

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
EDUCACIÓN INICIAL**

**TÍTULO**

**“LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA GESTIÓN DE  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS”**

**AUTOR**

**BRIGITTE MARICELY RODRÍGUEZ GONZÁLES**

**ASESOR**

**CÉSAR AUGUSTO POMA HENOSTROZA**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

# Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 24-ene.-2023 2:22 p. m. -05  
 Identificador: 1998635184  
 Número de palabras: 4573  
 Entregado: 1

LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
 EN LA GESTIÓN DE ... Por Brigitte  
 Maricely Rodríguez Gonzáles

Índice de similitud  
**13%**

### Similitud según fuente

Internet Sources: 13%  
 Publicaciones: 1%  
 Trabajos del estudiante: 11%

excluir citas

Excluir bibliografía

excluyendo las coincidencias < 1%

modo:

ver informe en vista quickview (vista clásica)



imprimir

actualizar

descargar

2% match (Internet desde 18-ene.-2023)

<https://www.slideshare.net/BlancaDeniseVillanue/33422-02799-resolucin-de-conflictos-y-tomas-de-decisiones-2>



1% match (trabajos de los estudiantes desde 18-mar.-2016)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18](#)



1% match (trabajos de los estudiantes desde 04-ago.-2016)

[Submitted to Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-04](#)



1% match (trabajos de los estudiantes desde 15-dic.-2018)

[Submitted to Universidad de Almeria on 2018-12-15](#)



1% match (Internet desde 14-abr.-2021)

<http://repositorio.uladech.edu.pe>



1% match (Internet desde 22-sept.-2022)

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16157/Mostacero\\_CAT.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16157/Mostacero_CAT.pdf?isAllowed=y&sequence=1)



1% match ( )

[Fernandez Lara, Gilberto. "Relación entre los instrumentos de gestión institucional y liderazgo directivo en las instituciones educativas del distrito de Vilcabamba, provincia de La Convención y departamento del Cusco", 'Baishideng Publishing Group Inc.', 2019](#)



1% match (trabajos de los estudiantes desde 06-sept.-2018)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-09-06](#)



1% match (Internet desde 27-oct.-2022)

<https://doczz.es/doc/1005772/modelo-de-gesti%C3%B3n-educativa-estrat%C3%A9gica>



1% match (Internet desde 01-dic.-2020)



**DEDICATORIA:**

*Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme la fortaleza para superar etapas tristes en mi vida, a mis queridos padres por el apoyo brindado y por nunca dejarme sola, y a mis dos hijos: Adriano y Mayte por ser las personas más importantes en mi vida y que siempre fueron mis motivos principales para mi logro profesional.*

## Contenido

DEDICATORIA:.....	ii
PRESENTACIÓN .....	vii
RESUMEN.....	viii
CAPITULO I .....	9
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	9
1.1    Concepto de Resolución de conflictos.....	9
1.2    Resolución.....	9
1.3    Conflictos .....	9
1.4    Tipos de conflictos: .....	10
1.5    Conflictos según su veracidad .....	10
1.5.1    Conflictos reales.....	10
1.5.2    Conflictos imaginarios.....	10
1.5.3    Conflictos inventados.....	10
1.6    Conflictos según los participantes:.....	11
1.6.1    Conflictos intrapersonal:.....	11
1.6.2    Conflictos interpersonales: .....	11
1.6.3    Conflicto intragrupal.....	11
1.7    Conflictos según el contenido .....	11
1.7.1    Conflictos relacionales .....	11
1.7.2    Conflictos de interés .....	11
1.8    Causas:.....	12
1.8.1    Diferenciación de actividades.....	12
1.8.2    Recursos compartidos.....	12

1.8.3	Actividades interdependientes.....	12
1.9	Consecuencias.....	12
1.10	Clasificación de los involucrados en el conflicto .....	13
1.10.1	Atacantes – destructores .....	13
1.10.2	Acomodaticias .....	13
1.10.3	Evasivas .....	13
1.10.4	Encantadas .....	13
1.11	Enfoques de la resolución de conflictos: .....	13
1.11.1	Colaboración (Ganar – ganar).....	13
1.11.2	Imposición (ganar-perder).....	14
1.11.3	Eludir (perder-perder).....	14
1.11.4	Adaptación (perder-ganar).....	14
1.11.5	Compromiso .....	14
1.12	Herramientas para la gestión del conflicto .....	15
1.12.1	Habilidades sociales .....	15
1.12.2	Técnicas de autoridad y poder .....	15
1.12.3	Técnicas de negociación y mediación .....	15
1.13	Indicios de la existencia del problema.....	15
1.13.1	Indicios de indecisión .....	15
1.13.2	Indicios de interés.....	15
1.13.3	Indicios generales del conflicto: .....	16
1.13.4	Señales no verbales indicativas de conflictos:.....	16
1.14	Soluciones del conflicto interno.....	16
1.14.1	Mediación.....	16
1.14.2	Negociación .....	16
1.14.3	Arbitraje .....	17

1.15	Tipos de mediación.....	17
1.15.1	Inglesa .....	17
1.15.2	Americana .....	17
1.15.3	Restar importancia al problema .....	18
1.16	Aspectos positivos y negativos del conflicto.....	18
1.16.1	Positivos .....	18
1.16.2	Negativos:.....	18
1.17	Pasos para la solución de conflictos .....	18
1.17.1	Identificar el problema.....	18
1.17.2	Perfilar el problema .....	19
1.17.3	Responder al problema.....	19
1.17.4	Buscar soluciones.....	19
1.17.5	Valorar las consecuencias.....	19
	20	
	CAPITULO II .....	21
	GESTION DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS .....	21
2	Definición de gestión .....	21
2.1	Objetivos de la gestión educativa.....	21
2.2	Principios de la gestión .....	21
2.2.1	Flexibilidad.....	21
2.2.2	Equidad.....	22
2.2.3	Relevancia .....	22
2.2.4	Pertinencia.....	22
2.2.5	Eficacia .....	22
2.2.6	Eficiencia.....	22
2.3	Dimensión de la gestión educativa.....	22

	vi
2.3.1	Pedagógica ..... 23
2.3.2	Organizativa..... 23
2.3.3	Administrativa ..... 24
2.3.4	Social comunitaria..... 24
2.4	Instrumentos de gestión ..... 24
2.4.1	PEI (proyecto educativo institucional) ..... 25
2.4.2	PCEI (proyecto curricular de institución educativa)..... 25
2.4.3	PAT (plan anual del trabajo) ..... 25
2.4.4	IGA (informe de gestión anual)..... 25
2.4.5	RI (reglamento interno)..... 26
2.5	Componentes de la gestión educativa:..... 26
2.5.1	Liderazgo compartido ..... 26
2.5.2	Trabajo colaborativo ..... 26
2.5.3	Toma de decisiones..... 26
CAPITULO III: ..... 28	
ROL DEL DIRECTOR Y EL CLIMA INSTITUCIONAL..... 28	
3.1	Rol del director en la Institución Educativa. .... 28
3.2	Clima institucional..... 28
CONCLUSIONES..... 31	
SUGERENCIAS: ..... 32	
BIBLIOGRAFIA: ..... 33	
ANEXOS ..... 34	

## **PRESENTACIÓN**

El siguiente trabajo trata sobre la resolución de conflictos en la gestión de instituciones educativas ya que es un tema que involucra tanto a la cabeza principal que es el director y también considera a los alumnos y los docentes. Se da muy a diario y muchas veces se ignora el cómo poder solucionar diversos problemas que se da en la gestión escolar

El presente trabajo se ha desarrollado en tres capítulos igualmente importantes:

En el I capítulo, se desarrolla todo lo relacionado acerca de la resolución de conflictos desde el punto de vista conceptual como: definiciones, tipos de conflicto, los medios para solucionar un conflicto, pasos para solucionar un conflicto.

En el II capítulo, se aborda todo lo relacionado a la gestión de la institución educativa, partiendo por explicar de manera conceptual lo que significa gestión, tipos de gestión, instrumentos de gestión, los objetivos de la gestión educativa.

Finalmente, en el III capítulo, se desarrolla la importancia de tener un clima de institucional favorable y la gran labor del director los roles que debe ejercer en la institución educativa.

Las fuentes bibliográficas han sido de mucha utilidad para este trabajo de investigación ya que es una herramienta muy fundamental que se debe tener en cuenta ya que se debe saber el origen de donde se ha extraído las fuentes de información y también se debe dar un valor especial reconociendo a los autores ajenos.



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito informar y resolver a tiempo los conflictos existentes en las instituciones educativas, tomando como base la gestión de los directivos.

Como docentes y mediadores tenemos la capacidad para poder crear en ellos una autoestima alta y una identidad clara para que ellos asuman la responsabilidad de sus actos. Los conflictos son parte de nuestra vida diaria, suelen suceder ante cualquier situación que muchas veces queremos evadir para que no suceda, pero terminamos involucrados ante otra parte o grupo de personas.

También debemos tener en cuenta el papel importante que cumple el director y los docentes ya que son ellos las personas más cercanas al grupo de personas en este caso se podrían decir alumnos, tenemos que tener en cuenta si los medios de solución de conflictos se aplican en las instituciones educativas. Los padres de familia también tienen un rol importante ya que para poder detectar un problema y resolverlo los padres de familia deben apoyar para que no se llegue a mayores y nadie pueda salir lastimado.

El fin de desarrollar este tema es prevenir a tiempo los conflictos e informarnos a los docentes para poder actuar de la manera correcta a un tiempo determinado ya que los conflictos en las instituciones educativas suceden de manera imprevista y debemos saber actuar d inmediato tomando las decisiones correctas.

**PALABRAS CLAVES:** solución, conflictos, mediador, reflexión, responsabilidad.

## CAPITULO I

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

#### 1.1 Concepto de Resolución de conflictos

Es el conjunto de técnicas y habilidades que ponemos en práctica para buscar la mejor alternativa, esta debe ser de manera pacífica ante un problema o confusión que existe entre dos o más personas. (Anónimo)

El ser humano vive en una sociedad que siempre avanza de manera singular y otras grupalmente, muchas veces la vida nos obliga a tomar decisiones para satisfacer nuestros propios intereses para poder realizar lo decidido.

#### 1.2 Resolución

Es el acto y consecuencia para solucionar una dificultad y tomar una decisión que se debe concluir con un análisis final para poder ser resuelto. (Anónimo)

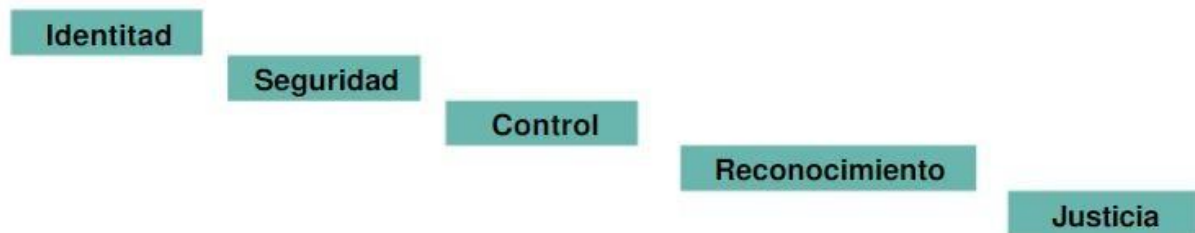
#### 1.3 Conflictos

(Apple, 2016) Nos dice que “El valor negativo que le confieren al conflicto, al ocultarlo, el negarle o el ausentarlo de toda la acción educativa muestra cada vez más la importancia de entenderlo y tratar de transformarlo”.

Se define por conflicto al grupo de situaciones que no se pueden de forma simultánea, cuando hay un conflicto es ahí donde se produce una pelea o discusión donde una de las partes se opone a la otra. Para que suceda un conflicto es esencial que exista un desacuerdo que no se haya solucionado. “Un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o

perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes”. (Jares, 1997).

(Herminia Garcia & Ugarte Pareja, 1997)El conflicto se basan en necesidades insatisfechas como:



Fuente web.

#### **1.4 Tipos de conflictos:**

Existen diferentes tipos de conflictos ya sea por ideologías, valores, diferencias de personalidades. (Corbin)

#### **1.5 Conflictos según su veracidad:**

##### **1.5.1 Conflictos reales**

Son aquellos que existe de manera real y son provocados por diversas causas (económico, legal, etc.).

##### **1.5.2 Conflictos imaginarios**

Son problemas que vienen de malas interpretaciones.

##### **1.5.3 Conflictos inventados**

Son conflictos que no son reales, una de las partes quiere obtener algún beneficio y quiere manipular la situación.

## **1.6 Conflictos según los participantes:**

**1.6.1 Conflictos intrapersonal:** Existe de manera interna, es decir en la mente solo de la persona. Si el problema se soluciona nos ayudará a crecer como personas.

**1.6.2 Conflictos interpersonales:** Este tipo de conflictos sucede en interacción entre grupo de personas se da de forma rápida porque solo basta que una persona se sienta atacada para dar inicio al conflicto.

**1.6.3 Conflicto intragrupal:** Los conflictos se da entre los participantes de un grupo o equipo, esto puede estabilizar un buen equipo conformado.

**1.6.4 Conflicto intergrupalo:** Los conflictos son de forma grupal y muchas veces suelen ser de manera violenta. Las causas pueden ser ideológicas, prejuicios o disputas territoriales.

## **1.7 Conflictos según el contenido:**

### **1.7.1 Conflictos relacionales**

Son los conflictos que ocurren entre miembros de amigos, familia o pareja

### **1.7.2 Conflictos de interés**

Son conflictos que se relacionan con las necesidades de cada persona y los recursos presentes en el momento.

### **1.7.3 Conflictos éticos y de valores**

Está relacionado con la cultura y el entorno de la persona. En el conflicto ético es cuando la persona toma una decisión que no concuerda con sus valores.

### **1.7.4 Conflictos de liderazgo y poder**

Afecta a las organizaciones y pueden afectar el rendimiento y la salud de los trabajadores.

### **1.7.5 Conflictos de personalidad**

Es un conjunto de rasgos y características que identifican a cada persona y los hace únicos.

## **1.8 Causas:**

### **1.8.1 Diferenciación de actividades**

A medida que la asociación desarrolla los grupos de las personas evolucionan sus mentalidades y cada uno conseguir sus propios intereses.

### **1.8.2 Recursos compartidos**

Cuando un grupo intenta elevar sus recursos, la otra parte tendrá que ceder a los suyos.

### **1.8.3 Actividades interdependientes**

Significa que los grupos de personas dependen de otras personas para manifestar sus oportunidades ya sea que ayude o lastime el trabajo del otro.

## **1.9 Consecuencias**

- Se desarrollan presiones que llevan a la violencia.
- Existe frustraciones.
- Se puede dar trastornos de salud como ansiedad y preocupación.
- Provoca impotencia.
- Sucede enfrentamientos.
- Se maneja un diálogo de sordos.

- Los involucrados ven los conflictos como una tragedia.

## **1.10 Clasificación de los involucrados en el conflicto**

En un conflicto existen personas involucradas que se clasifican de diferentes grupos (Alvarado, 2003)

### **1.10.1 Atacantes – destructores**

Admiten actitudes del tipo atacante-defensor en las que observan al rival como el enemigo.

### **1.10.2 Acomodaticias**

Son personas que mantienen la paz, no ejercen la postura de fuerza, su motivación es el miedo.

### **1.10.3 Evasivas**

Son personas que no reconocen que hay un problema, tratan de eludir responsabilidades en el conflicto, los evasivos tratan su sentimiento de frustración como que no pasa nada.

### **1.10.4 Encantadas**

Son personas que no tienen iniciativa de ganar o atacar al enemigo.

## **1.11 Enfoques de la resolución de conflictos:**

### **1.11.1 Colaboración (Ganar – ganar)**

Es el intento que realiza una de las partes para satisfacer las necesidades de ambos, ambos tienen objetivos y la creatividad puede ser una gran oportunidad para que ambos alcancen los objetivos previstos.

### 1.11.2 Imposición (ganar-perder)

En este enfoque una de las partes trata de resolver sus propias necesidades de manera independiente sin considerar lo que la otra parte le pueda suceder, es un enfoque más agresivo una de las partes tiene un poder superior.

### 1.11.3 Eludir (perder-perder)

Ambas partes reconocen que existe un conflicto y tienden a retirarse del problema. Es un enfoque pacífico, tiene como fin resolver el problema para ganar tiempo y todo quede de la mayor manera.

### 1.11.4 Adaptación (perder-ganar)

Una de las partes resuelve el problema cediendo a la otra parte a alguna de sus carencias, es un enfoque racional ambas partes están inclinadas a adaptarse tanto del uno como al otro.

**1.11.5 Compromiso** Esto se da cuando ambos ganan y pierden para poder resolver el conflicto, ambos quedan satisfechos. Ambos quedan bien y siguen con sus vidas.



## **1.12 Herramientas para la gestión del conflicto:**

### **1.12.1 Habilidades sociales**

Son útiles en caso intrapersonal se dan mayormente en las primeras etapas del conflicto, puede servir para prevenirlo.

### **1.12.2 Técnicas de autoridad y poder**

Son útiles en caso interpersonal, en donde uno de las partes goza de cierta influencia o control sobre el otro.

### **1.12.3 Técnicas de negociación y mediación**

Es donde aquellas situaciones ya el conflicto está dado en posturas enfrentadas sin algún tipo de solución o reconciliación.

## **1.13 Indicios de la existencia del problema**

Existe una serie de comportamientos que hacen pensar que existe una falta de decisión ante a un conflicto.

### **1.13.1 Indicios de indecisión:**

- Demora al tomar decisiones.
- Acepta responsabilidades solo por obligación.
- No suele llegar a un acuerdo fácilmente.

### **1.13.2 Indicios de interés:**

- El grupo de personas suelen estar a la flojera.



- No participan.
- Suelen llegar tarde o faltar.
- No reflexionan y toman decisiones apresuradas.

#### **1.13.3 Indicios generales del conflicto:**

- Los integrantes suelen estar impacientes unos a otros.
- No escuchan ideas.
- No ceden.
- Exponen sus argumentos con violencia.
- Suelen decir que no entienden el problema.

#### **1.13.4 Señales no verbales indicativas de conflictos:**

- Invaden el espacio personal.
- Muestran nerviosismo colocando sus manos en la cara.
- Tienen actitudes negativas: colocando sus manos entrelazadas.
- Muestran frustración haciendo puños.

### **1.14 Soluciones del conflicto interno**

Existen tipos de mediación para resolver los conflictos:

#### **1.14.1 Mediación**

Existe una tercera persona neutral que ayuda a facilitar la solución pero no llega a imponer.

#### **1.14.2 Negociación**

Ambas partes son enfrentadas mediante un representante oficial para lograr solucionar el problema.

### **1.14.3 Arbitraje**

Pelear en la que ambas partes se rigen a la decisión de una tercera instancia.

## **1.15 Tipos de mediación:**

### **1.15.1 Inglesa**

Se realiza un compromiso previo, para que ambas partes queden conformes sin saber quién fue vencido o vencedor.

- **¿Cómo actúa el mediador?**

Actúa de manera ligera.

- **¿Qué inconveniente tiene?**

El conflicto se vuelve cada vez más tenso.

### **1.15.2 Americana**

Suelen escucharse ambas opiniones.

- **¿Cómo actúa el mediador?**

Se inclina por una de las partes, se toma un tiempo determinado para que todo funcione en un futuro.

- **¿Qué inconveniente tiene?**

La parte que pierde debe perder con orgullo.

### **1.15.3 Restar importancia al problema**

No se sabe la aparición del problema.

- **¿Cómo actúa el mediador?**

Diseña una nueva estructura, intercambia el personal, adecua horarios y designa cargos.

- **¿Qué inconvenientes tiene?**

No tiene inconvenientes.

## **1.16 Aspectos positivos y negativos del conflicto:**

### **1.16.1 Positivos:**

- Toma en cuenta problemas que no ha tocado antes.
- Anima a respetar el punto de vista de los demás.
- Prospera la toma de decisiones.
- Enriquece el compromiso de grupo.

### **1.16.2 Negativos:**

- Emociones negativas.
- Impide la comunicación y coordinación.
- Perjudica al grupo.

## **1.17 Pasos para la solución de conflictos**

### **1.17.1 Identificar el problema**

Tenemos que localizar cual es el problema y tenerlo para buscar una solución.

### **1.17.2 Perfilear el problema**

En este punto se debe tener toda la información necesaria para saber bien la situación de la misma como por ejemplo que está sucediendo y quienes son las personas implicadas.

### **1.17.3 Responder al problema**

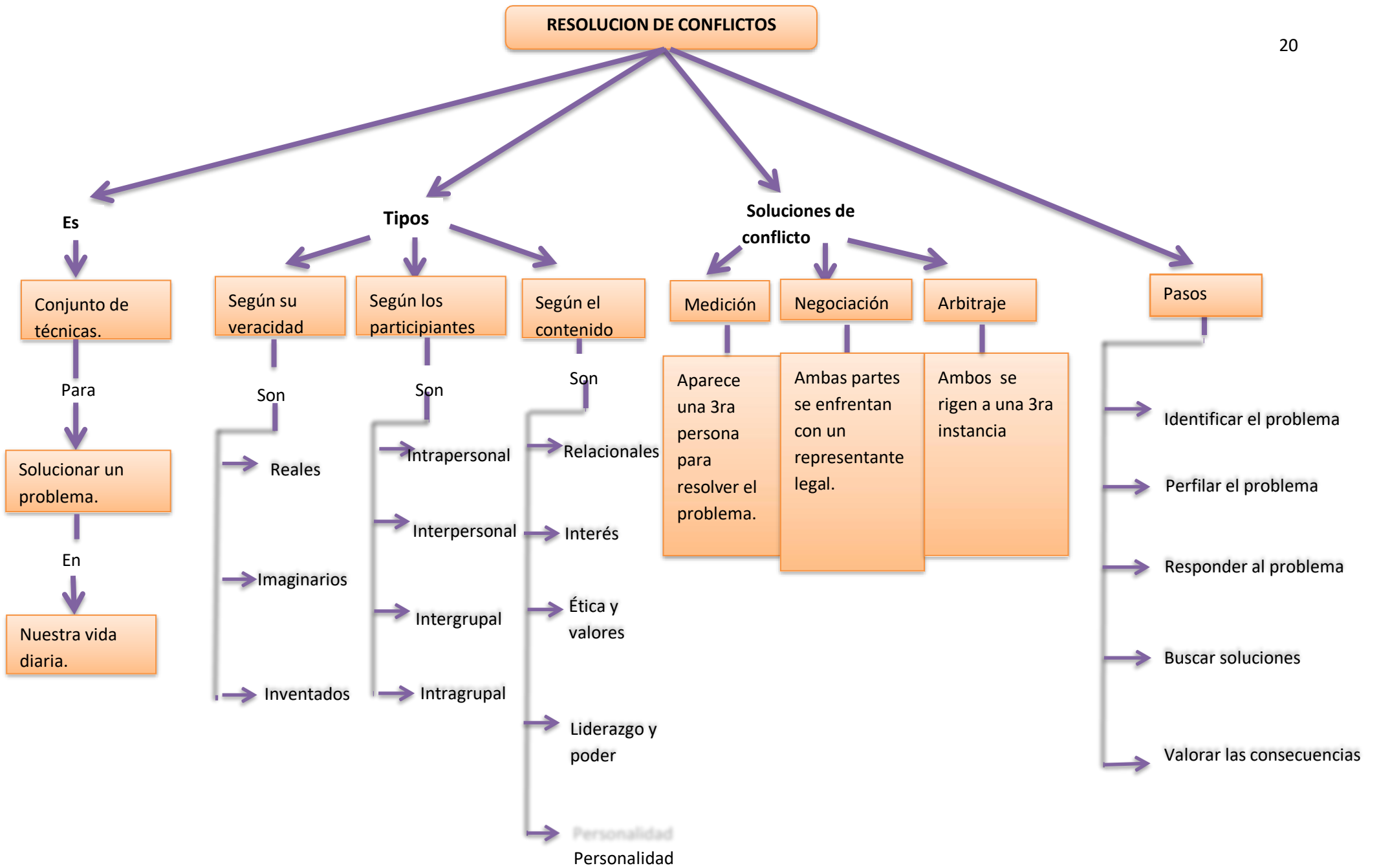
En este punto nos preguntamos si los involucrados hacen algo por solucionar el conflicto y el porqué de su acción.

### **1.17.4 Buscar soluciones**

Aquí se evalúa todas las alternativas posibles para la mejoría de los conflictos.

### **1.17.5 Valorar las consecuencias**

Antes de ejecutar la solución se debe tener en cuenta los efectos tanto negativos como positivos.



## **CAPITULO II:**

### **GESTION DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

#### **2 Definición de gestión**

En términos generales se refiere a la ejecución de administrar alguna actividad. (Anónimo)

En el ámbito educativo está orientado a como poder fortalecer las Instituciones Educativas con el objetivo primordial de que se disfrute los procesos educativos.

La gestión educativa son acciones que se encuentran relacionadas con el fin de poder manejar el equipo directivo para poder facilitar el logro de la pedagogía para el bien de los educandos.

#### **2.1 Objetivos de la gestión educativa**

- Mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Participación de los padres de familia en los compromisos educativos.
- Permite la evaluación y responsabilidad compartida.
- Fortalece la toma de decisiones para que la escuela actúe con autonomía pedagógica.
- Proyectar una cultura democrática, organizativa y eficiente.
- Brindar una educación de calidad.

#### **2.2 Principios de la gestión:**

##### **2.2.1 Flexibilidad**

Se refiere a que la educación tiene que adaptarse a las características de los estudiantes esto se da en diversos contextos lo cual se debe dar en un aprendizaje de igualdad para poder reforzar los aprendizajes y enseñanzas para alcanzar un crecimiento social y personal.

### **2.2.2 Equidad**

Consiste en un aprendizaje de calidad lo cual se ofrece a todos por igual pero teniendo en cuenta las características de cada estudiante.

### **2.2.3 Relevancia**

Se refiere a los aprendizajes significativos, tiene que ver con los fines educativos y darnos cuenta del tipo de aprendizaje que se establece como prioridad para la humanidad.

### **2.2.4 Pertinencia**

En este principio consiste en que la educación debe tener contenidos educativos apropiados para el proceso enseñanza-aprendizaje, también a la relevancia de los contenidos sean significativos para los estudiantes.

### **2.2.5 Eficacia**

Determina si las necesidades educativas se atienden de manera correcta, si se da el logro de los estudiantes de acuerdo a cada nivel educativo y si los recursos sean repartidos de manera que beneficien el aprendizaje.

Resumiéndolo, es la estimación de que las metas sean logradas por todos y no existan diferencias sociales.

### **2.2.6 Eficiencia**

Es la relación entre los objetivos y aprendizajes esperados utilizando recursos adecuados.

Es la acción responsable de los servidores para que los recursos sean enviados a la educación y se consigan los propósitos.

## **2.3 Dimensión de la gestión educativa**

### **2.3.1 Pedagógica**

En esta dimensión se basa en el trabajo que se ejecuta dentro del aula, analiza los contenidos curriculares que emplea el docente para transferir sus conocimientos a sus alumnos estableciendo valores dentro y fuera del aula. (Coordinación Nacional del Programa Escuelas de Calidad, 2009)

También se puede relacionar en la relación entre el maestro, alumnos y padres de familia para que sus estudiantes proyecten sus competencias.

Los maestros son los únicos responsables de crear formar para que construyan sus aprendizajes los alumnos a partir del conocimiento previo que ellos ya tienen, esto puede variar de acuerdo a la didáctica de cada profesor.

Los docentes deben autoevaluarse sobre su forma de enseñanza este resultado se verá reflejado en los alumnos. Para tener conciencia de ellos los profesores ejecutan las alternativas didácticas para el proceso de que cada alumno aprenda significativamente de acuerdo a los niveles que se encuentran ya que muchas veces los alumnos tienen ritmos de aprendizajes diferentes, ante esto se debe hacer un acompañamiento a cada alumno.

### **2.3.2 Organizativa**

En esta dimensión considera la relación colectiva del docente con los padres de familia considerando los valores y actitudes que demuestran los estudiantes, estos valores se ven reflejados en el día a día de los estudiantes para la toma de decisiones en diversas situaciones de aprendizaje si esto se da forma correcta entonces el aprendizaje del alumno mejorara y se podrá observar los resultados.

En esta dimensión también se considera los cargos a la comunidad educativa por ejemplo las comisiones, actuaciones, charlas hacia los padres de familia (escuela para padres).



### **2.3.3 Administrativa**

En esta dimensión reconoce el tipo de actividades que se da en la escuela desde la administración escolar la manera en que favorecen los procesos de enseñanza-aprendizaje si en caso no se diera esto se tienen que modificar para mejorar el rendimiento educativo siendo apoyado en el personal de apoyo.

También se puede definir como la coordinación de los recursos (humanos, materiales, financieros) con el fin de garantizar la seguridad y control de la información de toda la comunidad educativa, que se cumplan el reglamento interno de la institución.

### **2.3.4 Social comunitaria**

En esta dimensión están involucrados los padres de familia y los miembros externos de la comunidad en donde se ubica la escuela, tomando en cuenta que se debe satisfacer las necesidades de los alumnos integrando y haciendo participar en las actividades de la institución educativa.

También se considera la relación con el entorno social en donde deben participar la comunidad externa (municipios, comisaria, iglesia, bomberos, etc.)

## **2.4 Instrumentos de gestión:**

Son un conjunto de documentos técnicos que regulan aspectos de gestión interna, respaldados por una norma administrativa, debe formularse con los principios y normas de las instituciones. Entre los principales instrumentos se encuentran el PEI (proyecto educativo institucional), el PCEI (proyecto curricular de institución educativa), el PAT (plan anual de trabajo), el RI (reglamento interno), el IGA (informe de gestión anual).

#### **2.4.1 PEI (proyecto educativo institucional)**

Es un instrumento de gestión estratégica a mediano y largo plazo dentro del proyecto educativo nacional (PEN).

Este documento define la identidad de la institución educativa presentado una propuesta para ayudar a orientar de manera coherente y ordenada los procesos pedagógicos siendo participes los miembros de la comunidad educativa.

#### **2.4.2 PCEI (proyecto curricular de institución educativa)**

Es un instrumento de gestión pedagógica de la institución educativa se formula dentro del marco del diseño curricular nacional, es elaborado a través de un proceso de diversificación curricular que parte de los resultados de un diagnóstico de los estudiantes y necesidades del aprendizaje.

#### **2.4.3 PAT (plan anual del trabajo)**

Es un instrumento de gestión operativa que se concreta cada año para los objetivos del PEI, las actividades anual de la APAFA se articula con el PAT y el PEI de la institución educativa.

Este documento se da a través del diagnóstico de los problemas encontrados, los objetivos y estrategias a su cumplimiento para lo cual se desarrolla prioridades institucionales.

#### **2.4.4 IGA (informe de gestión anual)**

Es el resultado anual del proceso de autoevaluación de la gestión en la institución educativa donde participa la comunidad educativa en base a lo establecido en el PEI y los indicadores de desempeño. El director registra los logros y avances en los procesos pedagógicos y uso de recursos esto se da 1 vez al año.

#### **2.4.5 RI (reglamento interno)**

Es donde plantean normas o reglas que se tienen que cumplir en la institución educativa para mejorar la convivencia escolar

### **2.5 Componentes de la gestión educativa:**

#### **2.5.1 Liderazgo compartido**

Se refiere al liderazgo directivo ya que se dice que en cada gestión educativa la parte principal es el director lo cual desde ahí viene lo que es un líder, si él es un buen líder y ejerce bien el liderazgo entonces tendrá un buen equipo de trabajo con la comunidad educativa (docentes, alumnos, padres de familia, etc.).

En la parte educativa se refiere al desarrollo de capacidades y habilidades, como enfrentar los conflictos analizando las causas y efectos a lo largo del tiempo.

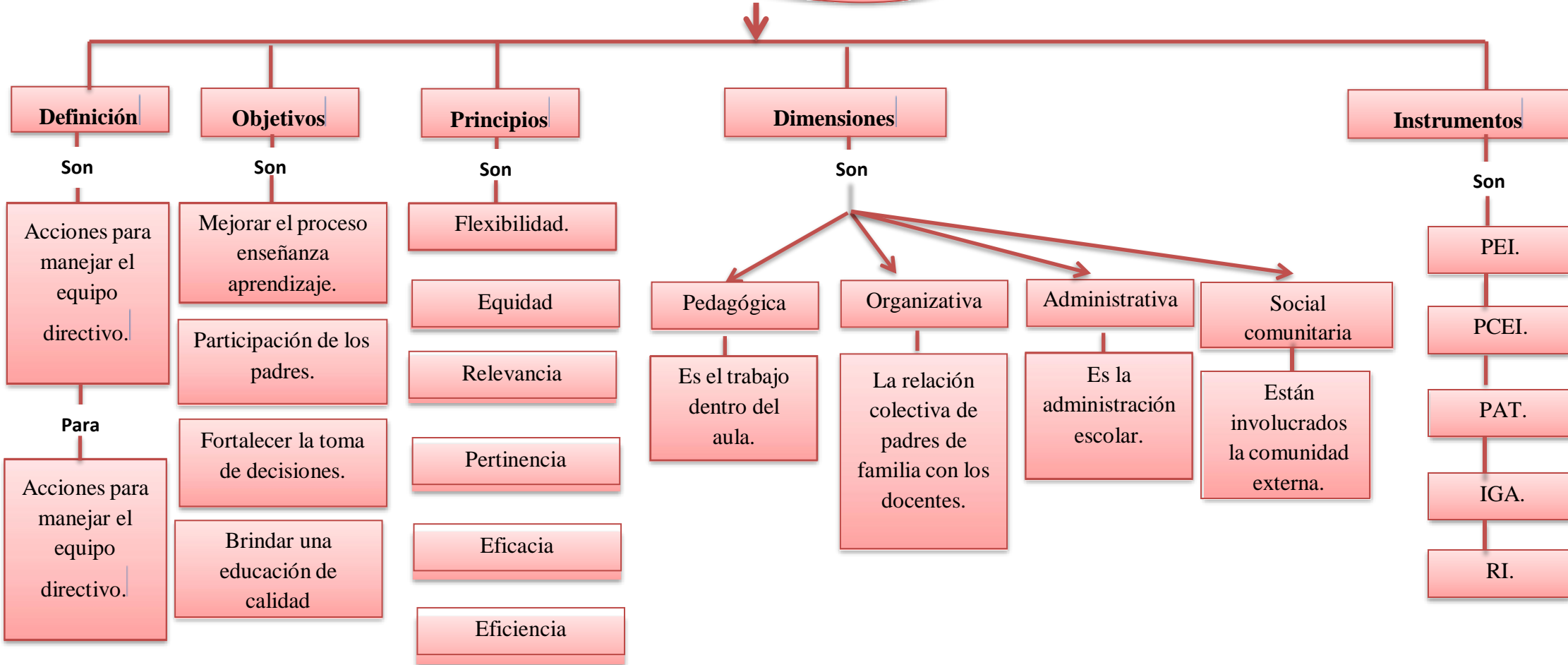
#### **2.5.2 Trabajo colaborativo**

Es la agrupación de equipos de trabajos que se da en un tiempo determinado, se vuelve una tarea fundamental en una institución ya que se necesita el esfuerzo de los involucrados de manera voluntaria para el logro de propósitos ya que de ellos depende el funcionamiento de la institución educativa.

Todas estas personas tienen un objetivo común donde interponen sus intereses para poder lograrlo y exponer la comunicación, confianza, unión y sobre todo colaboración.

#### **2.5.3 Toma de decisiones**

Es la capacidad del poder decidir acerca de las decisiones que mejor nos parezca conveniente para los conflictos internos que se dan dentro de una institución educativa.



Fuente propia

## CAPITULO III:

### ROL DEL DIRECTOR Y EL CLIMA INSTITUCIONAL

#### 3.1 Rol del director en la Institución Educativa.

El director es la máxima autoridad de la institución educativa y tiene la gran responsabilidad de conducirla y dar cuenta de los resultados de su gestión. (MINEDU, 2013).

Existe un gran desafío y es que el conflicto o problema sea resuelto con los integrantes de la Institución Educativa (adultos) teniendo en cuenta las necesidades de los estudiantes.

- Se basa en valores y ejerce su liderazgo.
- Desarrolla la comunicación y las respeta las diferentes opiniones.
- Brinda el apoyo a sus estudiantes.
- Ante las problemáticas dadas en la comunidad educativa, toma decisiones.
- Sanciona todo tipo de violencia o maltrato estudiantil.
- Ejecuta reuniones de interaprendizaje en sus estudiantes.
- Hace cumplir las normas establecidas en la institución educativa.
- Fomenta la convivencia democrática en la comunidad educativa.
- Trabaja con los padres de familia promoviendo su participación y compromiso involucrando en el proceso de aprendizaje de sus hijos.
- Comunica y rinde cuentas de los logros de convivencia en una asamblea de padres de familia.

#### 3.2 Clima institucional.

Promueve y sostiene la participación democrática de los diversos actores de la institución educativa y la comunidad a favor de los aprendizajes, así como un clima escolar basado en el

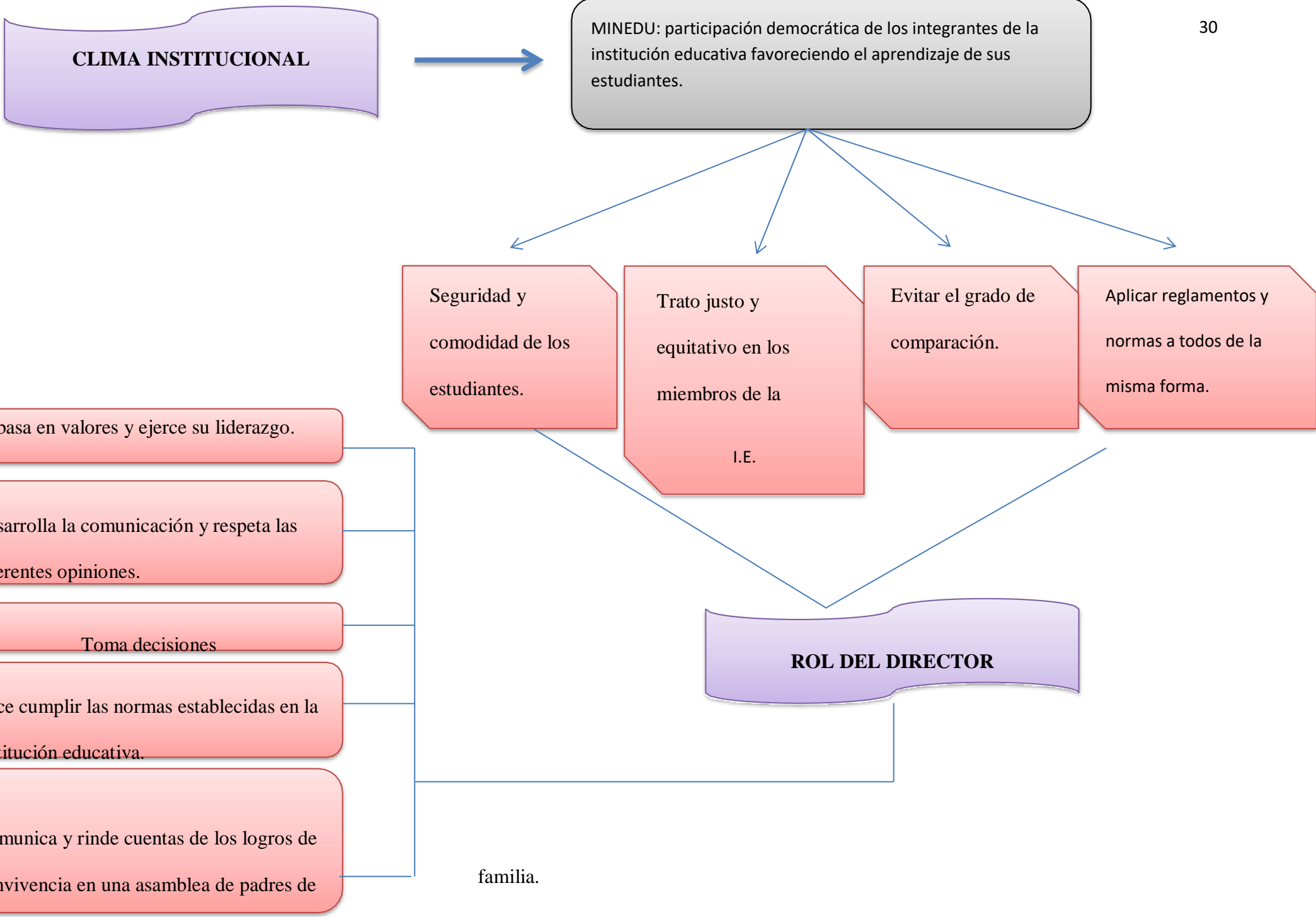
respeto, el estímulo, la colaboración mutua y el reconocimiento de la diversidad.

((MINEDU), 2017)

Lo que el Ministerio de Educación nos quiere decir es que debe existir una organización entre los integrantes de la comunidad educativa teniendo como objetivo favorecer el aprendizaje de los niños teniendo un clima institucional favorable donde se practique el respeto y el apoyo mutuo si ambos se practican entonces podremos tener un clima favorable institucional.

Las dimensiones que debemos tener en cuenta para un clima institucional favorable son:

- Seguridad y comodidad de los estudiantes.
- Relaciones interpersonales favorables entre los miembros de la comunidad educativa.
- Trato justo y equitativo en los miembros de La institución educativa.
- Evitar el grado de comparación.
- Aplicar reglamentos y normas a todos de la misma forma.
- Valorar esfuerzos de parte de la comunidad educativa.



### CLIMA INSTITUCIONAL

MINEDU: participación democrática de los integrantes de la institución educativa favoreciendo el aprendizaje de sus estudiantes.

Seguridad y comodidad de los estudiantes.

Trato justo y equitativo en los miembros de la I.E.

Evitar el grado de comparación.

Aplicar reglamentos y normas a todos de la misma forma.

Se basa en valores y ejerce su liderazgo.

Desarrolla la comunicación y respeta las diferentes opiniones.

Toma decisiones

Hace cumplir las normas establecidas en la institución educativa.

Comunica y rinde cuentas de los logros de convivencia en una asamblea de padres de familia.

### ROL DEL DIRECTOR

familia.

**FUENTE PROPIA**



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** los conflictos son parte de nuestra vida diaria, y por lo tanto debemos saber tomar las cosas de manera tranquila siendo empáticos y tratando de entender la otra parte, es inevitable no tener problemas en nuestro día a día es por ellos que debemos aprender a sobrellevar los conflictos sin llegar a mayores dándole una pronta solución a un tiempo determinado.

**SEGUNDA:** la resolución de conflictos tiene como fin el solucionar problemas que se dan en la escuela ya que involucra a la comunidad educativa el poder apoyar a resolver estos problemas debemos de tomarlo de manera positiva ya que nos ayuda a mejorar como personas y ser un bien a la comunidad educativa.

**TERCERA:** la gestión en las instituciones educativas es muy importante ya que dirige una comunidad educativa de manera integral y es una gran responsabilidad de la máxima autoridad que viene hacer el director ya que sus roles son de mayor relevancia para brindar un clima institucional favorable.

### **SUGERENCIAS:**

**PRIMERA:** Promover los valores y aplicarlos en el día a día teniendo en cuenta que no solo se debe hacer eso en la escuela sino en la casa, es ahí donde también se involucran los padres de familia para poder fomentar los valores ya que ellos deben reforzar los valores con el ejemplo que dan los padres.

**SEGUNDA:** Crear actividades en el entorno social de los niños fomentando la integración entre los participantes por ejemplo campeonatos de futbol, juegos tradicionales, participación de los padres logrando ser un buen ciudadano.

**TERCERA:** Desarrollar asambleas en donde el director rinda detalles de las problemáticas que pueda encontrar en la institución, reuniendo a los implicados y ejerciendo la comunicación en ambas partes para poder ayudar a resolver un conflicto.

**BIBLIOGRAFIA:**

- (MINEDU). (2017). *Participacion y clima institucional para una organizacion escolar efectiva*. Lima-Perú: la Biblioteca Nacional del Perú N.º 2016-16746.
- (2009). Coordinación Nacional del Programa Escuelas de Calidad. En *Modelo de Gestión Educativa Estratégica* (págs. 88-112).
- Alvarado, M. F. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolucion*. Obtenido de <http://www.revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>
- Anónimo. (s.f.). Obtenido de <https://www.significados.com/solucion-de-conflictos/>
- Anónimo. (s.f.). Obtenido de <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html>
- Anónimo. (s.f.). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/resolucion/>
- Apple. (junio de 2016). El Conflicto En las Instituciones Escolares. *Sistema de Información Científica*, 117.
- Corbin, J. A. (s.f.). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/social/tipos-de-conflictos>
- Herminia Garcia, T., & Ugarte Pareja, D. (1997). *Resolviendo Conflictos en la Escuela*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/52794613/Resolviendo-conflictos-en-la-escuela-Manual-para-Maestros>
- Jares, X. R. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, 54.
- MINEDU. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las* (2da edicion ed.). Lima-Perú: Quad graphics Perú S.A.

## ANEXOS

## ELEMENTOS DE UN CONFLICTO

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

FUENTE: MINEDU

## SENTIMIENTOS Y EMOCIONES

<b>FELIZ</b>	<b>MOLESTO</b>	<b>SORPRENDIDO</b>
		
<b>ABURRIDO</b>	<b>ASUSTADO</b>	<b>TRISTE</b>
		
<b>ORGULLOSO</b>	<b>SERIO</b>	<b>PREOCUPADO</b>
		
<b>INDIFERENTE</b>	<b>RELAJADO</b>	<b>¿Y TÚ, CÓMO TE SIENTES?</b>
		

FUENTE: MINEDU

# PASOS PARA LA NEGOCIACION

FUENTE: MINEDU

## 1 DIALOGANDO



## 2 IDENTIFICANDO EL PROBLEMA Y LOS INTERESES



### Pasos para la negociación

