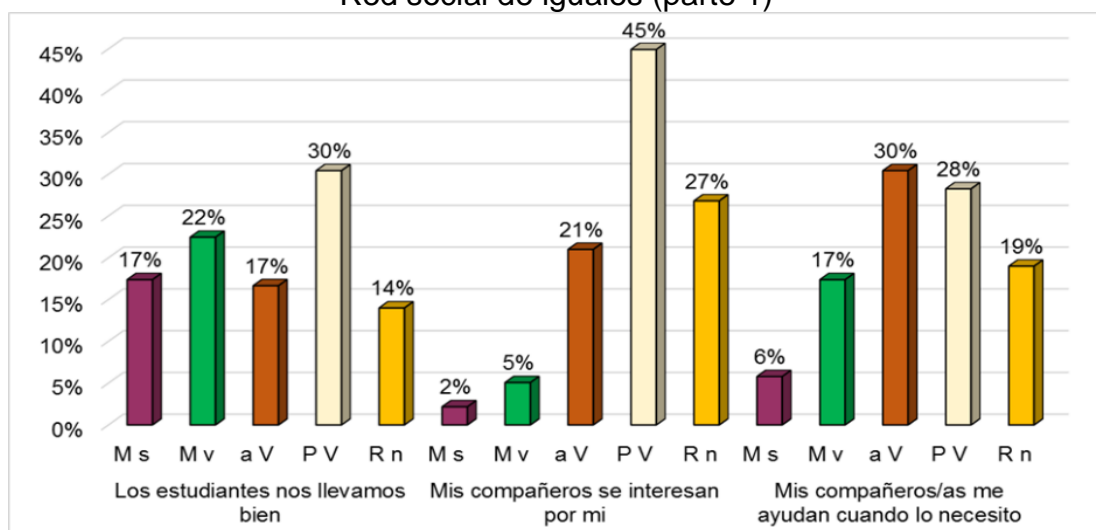
Red social de iguales (parte 1)

Ítems		f°	%	f°	%
Los estudiantes nos llevamos bien	Con mucha frecuencia	24	17		100
	Muchas veces	31	22		
	A veces	23	17		
	Pocas veces	42	30		
	Rara vez o nunca	18	14		
Mis compañeros se interesan por mí	Con mucha frecuencia	3	2		100
	Muchas veces	7	5		
	A veces	29	21		
	Pocas veces	62	45		
	Rara vez o nunca	37	27		
Mis compañeros/as me ayudan cuando lo necesito	Con mucha frecuencia	8	6		100
	Muchas veces	24	17		
	A veces	42	30		
	Pocas veces	39	28		
	Rara vez o nunca	25	19		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 13

Red social de iguales (parte 1)



Fuente: tabla 13

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 13 referente a la red social de iguales (parte 1), de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem los estudiantes nos llevamos bien, se observa 17% responde con mucha frecuencia, 22% muchas veces, 17% a veces, 30% pocas veces y 14% rara vez o nunca; al ítem mis compañeros se interesan por mí, se observa que 2% responde con mucha frecuencia, 5% muchas veces, 21% a veces, 45% pocas veces y 27% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al mis compañeros/as me ayudan cuando lo necesito, se tiene que 6% responde con mucha frecuencia, 17% muchas veces, 30% a veces, 28% pocas veces y 19% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría de los estudiantes se llevan bien con incidencia en pocas veces; mis compañeros se interesan por mí con mayor incidencia pocas veces y mis compañeros/as me ayudan cuando lo necesito con mayor incidencia pocas veces y a veces.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la Red social de iguales (parte 1) para una convivencia escolar.

Tabla 14

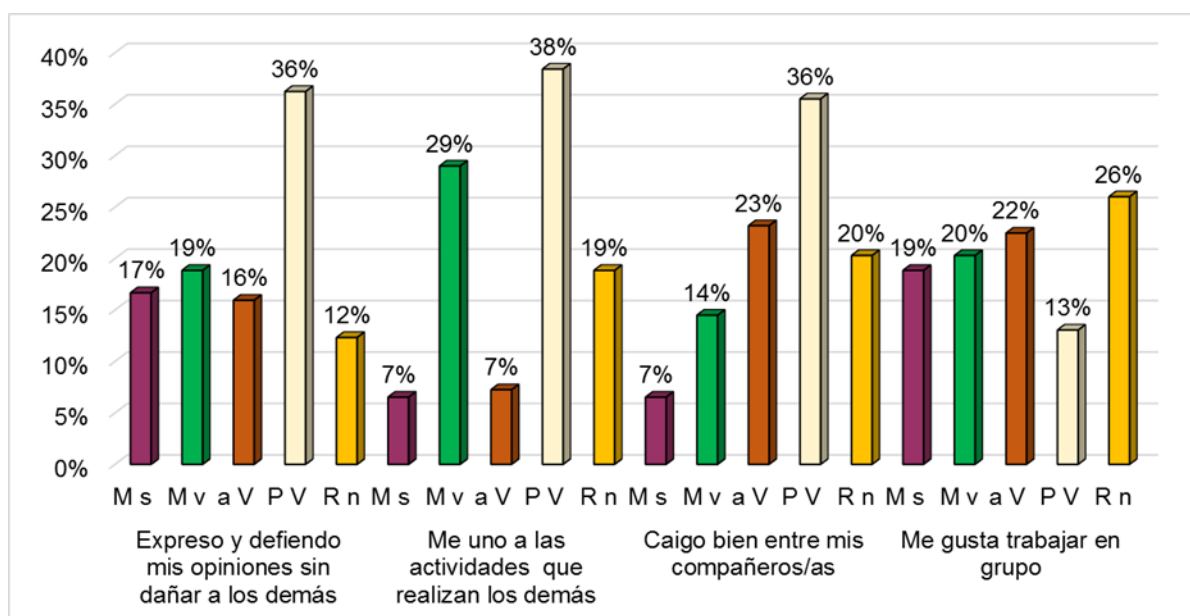
Red social de iguales (parte 2)

Ítems		f°	%	f°	%
Expreso y defiendo mis opiniones sin dañar a los demás	Con mucha frecuencia	23	17	138	100
	Muchas veces	26	19		
	A veces	22	16		
	Pocas veces	50	36		
	Rara vez o nunca	17	12		
Me uno a las actividades que realizan los demás	Con mucha frecuencia	9	7	138	100
	Muchas veces	40	29		
	A veces	10	7		
	Pocas veces	53	38		
	Rara vez o nunca	26	19		
Caigo bien entre mis compañeros/as	Con mucha frecuencia	9	7	138	100
	Muchas veces	20	14		
	A veces	32	23		
	Pocas veces	49	36		
	Rara vez o nunca	28	20		
Me gusta trabajar en grupo	Con mucha frecuencia	26	19	138	100
	Muchas veces	28	20		
	A veces	31	22		
	Pocas veces	18	13		
	Rara vez o nunca	35	26		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 14

Red social de iguales (parte 2)



Fuente: tabla 14

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 14 referente a la red social de iguales (parte 2), de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem Expreso y defiendo mis opiniones sin dañar a los demás, se observa 17% responde con mucha frecuencia, 19% muchas veces, 16% a veces, 36% pocas veces y 12% rara vez o nunca; al ítem Me uno a las actividades que realizan los demás, se observa que 7% responde con mucha frecuencia, 29% muchas veces, 7% a veces, 36% pocas veces y 19% rara vez o nunca, al ítem Caigo bien entre mis compañeros/as, se observa que 7% responde con mucha frecuencia, 14% muchas veces, 23% a veces, 36% pocas veces y 20% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al ítem Me gusta trabajar en grupo, se tiene que 19% responde con mucha frecuencia, 20% muchas veces, 22% a veces, 13% pocas veces y 26% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría expresa y defiendo mis opiniones sin dañar a los demás con mayor incidencia pocas veces; el estudiante se une a las actividades que realizan los demás con mayor incidencia pocas veces, caigo

bien entre mis compañeros/as con mayor frecuencia pocas veces y si al estudiante le gusta trabajar en grupo con mayor incidencia rara vez o nunca.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la gestión interpersonal positiva (parte 3) para una convivencia escolar.

Tabla 15

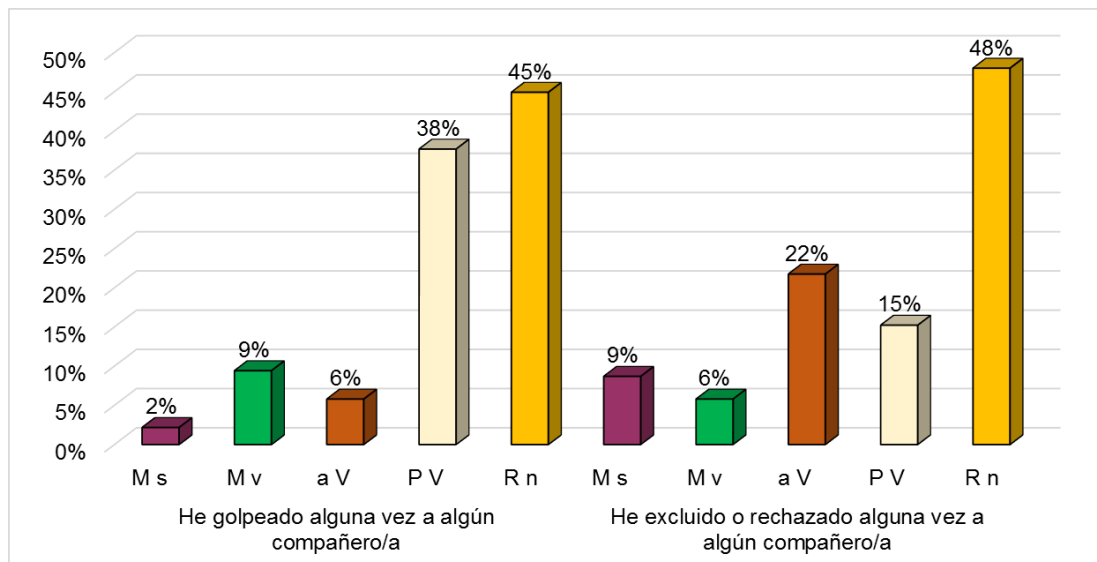
Agresión

Ítems		f°	%	f°	%
He golpeado alguna vez a algún compañero/a	Con mucha frecuencia	3	2	138	100
	Muchas veces	13	9		
	A veces	8	6		
	Pocas veces	52	38		
	Rara vez o nunca	62	45		
He excluido o rechazado alguna vez a algún compañero/a	Con mucha frecuencia	12	9	138	100
	Muchas veces	8	6		
	A veces	30	22		
	Pocas veces	21	15		
	Rara vez o nunca	67	48		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 15

Agresión



Fuente: tabla 15

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 15 referente a la Agresión, de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem He golpeado alguna vez a algún compañero/a, se observa 2% responde con mucha frecuencia, 9% muchas veces, 6% a veces, 38% pocas veces y 45% rara vez o nunca y al ítem He excluido o rechazado alguna vez a algún compañero/a, se observa que 9% responde con mucha frecuencia, 6% muchas veces, 22% a veces, 15% pocas veces y 48% rara vez o nunca.

Se observa que los estudiantes han golpeado alguna vez a algún compañero/a con mayor incidencia rara vez o nunca y los estudiantes han excluido o rechazado alguna vez a algún compañero/a con mayor incidencia rara vez o nunca.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la Agresión para una convivencia escolar.

Tabla 16

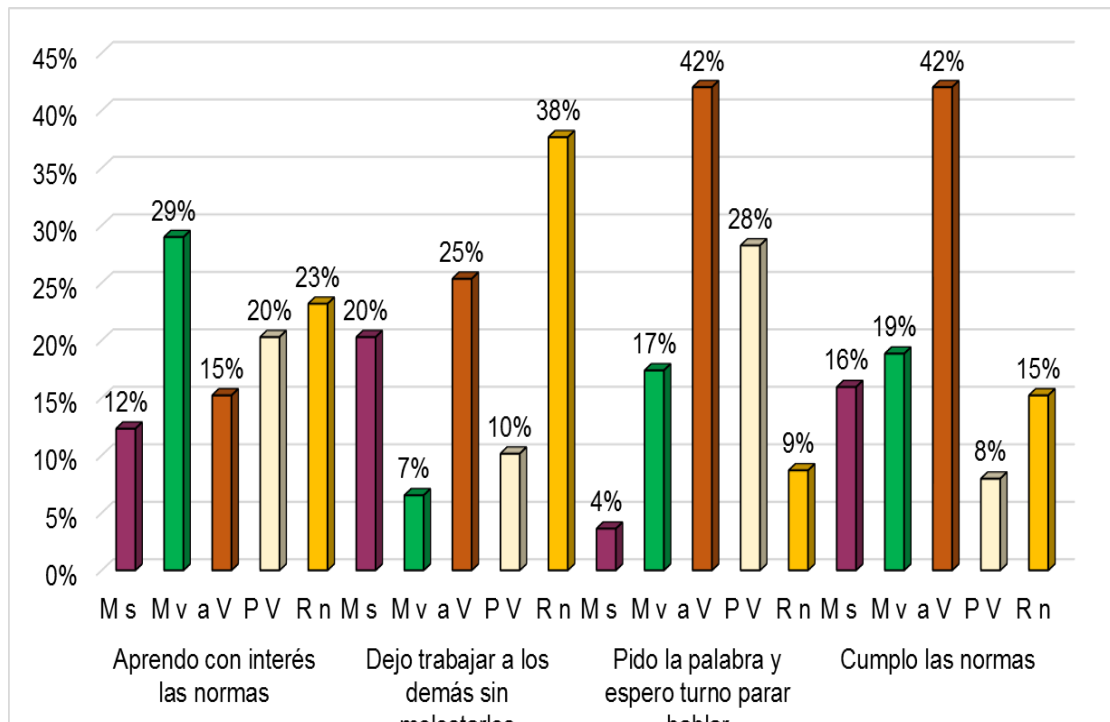
Ajuste normativo

Ítems		f°	%	f°	%
Aprendo con interés las normas	Con mucha frecuencia	17	12	138	100
	Muchas veces	40	29		
	A veces	21	15		
	Pocas veces	28	20		
	Rara vez o nunca	32	24		
Dejo trabajar a los demás sin molestarlos	Con mucha frecuencia	28	20	138	100
	Muchas veces	9	7		
	A veces	35	25		
	Pocas veces	14	10		
	Rara vez o nunca	52	38		
Pido la palabra y espero turno para hablar	Con mucha frecuencia	5	4	138	100
	Muchas veces	24	17		
	A veces	58	42		
	Pocas veces	39	28		
	Rara vez o nunca	12	9		
Cumpro las normas	Con mucha frecuencia	22	16	138	100
	Muchas veces	26	19		
	A veces	58	42		
	Pocas veces	11	8		
	Rara vez o nunca	21	15		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 16

Ajuste normativo



Fuente: tabla 16

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 16 referente a la Ajuste normativo, de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem Aprendo con interés las normas, se observa 12% responde con mucha frecuencia, 29% muchas veces, 15% a veces, 20% pocas veces y 24% rara vez o nunca; al ítem Dejo trabajar a los demás sin molestarlos, se observa que 20% responde con mucha frecuencia, 7% muchas veces, 25% a veces, 10% pocas veces y 38% rara vez o nunca, al ítem Pido la palabra y espero turno para hablar, se observa que 4% responde con mucha frecuencia, 17% muchas veces, 42% a veces, 28% pocas veces y 9% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al ítem Cumpro las normas, se tiene que 16% responde con mucha frecuencia, 19% muchas veces, 42% a veces, 8% pocas veces y 15% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría aprende con interés las normas con mayor incidencia muchas veces; el estudiante deja trabajar a los demás sin molestarlos con mayor incidencia rara vez o nunca, pido la palabra y espero turno para hablar con mayor frecuencia a veces y si cumple las normas con mayor incidencia rara vez o nunca.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la Ajuste normativo para una convivencia escolar.

Tabla 17

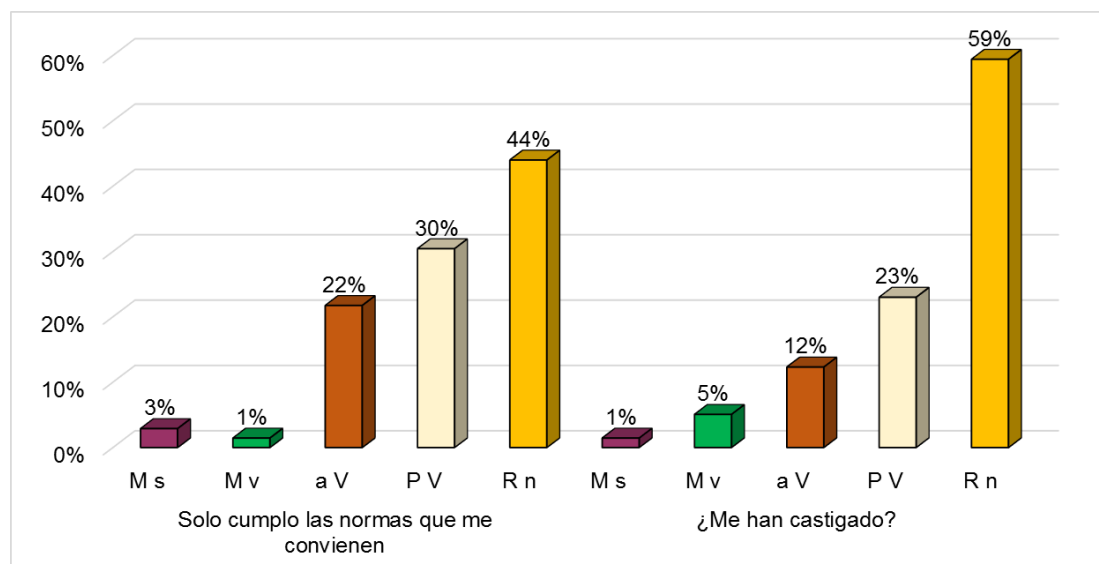
Disciplina

Ítems		f°	%	f°	%
Solo cumplo las normas que me convienen	Con mucha frecuencia	4	3	138	100
	Muchas veces	2	1		
	A veces	30	22		
	Pocas veces	42	30		
	Rara vez o nunca	60	44		
¿Me han castigado?	Con mucha frecuencia	2	1	138	100
	Muchas veces	7	5		
	A veces	17	12		
	Pocas veces	30	23		
	Rara vez o nunca	82	59		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 17

Disciplina



Fuente: tabla 17

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 17 referente a la Disciplina, de 138 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem Solo cumplo las normas que me convienen, se observa 3% responde con mucha frecuencia, 1% muchas veces, 22% a veces, 30% pocas veces y 44% rara vez o nunca y al ítem ¿Me han castigado?, se observa que 1% responde con mucha frecuencia, 5% muchas veces, 12% a veces, 23% pocas veces y 59% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría solo cumplo las normas que me convienen con mayor incidencia rara vez o nunca y si lo han castigado con mayor incidencia rara vez o nunca.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la disciplina para una convivencia escolar.

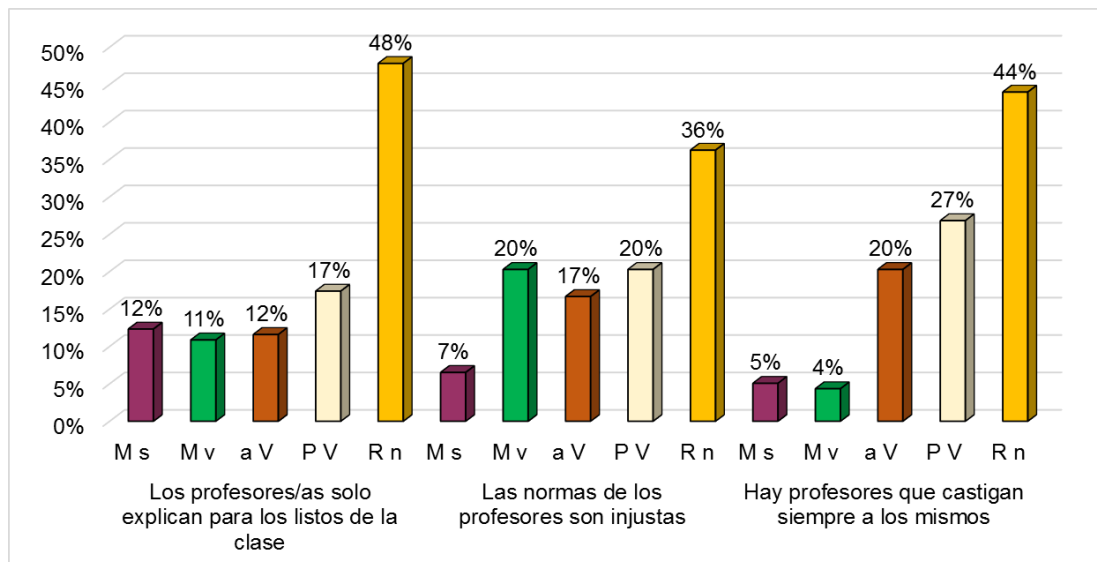
Tabla 18

Desidia docente (laboriosidad)

Ítems		f°	%	f°	%
Los profesores/as solo explican para los listos de la clase	Con mucha frecuencia	17	12	138	100
	Muchas veces	15	11		
	A veces	16	12		
	Pocas veces	24	17		
	Rara vez o nunca	66	48		
Las normas de los profesores son injustas	Con mucha frecuencia	9	7	138	100
	Muchas veces	28	20		
	A veces	23	17		
	Pocas veces	28	20		
	Rara vez o nunca	50	36		
Hay profesores que castigan siempre a los mismos	Con mucha frecuencia	7	5	138	100
	Muchas veces	6	4		
	A veces	28	20		
	Pocas veces	37	27		
	Rara vez o nunca	60	44		

Fuente: instrumento convivencia escolar

Gráfico 18
Desidia docente (laboriosidad)



Fuente: tabla

Interpretación

En la tabla y cuadro N° 18 referente a la Desidia docente (laboriosidad), de 223 estudiantes que representan el 100%, se tiene: al ítem Los profesores/as solo explican para los listos de la clase, se observa 12% responde con mucha frecuencia, 11% muchas veces, 12% a veces, 17% pocas veces y 48% rara vez o nunca; al ítem Las normas de los profesores son injustas, se observa que 7% responde con mucha frecuencia, 20% muchas veces, 17% a veces, 20% pocas veces y 36% rara vez o nunca. Finalmente, en lo que respecta al ítem Hay profesores que castigan siempre a los mismos, se tiene que 5% responde con mucha frecuencia, 4% muchas veces, 20% a veces, 27% pocas veces y 44% rara vez o nunca.

Se observa que la mayoría de los profesores/as solo explican para los listos de la clase con mayor incidencia rara vez o nunca; las normas de los profesores son injustas con mayor incidencia rara vez o nunca, y Hay profesores que castigan siempre a los mismos con mayor incidencia rara vez o nunca.

Lo que implica que la mayoría de estudiantes presentan limitaciones en la Desidia docente (laboriosidad) para una convivencia escolar.

Resultados finales

Tabla 19

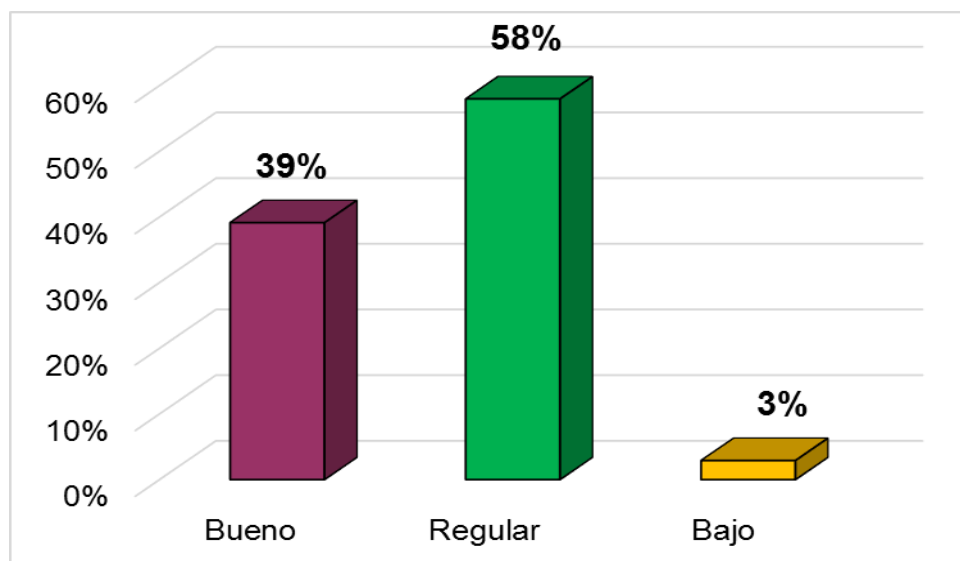
Nivel de resolución de conflictos

	f°	%
Bueno	54	39
Regular	80	58
Bajo	4	3
Total	138	100

Fuente: Instrumento de convivencia escolar

Gráfico 19

Nivel de resolución de conflictos



Fuente: tabla 19

Interpretación

En la tabla y gráfico 19, referente al nivel de resolución de conflictos se observa que de 138 estudiantes encuestados el 39% se encuentra en el nivel bueno, el 58% en el nivel regular y 3% en el nivel bajo.

Por tanto, la mayoría de estudiantes utiliza regularmente las diversas estrategias de resolución de conflictos, asumiendo diferentes roles en una situación conflictiva.

Tabla 20

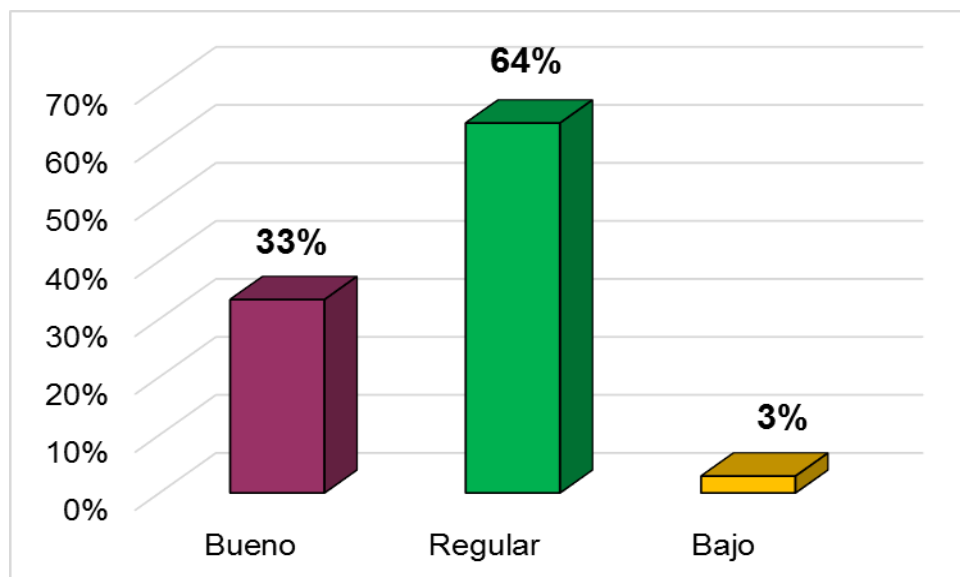
Nivel de convivencia escolar

	f°	%
Bueno	46	33
Regular	88	64
Bajo	4	3
Total	138	100

Fuente: Instrumento de convivencia escolar

Gráfico 20

Nivel de convivencia escolar



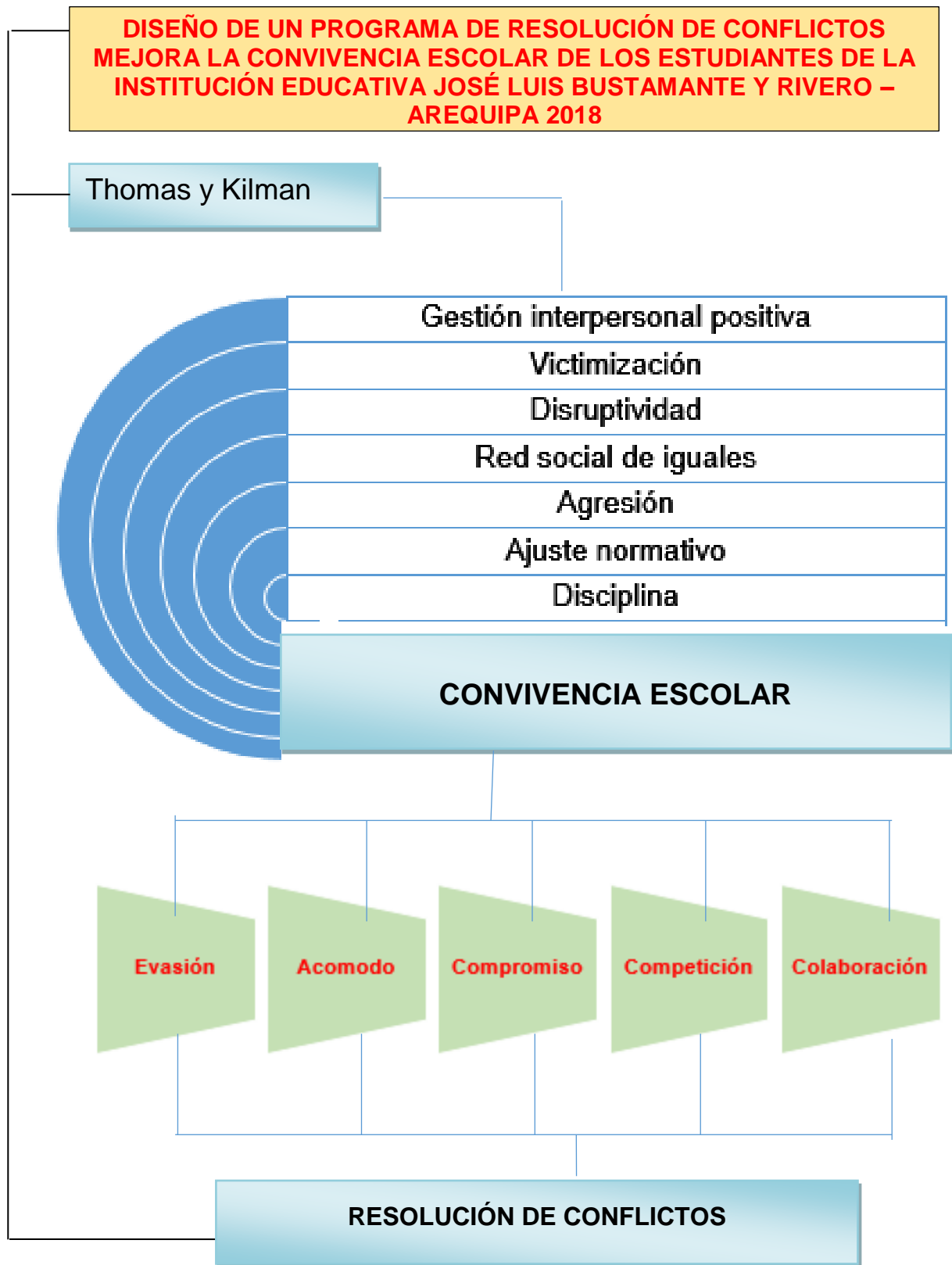
Fuente: tabla 20

Interpretación

En la tabla y gráfico 20, referente al NIVEL de convivencia escolar se observa que de 138 estudiantes encuestados el 33% se encuentra en el nivel bueno, el 64% en el nivel regular y 3% en el nivel bajo.

Por tanto, la mayoría de estudiantes se encuentran en el nivel regular de convivencia democrática, evidenciando tener la necesidad de mejorar la convivencia escolar.

3.2. Propuesta Teórica



DISEÑO DE PROPUESTA

Datos generales

- **Nombre del programa:** Diseño de un programa de resolución de conflictos mejora la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa 2018
- **Dirigido a:** docentes de aula y estudiantes
- **Lugar:** Arequipa
- **Responsables:** Directores de Instituciones Educativas y/o docentes de aula

Objetivos

Objetivo general

- Mejorar la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante y Rivero a través de un programa de resolución de conflictos

Objetivos específicos

- Desarrollar programa de resolución de conflictos mediante modelado de sesiones
- Sensibilizar y motivar a los docentes para asumir su rol transformados y de enseñanza de estrategias de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar.
- Fortalecer capacidades de enseñanza de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar.
- Elaboración y ejecución de propuestas de intervención pedagógica en el aula de manera autónoma; mediante un proceso de valoración y compromiso en un trabajo cooperativo
- Evaluar durante la intervención para corregir, mejorar o cambiar la forma de enseñanza y aprendizaje

- Evaluar al inicio y final de la intervención para determinar la efectividad del programa de resolución de conflictos mejora la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante y Rivero.

Estructura

El programa se desarrollara atendiendo a los objetivos específicos para el logro del la mejora de la convivencia

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDOS	METODOLOGIA
Desarrollar programa de resolución de conflictos mediante modelado de sesiones	Metodología de la modelación	Ponencia
Sensibilizar y motivar a los docentes para asumir su rol transformados y de enseñanza de estrategias de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar.	Resultados de Investigación Resolución de conflictos, según Thomas y Kilman Convivencia escolar	Jornada reflexiva
Fortalecer capacidades de enseñanza de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar.	Estrategias de resolución de conflictos	Talleres de actualización docente
Elaboración y ejecución de propuestas de intervención pedagógica en el aula de manera autónoma; mediante un proceso de valoración y compromiso en un trabajo cooperativo	Sesiones de aprendizaje La convivencia escolar	Talleres de actualización docente Inserción de estrategias de resolución de conflictos

Evaluar durante la intervención para corregir, mejorar o cambiar la forma de enseñanza y aprendizaje		Visita en aula Trabajo colegiado Sistematización de logros
--	--	--

Estrategias metodológicas

- Ponencia
- Jornada reflexiva
- Talleres de actualización docente
- Talleres de actualización docente
- Inserción de estrategias de resolución de conflictos
- Visita en aula
- Trabajo colegiado
- Sistematización de logros

Recursos humanos

- Docentes especialistas en la metodología de la investigación acción
- Equipo de coordinación

Recursos materiales

- Equipo multimedia
- Material de escritorio
- Material audiovisual

Cronograma de actividades

Objetivos	Responsable	Meses						
		M	A	M	J	J	A	S
Desarrollar programa de resolución de conflictos mediante modelado de sesiones	Directores de Instituciones Educativas y/o docentes de aula.	x	x					
Sensibilizar y motivar a los docentes para asumir su rol transformados y de enseñanza de estrategias de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar.			x					
Fortalecer capacidades de enseñanza de resolución de conflictos para mejorar la convivencia escolar.			x	x				
Elaboración y ejecución de propuestas de intervención pedagógica en el aula de manera autónoma; mediante un proceso de valoración y compromiso en un trabajo cooperativo				x	x	x	x	x
Evaluar durante la intervención para corregir, mejorar o cambiar la forma de enseñanza y aprendizaje					x	x	x	x

Presupuesto

DESCRIPCION MATERIAL	CANTIDAD (Unidad)	PRECIO UNITARIO(s /.)	PRECIO TOTAL (s/.)
Estante	1	250.0	250.0
Cartulina	40	0.50	20.0
Papel bond colores	100	0.10	10.0
Cinta Masking	4	3.50	14.0
Papelote	100	0.50	50.0
Papel bond blanco	1000	0.10	100.0
Lapiceros	50		25.0
Plumones	10	0.5	25.0
		2.50	
Copias de textos de convivencia y resolución de conflictos	20	20.0	400.0
	20	5.0	100.0
Cámara fotográfica filmadora	1	950.0	950.0
Equipo de sonido	1	270.0	270.0
CDs	50		50.0
		1.0	
TOTAL	1338	1798.7	2559.00

DESCRIPCION	CANTIDAD (Unidad)	PRECIO UNITARIO (s/.)	PRECIO TOTAL (s/.)
Servicio de capacitación	2	1000.0	2000.0
Servicio de movilidad	1	80.0	80.0
Servicio de impresión	1	450.0	
Otros imprevistos	1	300.0	450.0
			300.0
TOTAL	6	2130	3130

Financiamiento

Autogestión (empresas privadas, municipios y otros)

Convenios institucionales

CONCLUSIONES

PRIMERA

El diseño de un programa de estrategias de resolución de conflictos basadas en la teoría de Thomas - Kilmann, mejorará la convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa 2018, en medida que todos los actores educativos participen colegiadamente.

SEGUNDA

Las estrategias de resolución de conflictos de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa 2018, se encuentran en nivel regular en la mayoría de estudiantes.

TERCERA

La convivencia escolar de los estudiantes de la institución educativa José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa 2018, se encuentra en el nivel regular en la mayoría de estudiantes.

Referencias bibliográficas

- Buatu, O., Rodríguez, I., Panduro, B., Mancilla, A. (2011). *La sabiduría convivencial en Zacualpan. Aproximación en torno al rescate de la memoria histórica*. Universidad de Colima, Colima. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/316/31632785003.pdf>
- Casamayor y otros (2002) *Cómo dar respuesta a los conflictos: La disciplina en la enseñanza secundaria*. Barcelona: GRAO.
- Cepindalo (2015) *Generalidades de la convivencia*. Recuperado de: <http://redes.cepindalo.es/course/view.php?id=29>
- Consejería de Educación (2007) *Orientaciones para la elaboración del plan de convivencia de los centros educativos*. Gobierno de Cantabria.
- Chaparro, A.; Caso, J.; Díaz, C. (2013) *Desarrollo y validación de un instrumento para la evaluación de la convivencia escolar. Universidad Autónoma de Baja California. V Congreso Iberoamericano de Violencia Escolar*. Santiago de Chile 12,13, 14 junio 2013. Recuperado de: <http://www.cives.cl/ocs/index.php/cives/5cives/paper/viewFile/135/11>
- Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU. *Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia Contra Niñas, Niños y Adolescentes*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/transparencia/2018/pdf/decreto-supremo-lineamientos-para-gestion-de-la-convivencia-escolar.pdf>
- Díaz, P. & Sime, E. (2016) Convivencia escolar: una revisión de estudios de la educación básica en Latinoamérica. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 49, 125-145. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/1942/194247574008/>
- Fernández, S. (2009) *La mediación social: itinerario histórico de la resolución de conflictos sociales*. La Razón Histórica, N°9, 2009 [77-97] ISSN 1989-2659. © IPS. Instituto de Política social.

- Fierro, M. (2013). *Convivencia inclusiva y democrática. Una perspectiva para gestionar la seguridad escolar*. Sinéctica, Revista Electrónica de Educación – Universidad Jesuita de Guadalajara, 1-18.
- Galo, C. (2003). *El currículo en el aula. Guatemala*. Editorial Piedra Santa.
- García & Martínez (2001). *Los conflictos en las aulas de ESO. Un estudio sobre la situación en la Comunidad Valenciana*. Valencia: Ullal-FECCOOPV Revisado el 23 de julio 2009
- García, S. (2008) *La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario*. Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. XI, núm. 22, julio-diciembre, 2008, pp. 29-43 Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia
- Girard K., Koch, S. (1997) *Resolución de conflictos en las escuelas. Manual de educadores*. España. Granica S.A.
- Gómez, M. y Mir, V. (2011). *Altas Capacidades en niños y niñas*. España. Editorial NARCEA. S.A.
- Illich, I. (1985) *La convivencialidad*. México: Edit. Joaquín Mortiz / Planeta.
- Ministerio de Educación (2013) *Tutoría y Orientación Educativa Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Perú: Quad Graphics S.A.
- Ministerio de Educación (2017) *Guía de convivencia escolar*. Perú
- Ministerio de educación del Perú (2015). *Compromisos de Gestión Escolar*. Perú.
- Moreno, J. y García, R. (2008). *El profesorado y la Secundaria: ¿demasiados retos?* (2ª. ed.) Valencia, España. Editorial NauLlibres.
- Nérics, I. (2000). *Hacia una didáctica general dinámica*. (3ra. Ed.), Argentina. Editorial Kapelusz S.A.

- Pacheco, I.; Díez, M. y García, J. (2016) *La convivencia escolar, variables psicológicas y educativas*. Universidad de León - IAEU
- Pasquali, A. (1978). *Comprender la comunicación*. Caracas: Monte Ávila.
- Pérez, S. & Pérez, Ma. (2011) Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento. Edit. Narcea.
- Pérez, T. (2001). *Convivencia solidaria y democrática. Nuevos paradigmas y estrategias pedagógicas para su construcción*. (I. Instituto María Cano, Ed.) Bogotá: Fotolito América, Ltda.
- Thomas, K., y Kilmann, R. (2008) Instrumento *Thomas-Kilman de Modos de Conflicto*. Recuperado DE: file:///C:/Users/USER/Downloads/TKSP0003e_preview.pdf
- Toro, J. (1992) *7 aprendizajes básicos para la Educación en la Convivencia Social. Educando para hacer posible la Vida y la Felicidad*. Bogotá. Fundación Social.
- Tuc, (2013) *Clima del aula y rendimiento escolar*. (Tesis grado magister). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/09/Tuc-Martha.pdf>
- UNESCO (2008). *Convivencia democrática, inclusión y cultura de paz: Lecciones desde la práctica educativa innovadora en América Latina*. Recuperado de: <http://unesdoc.unesco.org/images/0016/001621/162184s.pdf>
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. México: Acción Directiva GRAO
- Vaello, J. (2011) *Resolución de conflictos*. Madrid: Santillana Educación, S. L.

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de instrumento de estrategias de resolución de conflictos

(Referencia de cuestionario de resolución de conflictos de Thomas y Kilman)

Variable	Indicadores	Sub indicadores	Ítems	Índice	Técnica e instrumento
Resolución de conflictos	Estrategias de resolución de conflictos	Evasión	1. Hay ocasiones en que dejo que otros resuelvan los problema.	Si No	Encuesta Cuestionario
			2. Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables		
			3. Me parece que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias entre los compañeros		
			4. A veces evito tomar parte en situaciones problemáticas		
		Acomodo	5. Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.		
			6. Trato de aliviar las emociones de mi amiga para que no se dañe nuestra amistad.		
			7. Trato de no herir los sentimientos del otro		
			8. A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona		
		Compromiso	9. Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.		
			10. Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.		
			11. Renuncio a algunos puntos a cambio de otros.		
			12. Trato que se lleguen a un compromiso		
		Competición	13. Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.		

			14. Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.		
			15. Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los méritos de mi posición		
			16. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.		
		Colaboración	17. Intento asumir y expresar todas las preocupaciones tuyas y mías.		
			18. Le digo mis ideas y le pregunto las tuyas		
			19. Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema		
			20. Generalmente busco la ayuda del otro para solucionar el problema.		

MATRIZ DE INSTRUMENTO DE CONVIVENCIA ESCOLAR

Variables	Indicadores	Ítems		Índice	Técnica e instrumento
Convivencia escolar	Gestión interpersonal positiva	1.	Los profesores/as se llevan bien entre ellos	Rara vez o nunca es mi caso (0) Pocas veces es mi caso (1) A veces es mi caso (2)	Encuesta Escala valorativa
		2.	Hay buenas relaciones entre profesores y estudiantes		
		3.	Los padres se llevan bien con los profesores/as		
		4.	Las familias del alumnado se implican en las actividades		
		5.	Los profesores son respetados		
		6.	Los profesores son ejemplo de buenas relaciones		
		7.	Los profesores/as evitan que nos burlemos unos de otros		
		8.	Los profesores/as nos ayudan a resolver nuestros problemas		
		9.	Los profesores/as me ayudan cuando lo necesito		
		10.	Mis padres se llevan bien con mis profesores/as		
	Victimización	11.	He tenido miedo de venir a la escuela	Muchas veces es mi caso (3) Con mucha frecuencia o siempre es mi caso (4)	
		12.	Algún compañero me ha golpeado		
		13.	Algún compañero me ha insultado		
		14.	Me he sentido amenazado/a		
		15.	Me han robado		
		16.	Me he sentido excluido		
	Disruptividad	17.	Dentro de mi I.E. hay problemas de vandalismo		
		18.	Hay peleas en las que la gente se pega		
		19.	Hay compañeros/as que interrumpen las clases		
		20.	Hay compañeros/as que no respetan las normas		
		21.	Hay compañeros/as que siempre están metidos en peleas		
		22.	Algunos compañeros/as malogran o destrazan el material y las instalaciones		
	Red social de	23.	Los estudiantes nos llevamos bien		
		24.	Mis compañeros se interesan por mí		

	iguales	25.	Mis compañeros/as me ayudan cuando lo necesito		
		26.	Expreso y defiendo mis opiniones sin dañar a los demás		
		27.	Me uno a las actividades que realizan los demás		
		28.	Caigo bien entre mis compañeros/as		
		29.	Me gusta trabajar en grupo		
	Agresión	30.	He golpeado alguna vez a algún compañero/a		
		31.	He excluido o rechazado alguna vez a algún compañero/a		
	Ajuste normativo	32.	Aprendo con interés las normas		
		33.	Dejo trabajar a los demás sin molestarlos		
		34.	Pido la palabra y espero turno para hablar		
		35.	Cumplo las normas		
	disciplina	36.	Solo cumplo las normas que me convienen		
		37.	¿Me han castigado?		
	Desidia docente (Laboriosidad)	38.	Los profesores/as solo explican para los listos de la clase		
		39.	Las normas de los profesores son injustas		
		40.	Hay profesores que castigan siempre a los mismos		



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO - LAMBAYEQUE



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Los ítems describen posibles reacciones, ante situaciones en las que sus deseos o ideas son diferentes con las de tus compañeros ¿Cómo respondes habitualmente en esas situaciones?; por favor marque la alternativa “sí” o “no”, según sea más característica de su comportamiento.

Puede ser que en algunos casos la alternativa “sí” o “no” no describan su comportamiento habitual. Por favor, en estos casos, selecciona la respuesta que más se asemeje a su reacción.

Ítems	Si	No
1. Hay ocasiones en que dejo que otros resuelvan los problema.		
2. Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables		
3. Me parece que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias entre los compañeros		
4. A veces evito tomar parte en situaciones problemáticas		
5. Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que sí estamos de acuerdo.		
6. Trato de aliviar las emociones de mi amiga para que no se dañe nuestra amistad.		
7. Trato de no herir los sentimientos del otro		
8. A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona		
9. Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.		
10. Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.		
11. Renuncio a algunos puntos a cambio de otros.		
12. Trato que se lleguen a un compromiso		
13. Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.		
14. Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.		
15. Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los méritos de mi posición		
16. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.		
17. Intento asumir y expresar todas las preocupaciones suyas y mías.		
18. Le digo mis ideas y le pregunto las suyas		
19. Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema		
20. Generalmente busco la ayuda del otro para solucionar el problema.		

Gracias



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO - LAMBAYEQUE



ESCALA VALORATIVA (ECE)

El presente, contiene frases cortas, y debe responder a cómo te sientes, piensas o actúas, no hay respuestas correctas o incorrectas, ni respuestas buenas o malas. Responde honestamente y con sinceridad. Donde:

Rara vez o nunca es mi caso (0)

Pocas veces es mi caso (1)

A veces es mi caso (2)

Muchas veces es mi caso (3)

Con mucha frecuencia o siempre es mi caso (4)

Ítems	0	1	2	3	4
1. Los profesores/as se llevan bien entre ellos					
2. Hay buenas relaciones entre profesores y estudiantes					
3. Los padres se llevan bien con los profesores/as					
4. Las familias del alumnado se implican en las actividades					
5. Los profesores son respetados					
6. Los profesores son ejemplo de buenas relaciones					
7. Los profesores/as evitan que nos burlemos unos de otros					
8. Los profesores/as nos ayudan a resolver nuestros problemas					
9. Los profesores/as me ayudan cuando lo necesito					
10. Mis padres se llevan bien con mis profesores/as					
11. He tenido miedo de venir a la escuela					
12. Algún compañero me ha golpeado					
13. Algún compañero me ha insultado					
14. Me he sentido amenazado/a					
15. Me han robado					
16. Me he sentido excluido					
17. Dentro de mi I.E. hay problemas de vandalismo					
18. Hay peleas en las que la gente se pega					
19. Hay compañeros/as que interrumpen las clases					
20. Hay compañeros/as que no respetan las normas					
21. Hay compañeros/as que siempre están metidos en peleas					
22. Algunos compañeros/as malogran o destrozan el material y las instalaciones					
23. Los estudiantes nos llevamos bien					
24. Mis compañeros se interesan por mí					
25. Mis compañeros/as me ayudan cuando lo necesito					
26. Expreso y defiendo mis opiniones sin dañar a los demás					
27. Me uno a las actividades que realizan los demás					
28. Caigo bien entre mis compañeros/as					
29. Me gusta trabajar en grupo					
30. He golpeado alguna vez a algún compañero/a					
31. He excluido o rechazado alguna vez a algún compañero/a					
32. Aprendo con interés las normas					
33. Dejo trabajar a los demás sin molestarlos					
34. Pido la palabra y espero turno para hablar					
35. Cumpla las normas					

36. Solo cumplo las normas que me convienen					
37. ¿Me han castigado?					
38. Los profesores/as solo explican para los listos de la clase					
39. Las normas de los profesores son injustas					
40. Hay profesores que castigan siempre a los mismos					





UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO - LAMBAYEQUE



CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

Los ítems describen posibles reacciones, ante situaciones en las que sus deseos o ideas son diferentes con las de tus compañeros ¿Cómo respondes habitualmente en esas situaciones?; por favor marque la alternativa "si" o "no", según sea más característica de su comportamiento. Puede ser que en algunos casos la alternativa "si" o "no" no describan su comportamiento habitual. Por favor, en estos casos, selecciona la respuesta que más se asemeje a su reacción.

Ítems	Si	No
1. Hay ocasiones en que dejo que otros resuelvan los problema.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Me parece que no siempre vale la pena preocuparse por las diferencias entre los compañeros	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. A veces evito tomar parte en situaciones problemáticas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6. Trato de aliviar las emociones de mi amiga para que no se dañe nuestra amistad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Trato de no herir los sentimientos del otro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Trato de encontrar una solución que de algún modo sea conveniente para ambos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si él me respeta y permite mantener algunas de las mías.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Renuncio a algunos puntos a cambio de otros.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Trato que se lleguen a un compromiso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Usualmente soy firme en lo que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planteo.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14. Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los méritos de mi posición	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Intento asumir y expresar todas las preocupaciones tuyas y mías.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Le digo mis ideas y le pregunto las tuyas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Siempre prefiero una discusión directa y abierta del problema	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Generalmente busco la ayuda del otro para solucionar el problema.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gracias





ESCALA VALORATIVA (ECE)

El presente, contiene frases cortas, y debe responder a cómo te sientes, piensas o actúas, no hay respuestas correctas o incorrectas, ni respuestas buenas o malas. Responde honestamente y con sinceridad. Donde:

Rara vez o nunca es mi caso (0), Pocas veces es mi caso (1), A veces es mi caso (2), Muchas veces es mi caso (3), Con mucha frecuencia o siempre es mi caso (4)

Items	0	1	2	3	4
1. Los profesores/as se llevan bien entre ellos		X			
2. Hay buenas relaciones entre profesores y estudiantes			X		
3. Los padres se llevan bien con los profesores/as				X	
4. Las familias del alumnado se implican en las actividades			X		
5. Los profesores son respetados			X		
6. Los profesores son ejemplo de buenas relaciones		X			
7. Los profesores/as evitan que nos burlemos unos de otros				X	
8. Los profesores/as nos ayudan a resolver nuestros problemas			X		
9. Los profesores/as me ayudan cuando lo necesito		X			
10. Mis padres se llevan bien con mis profesores/as			X		
11. He tenido miedo de venir a la escuela			X		
12. Algún compañero me ha golpeado				X	
13. Algún compañero me ha insultado			X		
14. Me he sentido amenazado/a				X	
15. Me han robado		X			
16. Me he sentido excluido				X	
17. Dentro de mi I.E. hay problemas de vandalismo					X
18. Hay peleas en las que la gente se pega				X	
19. Hay compañeros/as que interrumpen las clases				X	
20. Hay compañeros/as que no respetan las normas					X
21. Hay compañeros/as que siempre están metidos en peleas				X	
22. Algunos compañeros/as malogran o destroran el material y las instalaciones			X		
23. Los estudiantes nos llevamos bien				X	
24. Mis compañeros se interesan por mí		X			
25. Mis compañeros/as me ayudan cuando lo necesito			X		
26. Expreso y defiendo mis opiniones sin dañar a los demás			X		
27. Me uno a las actividades que realizan los demás				X	
28. Caigo bien entre mis compañeros/as				X	
29. Me gusta trabajar en grupo			X		
30. He golpeado alguna vez a algún compañero/a			X		
31. He excluido o rechazado alguna vez a algún compañero/a			X		
32. Aprendo con interés las normas			X		
33. Dejo trabajar a los demás sin molestarlos			X		
34. Pido la palabra y espero turno para hablar			X		
35. Cumpro las normas				X	
36. Solo cumpro las normas que me convienen				X	
37. ¿Me han castigado?		X			
38. Los profesores/as solo explican para los listos de la clase			X		
39. Las normas de los profesores son injustas				X	
40. Hay profesores que castigan siempre a los mismos				X	

Gracias





Solicito: **APLICACIÓN DE CUESTIONARIO**

SEÑOR(A) DIRECTOR(A) DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ LUIS
BUATAMANTE Y RIVERO – AREQUIPA

Tenga a bien recibir mis saludos cordiales.

Yo Rivelino Arteta Cabrera, con DNI 29422962, con domicilio en Urb.
Villa Corpac Mz C Lt. 1 Cerro Colorado y docente de la especialidad de
Comunicación

Habiendo concluido mis estudios en Investigación y docencia, y deseando
concluir con él la sustentación del informe de investigación "Diseño de un
Programa de Resolución de Conflictos Mejora la Convivencia Escolar de los
Estudiantes de la Institución Educativa José Luis Bustamante Y Rivero –
Arequipa 2018", solicito se me permita aplicar el cuestionario de apreciación,
correspondiente a la mencionada investigación, a los estudiantes de su digna
institución; cuya finalidad es determinar un diagnóstico y realizar una propuesta
de mejoramiento según los resultados que se asuman.

Agradeciendo su cobertura y apoyo, me despido.

Arequipa 28 de agosto del 2018


Rivelino Arteta Cabrera



Solicito: **CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA**

SEÑOR(A) DIRECTOR(A) DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ LUIS
BUATAMANTE Y RIVERO – AREQUIPA

Yo Rivelino Arteta Cabrera, con DNI 29422962, con domicilio en Urb.
Villa Corpac Mz C Lt. 1 Cerro Colorado, y docente de la especialidad de
Comunicación.

Tenga a bien recibir mis saludos cordiales. La presente es solicitar
constancia de aplicación de encuesta correspondiente al estudio de: "Diseño de
un Programa de Resolución de Conflictos Mejora la Convivencia Escolar de los
Estudiantes de la Institución Educativa José Luis Bustamante Y Rivero –
Arequipa 2018".

Me despido. No sin antes agradecer anticipadamente el servicio
brindado.

Arequipa 28 de agosto del 2018

Atentamente:

Rivelino Arteta Cabrera

"AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

**LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ LUIS
BUSTAMANTE Y RIVERO – AREQUIPA**

HACE CONSTAR QUE:

Que el Sr. **RIVELINO ARTETA CABRERA**, docente con estudios concluidos en Investigación y Docencia, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, ha aplicado un cuestionario correspondiente al estudio la investigación "Diseño de un Programa de Resolución de Conflictos Mejora la Convivencia Escolar de los Estudiantes de la Institución Educativa José Luis Bustamante Y Rivero – Arequipa 2018", en nuestra Institución educativa.

Se hace entrega de la presente para los fines que vea por conveniente.

Arequipa, 28 de agosto del 2018



The block contains an official circular stamp of the "DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO - AREQUIPA". Overlaid on the stamp is a blue ink signature. Below the signature, the name "JOSÉ BENÍ LUIS CHAVEZ CHAVEZ" is printed in blue, followed by the word "DIRECTOR" in a smaller font.