

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN**



**“Aplicación de estrategias en la resolución de conflictos para generar una buena convivencia”.**

**Plan de acción**

**Trabajo Académico para optar el título de segunda especialidad en Gestión Escolar  
con Liderazgo Pedagógico**

**Autora: ELSA MARÍA AGUILAR MONTALVÁN**

**Asesora: SANDY MARIELLA RETAMOSO MURGUÍA**

**Código de alumna: 20168853**

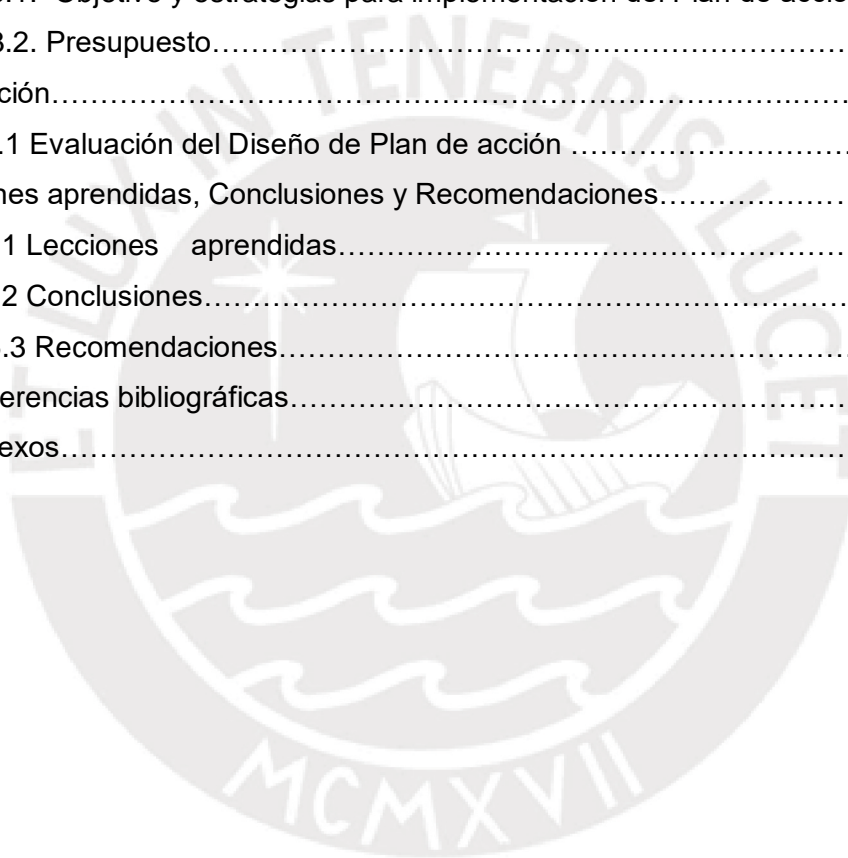
Marzo, 2018

## RESUMEN

El presente Plan de Acción es importante porque responde a la necesidad de la Institución Educativa María Goretti – Castilla, de contar con una herramienta que permita mejorar el clima de aula e institucional a través de la aplicación de estrategias de prevención y resolución pacífica de conflictos, mediante el dialogo, el consenso y la negociación. Le corresponde al líder pedagógico promover la convivencia democrática participativa a favor del aprendizaje basado en el respeto, el estímulo, la colaboración y el reconocimiento a la diversidad; el fortalecimiento del desempeño docente en la aplicación de estrategias de gestión de conflictos y la incorporación de las perspectivas de interculturalidad, democracia, género y cultura de paz en la planificación curricular y documentos de gestión. Los supuestos teóricos muestran que los procesos de aprendizaje se benefician cuando las relaciones entre los actores son cordiales, colaborativas y respetuosas. La metodología para el recojo de información es una entrevista de cinco preguntas a docentes, y una guía de preguntas a grupos de discusión con estudiantes, las mismas que permiten obtener información sobre el conocimiento de los conflictos así como las estrategias docentes para resolver los conflictos y las relaciones interpersonales tanto en el aula como en el patio. Los resultados demuestran que existen conflictos en la institución entre estudiantes, los mismos que se manifiestan en peleas, amenazas, agresiones verbales y gestuales e incivildades. Sin embargo existe incoherencia entre las repuestas de docentes con los estudiantes, los docentes manifiestan que utilizan las normas, el dialogo y la reflexión para solucionar los conflictos sin embargo los estudiantes dicen lo contrario, señalan que una de las estrategias ms usadas por las docentes es el castigo; el cual consiste en gritos, prohibiciones para ir al recreo o a educación física, informarlos a la dirección o sacarlos del aula.

## Índice

Introducción.....	2
1. Análisis de los resultados del diagnóstico.....	5
1.1. Descripción general de la problemática identificada.....	5
1.2. Análisis de los resultados del diagnóstico.....	6
2. Propuesta de Solución.....	8
2.1. Marco Teórico.....	8
2.2 Propuesta de solución.....	11
3. Diseño del plan de acción .....	13
3.1. Objetivo y estrategias para implementación del Plan de acción.....	15
3.2. Presupuesto.....	18
4. Evaluación.....	17
4.1 Evaluación del Diseño de Plan de acción .....	19
5. Lecciones aprendidas, Conclusiones y Recomendaciones.....	20
5.1 Lecciones aprendidas.....	20
5.2 Conclusiones.....	21
5.3 Recomendaciones.....	21
Referencias bibliográficas.....	22
Anexos.....	24



## Título del trabajo

*Aplicación de estrategias en la resolución pacífica de conflictos.*

### Introducción

El Plan de Acción se desarrolla en la I.E. María Goretti, del Asentamiento Humano María Goretti del distrito de Castilla, geográficamente se encuentra ubicado al Este del distrito de Piura, Capital de la Región del mismo nombre, situado a lo largo de la margen oriental del río Piura, en una zona costera de terrenos arenosos.

La I.E. María Goretti, atiende a la población escolar de 430 estudiantes que oscilan entre los 3 a 12 años de edad, procedentes de los Asentamientos Humanos María Goretti, Víctor Raúl, La Primavera, Villa del Norte, Belén, Villa Chulucanas entre otros; la mayoría son familias procedentes de la sierra de Piura que llegan a emigrar a la ciudad con muchas carencias pero motivadas con la esperanza de mejorar su calidad de vida. Por la situación en la que se encuentran se enfrentan a muchos problemas sociales como la pobreza, el desempleo, el machismo, la violencia estructural y familiar. En este contexto, la institución educativa sufre el impacto que provocan los aprendizajes violentos adquiridos en la familia, el barrio y los medios de comunicación (TV, Internet). Estos aprendizajes se traducen en comportamientos indisciplinados y violentos que dejan poco lugar al aprendizaje de las competencias básicas, deteriorando las interrelaciones personales en el aula y la escuela.

En este contexto, se observa además, que en la I.E. María Goretti, los y las docentes presentan **deficiencias en la aplicación de estrategias para resolver conflictos, por lo que es necesario fortalecer las competencias docentes** en dicho ámbito, cambiar la estructura organizacional del aula y lograr que el espacio escolar sea acogedor, atractivo y equitativo. Por otro lado, implica también fortalecer las instancias de cogestión en sus espacios y mecanismos de representación para garantizar un entorno escolar seguro, y colaborativo que promueva la participación democrática de las y los actores educativos.

Para lograr estos cambios es necesario fortalecer el liderazgo directivo a través de un sistema de comunicación abierta, tanto interno como externo, generar una relación cercana, sincera, respetuosa y colaborativa entre los miembros de la comunidad; aplicar la justicia restaurativa en la solución de conflictos y evitar en lo posible aquellas estrategias agónicas.

En este sentido, es importante destacar la capacitación y asesoría recibida en la Segunda Especialidad en Gestión Escolar Con Liderazgo Pedagógico impartida por la PUCP y MINEDU; porque ha permitido fortalecer las habilidades personales como la escucha activa, la comunicación asertiva y la cultura colaborativa a través de la reflexión colectiva de nuestra práctica, el enriquecimiento teórico sobre la gestión escolar y la generación de alternativas pertinentes y sostenibles a la problemática institucional.

Así mismo, ha fortalecido el rol del directivo, desde un enfoque de liderazgo pedagógico que influye, inspira y moviliza las acciones de la comunidad educativa en función al logro de aprendizajes. A través de un trabajo colegiado que logre vincular el trabajo docente, el clima escolar y la participación de los padres y madres de familia con las metas y expectativas claras y consensuadas. Marco del Buen Desempeño del Directivo (MBDD) y las dimensiones de Vivian Robinson.

Finalmente el presente informe contiene cuatro títulos importantes:

1. Análisis de los resultados del diagnóstico, donde presenta el problema priorizado y justifica su importancia para el logro de los objetivos institucionales, así como su relación con los compromisos de gestión escolar.
2. La propuesta de solución, que describe su propuesta de solución teniendo en cuenta el rol de liderazgo pedagógico y los compromisos de gestión.
3. Diseño del plan de acción en la que se presentan las estrategias priorizadas por cada uno de los objetivos específicos y argumente teniendo en cuenta los criterios de priorización.
4. Evaluación que permitirá hacer seguimiento del Plan de Acción y el impacto hacia los logros esperado.
5. Finalmente se concluye con el capítulo de conclusiones y recomendaciones producto del presente trabajo.

# 1. Análisis de los resultados del diagnóstico

## 1.1 Descripción general de la problemática identificada

En la I.E. María Goretti se observa que constantemente los y las estudiantes tienen conflictos que los resuelven a través del ejercicio de la violencia ya sea verbal o física, en los últimos tres años se han registrado un promedio 80 casos por año, hecho que avasalla el buen clima de aula y escolar y que reta al docente a poner orden o disciplina a los estudiantes agresores, muchas veces estas situaciones se agravan por la dificultad del docente para mantener el control del grupo y hacer prevalecer su autoridad debido a la **deficiente aplicación de estrategias para generar un clima favorable y manejo de comportamientos en el aula, tanto del nivel inicial como primario**, en toda institución educativa la interacción en el aula se determina por el rol que juega el o la docente, un docente con perfil que inspire confianza para establecer una comunicación fluida, con espíritu crítico para hacer reflexionar a los y las estudiantes y no sientan su intervención como una imposición sino que se sientan seguros y atendidos cuando quieran recurrir a su atención.

La labor directiva como lo señalan Bolívar, López, Murillo (2010) refieren que un buen líder pedagógico crea un ambiente de aprendizaje para que los docentes innoven su práctica pedagógica con nuevos enfoques alternativos más eficaces, de tal manera que puedan incrementar su autoestima y su autoeficacia, así mismo implica mejorar la infraestructura de los espacios de aprendizaje, en ese marco es necesario fortalecer las competencias docentes en el conocimiento de estrategias alternativas para la resolución de conflictos y construir un espacio escolar acogedor, atractivo y equitativo. Estos cambios permitirán alcanzar los objetivos institucionales goretianos como el de garantizar un servicio educativo con equidad, inclusión y respetando la interculturalidad, lograr aprendizajes pertinentes y de calidad en la educación básica para la realización integral de las y los estudiantes, armonizando sus proyectos de vida con las demandas del desarrollo local y del mundo competitivo y garantizar una gestión educativa autónoma, democrática, eficiente y eficaz.

Existen investigaciones acerca del buen clima de aula y su relación con los resultados de aprendizaje, en el caso de Latinoamérica (Unesco 2008) ha encontrado en sus investigaciones que el clima escolar es el factor asociado a los aprendizajes con mayor incidencia en los estudiantes, según el Segundo Estudio Regional Comparativo y Explicativo (SERCE), desarrollado por el Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación (LLECE) de OREALC/UNESCO Santiago, arrojaron que el clima escolar era la variable escolar que más consistentemente predecía el aprendizaje, la hipótesis que propone que los

componentes del clima escolar corresponden a distintos factores, estos son: organización de aula, bullying, clima positivo y clima negativo. Aunque algunos autores centran el concepto de clima escolar en la percepción que tienen los sujetos sobre las relaciones interpersonales que se establecen en el contexto escolar tal como lo plantea (Cornejo y Redondo), este suele tener diversas dimensiones de la vida escolar, como las relaciones que establecen en el contexto, la enseñanza y el aprendizaje, el sentido de seguridad, el ambiente del aula y la institución y los procesos de mejora (Minedu 2016)

Las investigaciones en este campo en Latinoamérica y Perú, son recientes y aun cuando la importancia de las interacciones interpersonales, entendidas como convivencia escolar en las instituciones educativas y aulas, se expresa a nivel nacional en las políticas públicas y en los referentes legales y éticos (Ley N.º 29719 que promueve la convivencia sin violencia en las IE- MINEDU; Reglamento Ley N.º 29719; R.V.M. N.º 004-2007-ED Estudiantes Sanos Libres de Drogas, R.M. N.º 0201-2009-ED sobre Hostigamiento Sexual), en la práctica las escuelas soportan una gran carga violenta que afecta las relaciones interpersonales de sus miembros.

Las instituciones educativas son espacios de formación para el aprendizaje de la convivencia democrática. La falta de un buen clima del aula incide en el rendimiento escolar de los estudiantes, lo cual se ve reflejado en las calificaciones obtenidas al final de cada trimestre y si este es negativo entonces provoca preocupación en docentes, padres y madres de familia.

Las causas que agravan el problema son por un lado, el desconocimiento de estrategias de resolución de conflictos, los docentes son de gran influencia para los niños y niñas como modelos, se manifiesta las formas cómo se comportan, en las normas que establecen, en las formas de comunicación y escucha que se da entre ellos y ellas y las estrategias que utilizan para resolver los conflictos que muchas veces son agónicas en la medida que una o ambas partes no se prestan atención, cuando la comunicación no es asertiva y no existe una escucha activa por lo que los mensajes son mal interpretados y trae como consecuencia las relaciones interpersonales deterioradas y poco empáticas.

Otra causa es el escaso monitoreo y acompañamiento de las sesiones de tutoría, las mismas que deben ser espacios para trabajar y reflexionar sobre situaciones de conflicto que se presentan entre ellos y que trae como consecuencia la Indisciplina de estudiantes en las aulas. Muchas veces no se planifica estas sesiones y se improvisan actividades o reuniones que aportan muy poco a la formación del estudiante.

Por otro lado, las sesiones de aprendizaje que se planifican no toman en

cuenta en entorno y el interés de los estudiantes en sus procesos pedagógicos acarreado como consecuencia una convivencia insatisfecha en el aula, con estudiantes incómodos, aburridos y malhumorados, así como también aulas sucias y desordenadas

Finalmente el uso de agresiones físicas y verbales para solucionar conflictos entre pares, el aula es un espacio privilegiado para los encuentros y desencuentros y situaciones que generan algún grado de tensión y conflicto las mismas que los llevarán a actuar de manera pacífica o violenta para resolverlos. La violencia se presenta como antagonismo entre dos por la falta de solidaridad y desamor que han experimentado y trae como consecuencia estudiantes frustrados, marginados y con baja autoestima.

En ese sentido para mejorar el clima de aula y la disciplina en la Institución María Goretti – Castilla se propone los siguientes desafíos:

Desarrollar estrategias de prevención y resolución pacífica de conflictos mediante el diálogo, el consenso y la negociación, tal como lo plantea el MINEDU, 2015 en el Marco de Buen Desempeño Directivo (pág. 41), donde establece la importancia de establecer relaciones interpersonales positivas, de buen trato que se dan en la institución educativa y fomenta un buen clima escolar que influye en la mejora de los aprendizajes, a través del diálogo, el trabajo en equipo y un desempeño eficiente.

Promover espacios y mecanismos de participación y organización de la comunidad educativa para el cumplimiento de las metas de aprendizaje. Consiste en movilizar a la comunidad educativa para establecer metas y mejorar los resultados de aprendizaje a través de la colaboración mutua y el reconocimiento de la diversidad. Para ello es necesario fortalecer la organización escolar como CONEI, Comités de Aula, Municipio Escolar, Comité de Tutoría entre otros.

Generar un clima escolar democrático basado en el respeto a la diversidad. El investigador Galo (2003), define el clima del aula como la integración de una serie de elementos, que se refieren a necesidades emocionales satisfechas como: respeto a sí mismo y hacia los demás, crecimiento personal, identidad y autoestima, convivencia satisfactoria, asertividad del docente. También, se refiere a normas de convivencia que permitan relaciones interpersonales de calidad que propicien un ambiente de enseñanza y aprendizaje con eficiencia y seguridad.



## 1.2 Análisis de los resultados del diagnóstico

Para el recojo de información sobre el problema se aplica una guía de entrevista a docentes y una guía de discusión de grupos con estudiantes delegados de aula, con el objeto de obtener información sobre el conocimiento de los conflictos y las estrategias docentes para resolverlos. La información recogida permite identificar los nudos críticos relacionados con la convivencia de aula y escolar, los conflictos que se presentan y la forma como se abordan, la información facilita la puesta en marcha de alternativas para superar las causas de origen del problema las mismas que beneficiaran a los estudiantes y sus aprendizajes.

El resultado del diagnóstico arroja que el 50 % de docentes entrevistados opina que el clima institucional es favorable y cordial, sin embargo todos los docentes entrevistados coinciden que el clima en el aula no es favorable para el aprendizaje, debido a los conflictos estudiantiles, ya que presentan problemas de indisciplina, comportamiento agresivo como peleas, agresiones físicas y verbales.

El clima de aula se ve interrumpido por situaciones de conflicto que se presentan entre pares, deteriorando las relaciones interpersonales y limitando los logros de aprendizaje. Contrario a lo que sostiene la (UNESCO-OREALC, 2010:5) que, cuando los y las estudiantes están en confianza, se sienten en seguridad, y se reduce el miedo, lo que les permite ser más como ellos son en su originalidad y pueden abrirse a la participación en clase sin temor a cometer errores y mejoran su convivencia en la escuela. Así (Gutiérrez, 2002:18), plantea un desafío diario a los y las docentes, que es preguntarse no solo ¿qué materia voy a pasar hoy?, sino ¿qué emociones produciré hoy en mi clase?”. Por ello la relación docente – estudiante afecta positiva o negativamente al aprendizaje, al desarrollo emocional y social de los y las estudiantes, como afirman los autores (López, Neumann y Assaél (1983), Rodríguez (1989), González Galán (2000))

Existe situaciones de conflicto en la institución educativa que se manifiesta a través del uso deliberado de la fuerza física y del poder que algunos estudiantes ejercen sobre otros, debido al 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, tal como señala Kenneth Boulding (2002). Y tomando la clasificación Johan Galtung (1998), esta puede ser violencia física como: puñetes, patadas, jalón de cabellos u orejas, la violencia verbal y psicológica se realiza a través de insultos, comentarios negativos, gritos, etc., con ánimo de afectar negativamente la

autoestima del otro, y minimizar su valor.

Los y las docentes manifiestan que aplican las normas de convivencia y el diálogo para resolver los conflictos que se presentan en el aula o patio, tal como lo plantea Galo (2003), estas deben ser consensuadas con los y las estudiantes, claras y participativas para lograr un proceso educativo de seguridad y confianza para todos.

Sin embargo las y los estudiantes manifiestan que estos lo hacen a través del castigo como: prohibirles el recreo, gritarles o bajarles puntos, etc. El castigo es una estrategia agónica que se manifiesta en la confrontación física y psicológica de parte de las docentes hacia los educandos. La amenaza que consiste en mensajes verbales como el retiro de privilegios, recordatorios de castigos o presencia de actos hostiles genera en la persona ansiedad o ira que la lleva a agredir. El grito corresponde al estilo de comunicación de docentes autoritarios que se imponen la fuerza y es una estrategia muy negativa en el proceso de socialización de los y las estudiantes.

Los castigos de ninguna manera contribuyen a mejorar la disciplina y buena convivencia en el aula sino por el contrario ahonda el conflicto. Y además contraviene con el desafío planteado por las políticas de formación en la actualidad donde plantean que debe fortalecerse la resolución de conflictos con la promoción de la disciplina escolar, la misma que debe administrarse de modo compatible con el respeto a la dignidad del niño, niña y adolescente.

En base a estas formas de enfrentar los conflictos, Thomas y Killman plantean un esquema de coordenadas que explica cinco estilos de comportamiento ante situaciones conflictivas. Estos son: competitivo, complaciente, evasivo, comprometedor, colaborador.

## 2. Propuesta de Solución

Existen algunas investigaciones relacionadas con el clima y convivencia escolar realizadas por investigadores que aportan supuestos teóricos al presente Plan de Acción como el proyecto “Creatividad y resolución de conflictos en la escuela” Moncada y Mejía (2004 Colombia), propone la mediación simbólica en la resolución no violenta del conflicto, a partir de expresiones artísticas y lúdicas.

Un estudio importante es CONFLICTO, DISCIPLINA Y CLIMA DE AULA: La garantía social como respuesta al control social sobre los jóvenes, Fernando Marhuenda, Almudena Navas, Sacramento Pinazo- Universitat de Valencia. Otro estudio relevante en España es “Estrategias de resolución de conflictos en preescolares” Hazas (2010), estudio que identifico diversidad de estrategias para la resolución de conflictos tanto afiliativas como agonísticas y que tienen mucha relación con la propuesta del plan de acción.

En el Perú, Andrade (2004), desarrollo el proyecto “El desarrollo de la habilidad para resolver conflictos interpersonales a través del juego dramático”, sus hallazgos profundizan en el conocimiento de la resolución de conflictos a través del uso de la palabra con originalidad e inventiva.

Visto desde un enfoque hermenéutico la convivencia se distingue por la humanización y el respeto integrado a la racionalidad y la responsabilidad solidaria que da sentido a una actitud coherente frente a los diferentes puntos de vista dentro de un clima social, Rafael Flores Ochoa, 1994; pp.264). Para Fernández (2006) las actitudes insolidarias y de irrespeto, la coacción, ejercer dominio y la agresión continuada entre otras afectan negativamente el clima de aula, ya que pueden generar situaciones de agresión, el maestro requiere de habilidades para hacer de éstas, situaciones de aprendizaje a través de la aplicación de estrategias adecuadas en la gestión y solución de los conflictos de manera no violenta, experiencia que aportara al estudiante una sana socialización.

Fortalecer el dominio de la capacidad formativa en la solución pacífica de conflictos a través del desarrollo de capacidades y habilidades docentes y que además promueva actividades de alta demanda cognitiva en los estudiantes resulta relevante para el presente Plan de Acción, Ferrer cita a Chume (1993), quien propone el “Modelo de suficiencia para la gestión curricular”, sostiene que

no hay razones para bajar las expectativas con respecto a niños/as en situaciones más desfavorecidas. Así mismo que todos los actores de la comunidad pueden usar sus capacidades cognitivas para emplear mejor sus recursos disponibles. El o la docente debe ser hábil en propiciar un ambiente escolar que no dé cabida a la violencia para resolver los conflictos, el medio o escenario en que se desenvuelve el niño y la niña afecta su desarrollo y su comportamiento no solo depende de factores hereditarios, hábitos o actitudes sino que son inhibidos o estimulados por el medio ambiente y las interacciones interpersonales.

Poe ello es importante cambiar la estructura organizacional del aula y el espacio escolar para que sea acogedor, atractivo y equitativo. Navarro (2003); sostiene que para que la escuela forme a los estudiantes para la convivencia democrática necesita transformar su organización y prácticas cotidianas. En consecuencia esta alternativa implica una serie de necesidades importantes para promover el clima institucional que facilite el cambio, una de ellas es la de flexibilizar la institución para responder a los continuos, complejos y relevantes cambios que se producen en el contexto educativo y social.

Promover el trabajo en equipo se torna indispensable en una institución educativa, porque facilita la participación, la corresponsabilidad, la solidaridad y la tolerancia que ayudan a la institución a tener logros mejores y duraderos. La disposición a realizar un trabajo en equipo contribuye a que los docentes estén dispuestos a incorporar innovaciones, estén atentos a los cambios internos y externos. Así las personas y el ambiente de trabajo se basan en la previsión y la planificación. Todo esto es facilitado por la comunicación asertiva, la participación eficaz, la empatía y el respeto mutuo.

Establecer de manera concertada las normas de convivencia institucionales de tal manera que en la organización del aula: se debe incluir a los estudiantes en la toma de decisiones de la vida del aula, en el desarrollo curricular, integrar las capacidades y actividades pertinentes a las características socio- culturales de los y las estudiantes así como también integrar habilidades para la convivencia y la democracia.

Mejorar los niveles de coordinación y comunicación así la información oportuna, necesaria y libre de distorsiones, brindará condiciones para una mejor comunicación, fortaleciendo el trabajo y facilitando la toma de decisiones colectivas. Molinar y Velásquez (2010), sostienen que la comunicación es útil en

todas las actividades humanas: trabajos, estudio, convivencia. De ahí la importancia de desarrollar esta habilidad para alcanzar un clima de aula favorable donde se compartan experiencias y conocimientos.

Finalmente Chica (2007) otorga valor al desarrollo del conocimiento y manejo de las emociones, él considera que están muy relacionadas con las habilidades cognitivas y de comportamiento, ya que estas son el reflejo de su aprendizaje cultural.

## **2.1. Propuesta de solución**

De esta manera el mejoramiento del clima en el aula requiere de alternativas de solución, las mismas que permitirán conocer y resolver conflictos y organizar a la comunidad educativa para promover su participación en el cumplimiento de metas y objetivos propuestas en el PEI y PAT, a través de los siguientes procesos de gestión.

En primer lugar desarrollar el planeamiento institucional para orientar la gestión de la I.E. hacia el cumplimiento de objetivos establecidos participativamente, lo que permitirá tomar decisiones informadas, la conducción de las actividades con liderazgo pedagógico y la rendición de cuentas de manera transparente sobre la calidad del servicio, en la formulación del PEI se plantearan los objetivos, metas y líneas de acción de acuerdo a las necesidades de aprendizaje de los docentes acerca del tema, en formulación del PCIE se diversificara de acuerdo a las características y necesidad es de aprendizaje de los estudiantes, en la formulación del PAT se plantaran acciones concretas para lograr un buen clima de aprendizaje en el aula.

Para mejorar la calidad del servicio se gestionara las relaciones interinstitucionales y comunitarias para promover alianzas estratégicas que aporten a la capacitación docente. También se propondrá la mejora continua en la I.E. a través de la evaluación de la gestión escolar.

En cuanto al proceso operativo del desarrollo pedagógico y convivencia escolar, se fortalecerá el desempeño docente mediante la promoción del trabajo colegiado, actualización e innovación pedagógica y actividades de asesoría, así como el reconocimiento de buenas prácticas. Para garantizar que docentes y estudiantes logren aprendizajes esperados y el desarrollo de sus potenciales entorno al manejo de conflictos y participación democrática se implementara a través de la planificación de UDAS y desarrollo de sesiones de aprendizaje tanto

en las jornadas de capacitación docente como en las actividades diarias con los estudiantes.

Gestionar la convivencia escolar y la participación para fomentar la convivencia escolar basada en la democracia, la participación, la inclusión y la interculturalidad implica la implementación de normas y reglamento interno basadas en el respeto, la colaboración y la interacción respetuosa. Prevenir y resolver conflictos para la prevención, atención y contención de situaciones de riesgo o violencia escolar. Promover la participación de la comunidad educativa para involucrar y generar compromisos de los actores en el logro de los objetivos a través de la creación de espacios y mecanismos de participación.

Vincular a la institución educativa con la familia para el apoyo a los estudiantes en el logro de los aprendizajes y desempeños. Reforzar aprendizajes atendiendo a necesidades específicas de los estudiantes, con sesiones diferenciadas y estrategias innovadoras. También requiere de los procesos de soporte al funcionamiento de la I.E., que implica administrar recursos humanos para brindar un servicio de calidad mediante la organización de la jornada laboral, el monitoreo al desempeño y el fortalecimiento de capacidades.

Finalmente administrar la infraestructura, los servicios básicos y complementarios, para brindar espacios adecuados y en buen estado que contribuyan a lograr aprendizajes y al bienestar de la comunidad educativa mediante el mantenimiento, limpieza permanente, implementación de servicios complementarios, medidas de seguridad y manejo de riesgos.

### **Práctica pedagógica**

El docente prevé gestionar conflictos democráticamente implica que debe tener una actitud de apertura y responsabilidad en la formación de valores en la vida de los y las estudiantes, además de conocer el desarrollo moral y emocionalidad del niño y la niña.

Corresponde a los líderes pedagógicos crear espacios de reflexión crítica sobre la práctica pedagógica y la práctica en la resolución de conflictos a través de estrategias alternativas a las agónicas, que promueva una sociedad desde el respeto a las diferencias y la diversidad. Porque la base de las relaciones y todo intento de transformación es el amor, para que una nueva propuesta sea sólida y aceptada debe ser desarrollada con ternura y así contribuirá a una nueva cultura de relacionarse en la institución educativa.

### **3. Diseño del plan de acción**

#### **3.1. Objetivo y estrategias para implementación del Plan de acción**

Para promover el estilo democrático en el docente y la pertinente gestión en la resolución de conflictos es necesario fortalecer las capacidades docentes, en el conocimiento y manejo de estrategias didácticas para la gestión de conflictos y promover la reflexión crítica entre los actores educativos acerca del cumplimiento de los acuerdos de convivencia, para valorar su pertinencia y su importancia.

Es ineludible ejecutar las acciones de monitoreo y acompañamiento a través del enfoque crítico reflexivo de la práctica pedagógica, como proceso sistemático para el fortalecimiento de la buena convivencia. Esto implica el desarrollo de un Plan de Acompañamiento Tutorial basado en un enfoque reflexivo que promueva la práctica de habilidades sociales en los estudiantes y la gestión de las condiciones como el horario y espacios para un adecuado acompañamiento de los actores educativos en la gestión de conflictos.

Para promover la planificación y ejecución contextualizada de los procesos pedagógicos acordes con el entorno, el interés y las características de los estudiantes, requiere el fortalecimiento de una cultura colaborativa para la Conformación de Comunidades Profesionales de Aprendizaje y la planificación y ejecución contextualizada de los procesos pedagógicos acordes con el entorno, el interés y las características de los estudiantes.

3.1. Objetivo y estrategias para implementación del Plan de Acción

<b>Objetivo general:</b> Fortalecer las capacidades docentes en el conocimiento y manejo de estrategias didácticas para la gestión de conflictos y promover la reflexión crítica entre los actores educativos acerca del cumplimiento de los acuerdos de convivencia, para valorar su pertinencia y su importancia.						
<b>Objetivo específico</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>	<b>Cronograma</b>
1. Promover el estilo democrático en el docente para la pertinente gestión en la resolución de conflictos.	<p>Plan de capacitación sobre el conocimiento y manejo de estrategias lúdicas y de negociación para la gestión de conflictos.</p> <p>Reflexión crítica entre los actores educativos acerca del cumplimiento de los acuerdos de convivencia.</p>	2 talleres con: 14 docentes 1 auxiliar. 14 madres y padres de familia.	<p>1.1. Realización de 3 Talleres de motivación y sensibilización con todos para promover la resolución pacífica y democrática de conflictos.</p> <p>1.2. Realización de jornadas de capacitación sobre habilidades personales con docentes tutores.</p> <p>1.3. Revisión de las normas contenidas en el reglamento interno: deben tener un carácter formativo, preventivo y regulador</p> <p>1.4. Reuniones de reflexión sobre el cumplimiento de los acuerdos de convivencia.</p>	Comité de Tutoría	Directora	marzo
2. Ejecutar las acciones de monitoreo y acompañamiento a través del enfoque crítico reflexivo de la práctica pedagógica, como proceso sistemático para el fortalecimiento de la	<p>Desarrollo de un Plan de Acompañamiento Tutorial basado en un enfoque reflexivo que promueva la práctica de habilidades sociales en los estudiantes.</p> <p>Gestión de las condiciones para un adecuado acompañamiento de los</p>	Dos monitoreo por ciclo. Un cronograma. Ambientación de 2 espacios: Sala de Computo.	<p>2.1. Realización del monitoreo de las sesiones de tutoría.</p> <p>2.2. Organización de un cronograma de Monitoreo y de los tiempos para la reflexión pedagógica.</p> <p>2.3. Ambientación de los espacios de la I.E para motivar la reflexión.</p>	Comité de Tutoría	Docentes, auxiliares y representantes de padres de familia.	abril - setiembre



buena convivencia.	actores educativos en la gestión de conflictos.					
3. Promover la planificación y ejecución contextualizada de los procesos pedagógicos acordes con el entorno, el interés y las características de los estudiantes.	Fortalecimiento de una cultura colaborativa para la Conformación de Comunidades Profesionales de Aprendizaje.  Promover el liderazgo docente en la solución de conflictos para que contribuya a mejora de la convivencia escolar.	1 Sesión mensual por Tutor. RD de reconocimiento como Maestra Valora.	3.1. Elaborar sesiones de tutoría centradas en desarrollo de habilidades sociales. 3.2. Reconocer y premiar el trabajo en equipo de los docentes y organizaciones estudiantiles. 3.3. Difusión de los roles y responsabilidades de las diversas comisiones y organizaciones estudiantiles.	Comité de Tutoría	Directora	abril a noviembre
4. Disminuir los niveles de agresiones físicas y verbales para solucionar conflictos entre pares.	Promoción de la participación estudiantil a través de las diversas organizaciones que favorezca a la mejora de la convivencia escolar.  Desarrollo de habilidades sociales y manejo de emociones a docentes y estudiantes.	70% de las aulas del nivel primario. 100% en el nivel inicial 2 organizaciones estudiantiles. Recoger Evidencias del seguimiento a estudiantes involucrados en hechos de violencia Reunión bimensual.	4.1. Promover la Asamblea Escolar de Aula en la solución de conflictos.  4.2. Promover el fortalecimiento del Municipio Escolar y de los Delegados de Disciplina 4.3. Elaborar informes bimestrales sobre el cambio de marchas y contramarchas en el proceso de formación de estudiantes involucrados en agresiones. 4.4. Reuniones mensuales con tutores para diseñar estrategias conjuntas en la gestión de conflictos.	Tutores Estudiantes	Docentes, auxiliares.	Abril a noviembre

### 3.2. Presupuesto

Plantea estrategias, actividades específicas y recursos económicos para hacer viable la propuesta de solución.

Código	Actividades	Periodo	Costo S/.
1.1.	Realización de Talleres de motivación y sensibilización con todos para promover la resolución pacífica y democrática de conflictos en la institución educativa.	Marzo a agosto.	3000
1.2.	Realización de jornadas de capacitación sobre habilidades personales y manejo de emociones con docentes tutores.	Marzo a agosto	1500
1.3.	Revisión de las normas contenidas en el reglamento interno: deben tener un carácter formativo, preventivo y regulador	Abril a setiembre	250
1.4.	Reuniones de reflexión sobre el cumplimiento de los acuerdos de convivencia.	setiembre a diciembre	250
2.1.	Realización del monitoreo de las sesiones de tutoría.	Marzo a diciembre	250
2.2.	Organización de un cronograma de Monitoreo y de los tiempos para la reflexión pedagógica.	Marzo a mayo	250
2.3.	Ambientación de los espacios de la I.E para motivar la reflexión.	Marzo a diciembre	2000
3.1.	Elaborar sesiones de tutoría centradas en desarrollo de habilidades sociales.	Marzo a diciembre	1000
3.2.	Reconocer y premiar el trabajo en equipo de los docentes y organizaciones estudiantiles.	Julio y Diciembre	1000
3.3.	Difusión de los roles y responsabilidades de las diversas comisiones y organizaciones estudiantiles.	Mayo a Noviembre	500
4.1.	Promover la Asamblea Escolar de Aula en la solución de conflictos.	Marzo a Diciembre	250
4.2.	Promover el fortalecimiento del Municipio Escolar y de los Delegados de Disciplina	Marzo a Diciembre	500
4.3.	Elaborar informes bimestrales sobre el cambio de marchas y contramarchas en el proceso de formación de estudiantes involucrados en agresiones.	Marzo a Diciembre	250
4.4.	Reuniones mensuales con tutores para diseñar estrategias conjuntas en la gestión de conflictos.	Marzo a Diciembre	1000
	Otros imprevistos.	Marzo a Diciembre	500
<b>TOTAL</b>			<b>12500</b>

## 4. EVALUACION

### 4.1. Evaluación del Diseño de Plan de acción

**Matriz para el diseño del Monitoreo y Evaluación del Plan de Acción**

ETAPAS	ESTRATEGIAS	ACTORES	INSTRUMENTOS	PERIODICIDAD	RECURSOS
	¿cuáles son las estrategias que hacen viables las etapas de monitoreo y evaluación del PA/BP	¿Quiénes están involucrados en las etapas de monitoreo y evaluación del PA/BP	¿Cuáles son los instrumentos que se utilizaría en las etapas de monitoreo y evaluación del PA/BP	¿Cómo organizamos el tiempo en cada etapa de monitoreo y evaluación del PA/BP	¿Qué recursos se necesita en cada etapa de monitoreo y evaluación del PA/BP
PLANIFICACIÓN	Elaboración del Plan de monitoreo. Elaboración de los instrumentos de recojo de información.	Comité de Tutoría	Lista de Cotejo Rubrica de Evaluación	Marzo	1 Coordinadora de Tutoría 2 Docente 2 padres y/o madres de familia 100 h papel tinta Computadora Impresora
IMPLEMENTACIÓN	Socialización del instrumento de recojo de información. Monitoreo de inicio de las sesiones de tutoría. Monitoreo de proceso. Elaboración de informe.	Comité de Tutoría	Fichas de Monitoreo Matriz de sistematización del Monitoreo. Formato de informe	Abril -octubre	Directora Coordinadora de Tutoría Papel bond copias
SEGUIMIENTO	Jornada de reflexión docente sobre los resultados del monitoreo. Focus Group Monitoreo final. Socialización de resultados y propuesta de mejora.	Comité de Tutoría Docentes Estudiantes	Ruta de la Jornada Guía de preguntas para estudiantes. Ficha de Monitoreo	Noviembre - Diciembre	Comité de Tutoría

## **5. Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1. Lecciones aprendidas**

El proceso de elaboración del Plan de Acción a través del diplomado, permitió involucrar a la comunidad educativa: docentes, estudiantes y padres y madres de familia en la reflexión y gestión de la convivencia escolar, de tal manera que junto con la intervención decidida de las familias, las instituciones sociales y la comunidad se pueda asumir la responsabilidad de constituir espacios confiables, seguros y ofrecer a los estudiantes las oportunidades para expresar y canalizar su energía, proporcionándoles experiencias y canales alternativos a la violencia.

El presente trabajo me permitió conocer los conflictos que se presentan con los estudiantes y la forma de abordarlos con estrategias agónicas las mismas que en lugar de solucionar el problema lo profundizan.

### **5.2. Conclusiones**

Promover un clima escolar y de aula democrático basado en el respeto a la diversidad cobra importancia en la mejora de los aprendizajes en los y las estudiantes. Esto implica desarrollar estrategias de prevención y resolución pacífica de conflictos mediante el dialogo, el consenso y la negociación, así mismo incorporar las perspectivas de interculturalidad, democracia, género y cultura de paz en la planificación curricular y documentos de gestión, los cuales, deben ser elaborados de manera colegiada acordes con las características de los estudiantes y del entorno. De la misma manera requiere mejorar los espacios y mecanismos de representación y participación de la comunidad educativa poniendo en práctica actitudes democráticas, inclusivas y habilidades comunicativas como la escucha activa, la empatía y la toma de decisiones asertivas.

A través del diagnóstico se ha visibilizado que existen conflictos en la institución, sobre todo entre estudiantes, los mismos que se manifiestan en peleas, amenazas, agresiones verbales y gestuales, burlas, insultos y calumnias, formación de grupos entre estudiantes, discriminación y exclusión, no acatan las normas, ni obedecen a los y las docentes. Así mismo las estrategias que se aplican para resolver el conflicto son poco efectivas, si bien es cierto los docentes manifiestan que utilizan las normas, el dialogo y la reflexión para solucionar los problemas, los estudiantes manifiestan que una de las estrategia que usan las docentes es el castigo; el cual consiste en gritos, prohibiciones para ir al recreo o

a la hora de educación física, informarlos a la dirección o sacarlos del aula.

La información recogida sobre el conocimiento de los conflictos por parte de los estudiantes así como las estrategias docentes para resolverlos permitirá plantear estrategias alternativas e innovadoras así como la reestructuración organizativa y de funcionamiento de la institución educativa.

La convivencia escolar engloba un conjunto de relaciones e interacciones que establecen todos los actores educativos y que caracterizan el modo de vida de la institución educativa, las acciones de cada uno de ellos tiene sus efectos, los cuales deber ser asumidos con responsabilidad a través de un proceso de formación que requiere de un conjunto de aprendizajes formales e informales que se expresan en el currículo manifiesto pero también en el currículo oculto. Entonces, parte de la tarea pedagógica consiste en orientar los procesos que aparecen en la cotidianidad de la vida escolar, a la vez fortalecer valores, actitudes, conocimientos y capacidades que en ella se expresan y se transfieren

Finalmente la gestión de un clima favorable para el aprendizaje requiere del fortalecimiento de habilidades y manejo de emociones tanto del líder directivo, personal docente y demás colaboradores para que coadyuve a cambiar los estilos de comunicación negativos a un estilo de comunicación asertivo y democrático; a través del desarrollo de la asertividad para autoafirmar los propios derechos respetando a los demás sin dejar de respetarse a sí mismo y les permita actuar de manera más adaptativa a su vida y a las circunstancias. La técnica de la escucha activa es un componente fundamental para comunicarnos de forma eficaz la cual permite ayudar a otras personas a comprender su punto de vista y resolver conflictos.

### **5.3. Recomendaciones**

Implementar jornadas de habilidades blandas con padres y madres de familia en la institución educativa.

Desarrollar talleres de relajamiento con los docentes como danza para disminuir el estrés y el agotamiento profesional.

Promover la erradicación paulatina el uso de estrategias agónicas para la resolución de conflictos entre los integrantes de la comunidad educativa, a través de la reflexión de la práctica y las comunidades profesionales de aprendizaje.

## 6. Referencias bibliográficas

MINEDU, (2017) Módulo de Habilidades Interpersonales.

MINEDU, (2017) Módulo de Asesoría a la gestión escolar y CIAG: Orientaciones, protocolos e instrumentos.

MINEDU, (2017) Modulo 3: Participación y clima institucional para una organización escolar efectiva.

DIEZ, F. y TAPIA G. (1999) Herramientas para trabajar en mediación. Buenos Aires, Paidós.

ESPINOSA, M<sup>a</sup> A; OCHAITA, E y ORTEGA I (2003) Manual formativo sobre promoción de la no violencia entre niños, niñas y adolescentes Tomo I. Instituto Universitario de Necesidades y Derechos de la Infancia y la Adolescencia. Universidad Autónoma de Madrid. España. Plataforma de organizaciones de Infancia.

FELDMAN J. R. (2002) Autoestima para niños. Juegos, actividades, recursos, experiencias creativas. Madrid. Narcea.

FERNÁNDEZ, I (2001) Escuela sin violencia: resolución de conflictos. España. Narcea.

FISHER R. y URY, W. (1985) Obtenga el sí. México, Editorial Continental.

GALTUNG, J (1998) La transformación de conflictos por medios pacíficos. (El método trascendente). USA. Naciones Unidas.

GARCÍA, H. y UGARTE, D (1997) Resolviendo conflictos en la escuela. Manual para maestros. Perú. APENAC.

GIRARD K., KOCH, S. J. (1997) Resolución de conflictos en las escuelas. Manual de educadores. España. Granica S.A.

Instituto Peruano en Derechos Humanos y la Paz (1998) Disciplina y Educación en Derechos Humanos y en Democracia en la Escuela.

Convivencia escolar: Decreto 19/2007, de 23 de enero, por el que se adoptan medidas para la promoción de la Cultura de Paz y la Mejora de la Convivencia en los Centros Educativos sostenidos con fondos públicos. Tomado en abril del 2008 de: <http://www.juntadeandalucia.es/educacion/portal/com/bin/Contenidos/PSE/participacion/Culturadepaz/>

Decreto de Convivencia /1170421864617\_decreto\_convivencia.pdf Buscando la felicidad. Educar. Valores: autoestima, cooperación, diálogo, empatía, escuchar, habilidades sociales. Recuperado en marzo de 2008. de: <http://www.xtec.es/~cciscart/taulavalors/taulavalors.htm>

Educación en valores. Biblioteca en línea. Herramientas didácticas. Recuperado en junio de 2008 de: [http://www.educacionenvalores.org/rubrique.php?id\\_rubrique=130](http://www.educacionenvalores.org/rubrique.php?id_rubrique=130)

Equidad y Derecho. Educación para la Paz y convivencia, Recuperado en abril del 2008 de: [http://portal.unesco.org/geography/es/ev.php-URL\\_ID=7985&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/geography/es/ev.php-URL_ID=7985&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)..

Ministerio de Educación de Chile(2006).Revista de Educación N°324. Recuperado en julio 2008 de [www.minedu.cl/biblio/documento/200612271037210.Rev.324.pdf](http://www.minedu.cl/biblio/documento/200612271037210.Rev.324.pdf)

Resolución Pacífica de Conflictos. Universidad Central – Facultad de Ciencias de la Educación. Chile. Recuperado el 12 de noviembre de 2007 de [www.ucentral.cl/educacion/seminario4.ppt](http://www.ucentral.cl/educacion/seminario4.ppt)

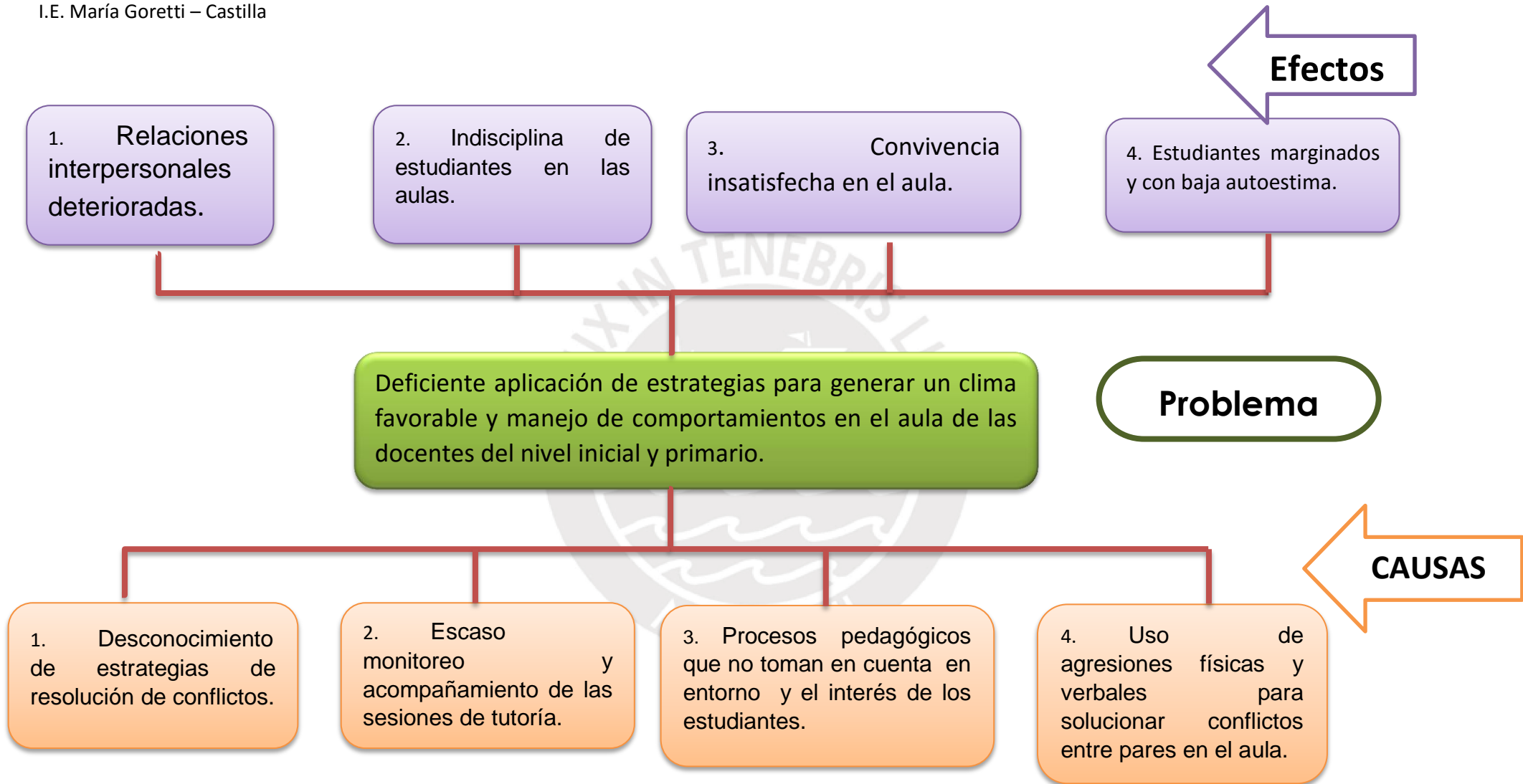
## **7. Anexos**

Considere los anexos señalados en el cuerpo del informe



## ANEXO N° 01: ÁRBOL DE PROBLEMAS

I.E. María Goretti – Castilla





## ANEXO N° 2: LOS INSTRUMENTOS APLICADOS.

### Guía de Entrevista a Docentes

I.E. : MARÍA GORETTI UGEL PIURA.  
GRADO : ESCALA: ESTUDIOS:.....  
FECHA : SEXO : H..... M.....  
DOCENTE :

.....  
**Responsable : Elsa María Aguilar Montalván**

Estimado/a docente reciba el saludo cordial de la directora de la I.E. quién está elaborando un Plan de acción para mejorar el clima de aula e institucional, para se está aplicando una entrevista sobre los conflictos y sus estrategias de solución, lo que se requiere responder con espontaneidad y objetivamente las siguientes preguntas.

1. ¿Qué conflictos suelen presentarse en la institución educativa?
2. ¿Qué estrategias consideras más efectivas para resolver los conflictos? ¿Por qué?
3. ¿De quién cree usted que es la responsabilidad para construir una convivencia escolar armoniosa y democrática?
4. ¿Cree usted, qué el clima del aula influye en los aprendizajes de los y las estudiantes? ¿Por qué?
5. ¿Cómo es el comportamiento o actitud del directivo, frente a la convivencia escolar?

### INSTRUMENTO: GUÍA DE DISCUSIÓN

I.E. : MARÍA GORETTI UGEL PIURA.  
GRADOS : N° DE ESTUDINATES : H= 12 Y M= 12  
FECHA :

**Responsable : Elsa María Aguilar Montalván**

El dos focus group se realizara a 12 estudiantes durante una hora pedagógica (45 min). Las opiniones vertidas por los estudiantes serán registradas en audio y/o escritas en un papelote.

1. ¿Qué situaciones de conflictos suelen presentarse en el aula o la institución educativa?
2. ¿Qué hace el o la docente para resolver los conflictos entre los estudiantes? ¿Cómo?
3. ¿Y la directora, que hace para resolver los conflictos entre los estudiantes? ¿Cómo?
4. ¿Por qué creen ustedes que se portan mal los estudiantes?
5. ¿Cómo les gustaría que los maestros y maestras les ayuden a resolver sus conflictos?

### ANEXO N° 03: CUADRO DE CATEGORIZACION

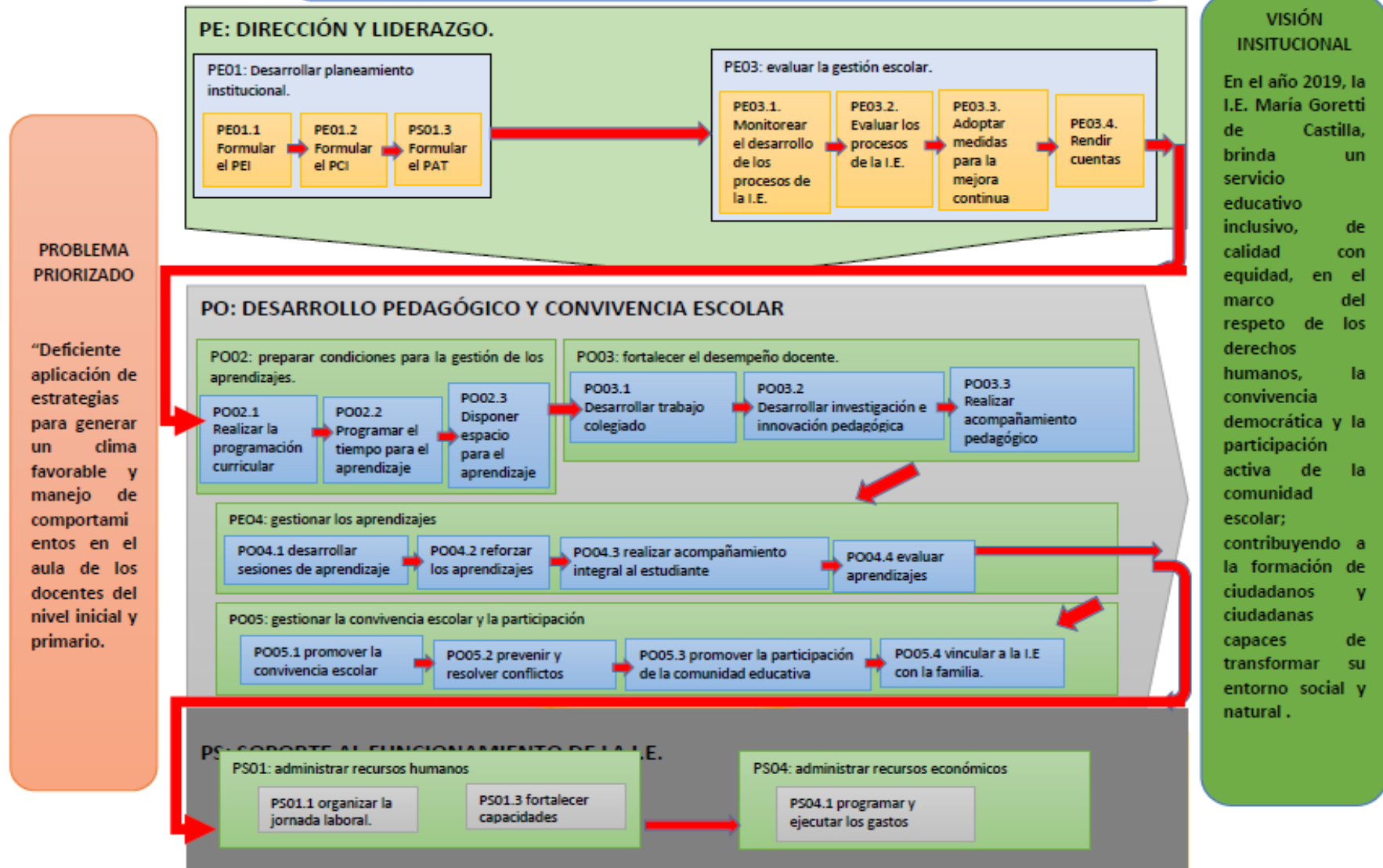
Categorías y subcategorías	Referentes teóricos	Conclusiones preliminares producto de la contrastación teórica
<p><b>Situaciones de conflicto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Violencia Física.</li> <li>❖ Violencia Simbólica.</li> <li>❖ Agresiones físicas y verbales.</li> </ul>	<p>Kenneth Boulding, “El conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos. Ocurre cuando las personas compiten por recursos limitados o percibidos como tales”. Johan Galtung (1998)16, “La violencia es todo aquello que impide al ser humano desarrollar sus potencialidades por una serie de fenómenos evitables, la violencia puede ser física, verbal, psicológica, estructural o cultural y presentarse de manera independiente u organizada.</p>	<p>Existe situaciones de conflicto en la institución educativa a través del uso deliberado de la fuerza física y del poder de algunos estudiantes o para los estudiantes en las interacciones, debido al 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, tal como señala Kenneth Boulding (2002). Y tomando la clasificación Johan Galtung (1998)16, esta puede ser <b>violencia física</b> como: puñetes, patadas, jalón de cabellos u orejas. <b>Violencia verbal y psicológica</b> la cual se realiza a través de insultos, comentarios negativos, gritos, etc., con ánimo de afectar negativamente la autoestima del otro, y minimizar su valor.</p>
<p><b>Estrategias de gestión de conflictos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Normas</li> <li>❖ Diálogo</li> <li>❖ Castigos</li> </ul>	<p>Galo (2003), “las normas de comportamiento que se aplican en el aula, deben ser claras para los estudiantes, que se les tome en cuenta a la hora de elaborarlos”</p> <p>“El desafío de las políticas es la formación en métodos no-violentos de resolución de conflictos superando los enfoques puramente punitivos de control de la violencia y disciplinamiento” (Bellei, Poblete, Sepúlveda, Orellana, Abarca, 2013:11)</p> <p>OMS (2002):15, “violencia es el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o</p>	<p>Los y las docentes manifiestan que aplican las normas de convivencia y el diálogo para resolver los conflictos que se presentan en el aula o patio, tal como lo plantea Galo (2003), estas deben ser consensuadas con los y las estudiantes, claras y participativas para lograr un proceso educativo de seguridad y confianza para todos.</p> <p>Sin embargo las y los estudiantes manifiestan que estos lo hacen a través del castigo como: prohibirles el recreo, gritarles o bajarles puntos, etc. Situación que contraviene el desafío planteado por las políticas de formación en la actualidad donde plantean que debe fortalecerse la resolución de conflictos con la promoción de la disciplina escolar, la misma que debe administrarse de modo compatible con el respeto a la dignidad del niño, niña y adolescente.</p> <p>Los castigos de ninguna manera contribuyen a mejorar la disciplina y buena convivencia en el aula sino por el contrario ahonda el conflicto.</p>

Categorías y subcategorías	Referentes teóricos	Conclusiones preliminares producto de la contrastación teórica
	privaciones”.	
<p><b>Clima de Aula</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Relaciones interpersonales.</li> <li>❖ Disciplina.</li> </ul>	<p>“Un clima amigable entre compañeros, donde los docentes tratan con respeto a sus alumnos y resuelven sus dudas, se asocia a mayores logros de aprendizaje” (UNESCO-OREALC, 2010:5).</p> <p>“El desafío diario para los profesores no es sólo preguntarse ¿qué materia voy a pasar hoy?, sino ¿qué emociones produciré hoy en mi clase? “. (Gutiérrez, 2002:18)</p> <p>Los autores (López, Neumann y Assaél (1983), Rodríguez (1989), González Galán (2000)) “la relación profesor – alumno afectan al aprendizaje, al desarrollo social y al desarrollo emocional”.</p>	<p>El clima de aula se ve interrumpido por situaciones de conflicto que se presentan entre pares, deteriorando las relaciones interpersonales y limitando los logros de aprendizaje. Contrario a lo que sostiene la (UNESCO-OREALC, 2010:5) que, cuando los y las estudiantes están en confianza, se sienten en seguridad, y se reduce el miedo, lo que les permite ser más como ellos son en su originalidad y pueden abrirse a la participación en clase sin temor a cometer errores y mejoran su convivencia en la escuela. Así (Gutiérrez, 2002:18), plantea un desafío diario a los y las docentes, que es preguntarse no solo ¿qué materia voy a pasar hoy?, sino ¿qué emociones produciré hoy en mi clase?”. Por ello la relación docente – estudiante afecta positiva o negativamente al aprendizaje, al desarrollo emocional y social de los y las estudiantes, como afirman los autores (López, Neumann y Assaél (1983), Rodríguez (1989), González Galán (2000))</p>
<p><b>Convivencia escolar.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Rol docente.</li> <li>❖ Rol directivo.</li> </ul>	<p>Viviane Robinson, que el impacto del liderazgo pedagógico, las actitudes y percepciones de los y las docentes sobre el clima escolar y de aula permite asegurar que los y las docentes puedan enfocarse a la enseñanza y los y las estudiantes a los aprendizajes.</p> <p>Thomas y Killman diseñaron un esquema de coordenadas que explica cinco estilos de comportamiento ante situaciones conflictivas. Estos son: competitivo, complaciente, evasivo, comprometedor, colaborador.</p>	<p>El rol directivo es movilizar e influenciar en la comunidad escolar para articular, y lograr las intenciones y metas compartidas en la I.E.</p> <p>La labor del liderazgo puede ser realizada a parte del directivo por personas que desempeñan otras funciones y de muchas maneras dependiendo de las capacidades individuales, del contexto y del tipo de metas que persiga.</p> <p>En base a estas formas de enfrentar los conflictos, Thomas y Killman plantean un esquema de coordenadas que explica cinco estilos de comportamiento ante situaciones conflictivas. Estos son: competitivo, complaciente, evasivo, comprometedor, colaborador.</p>

## ANEXO N° 4: MAPA DE PROCESOS

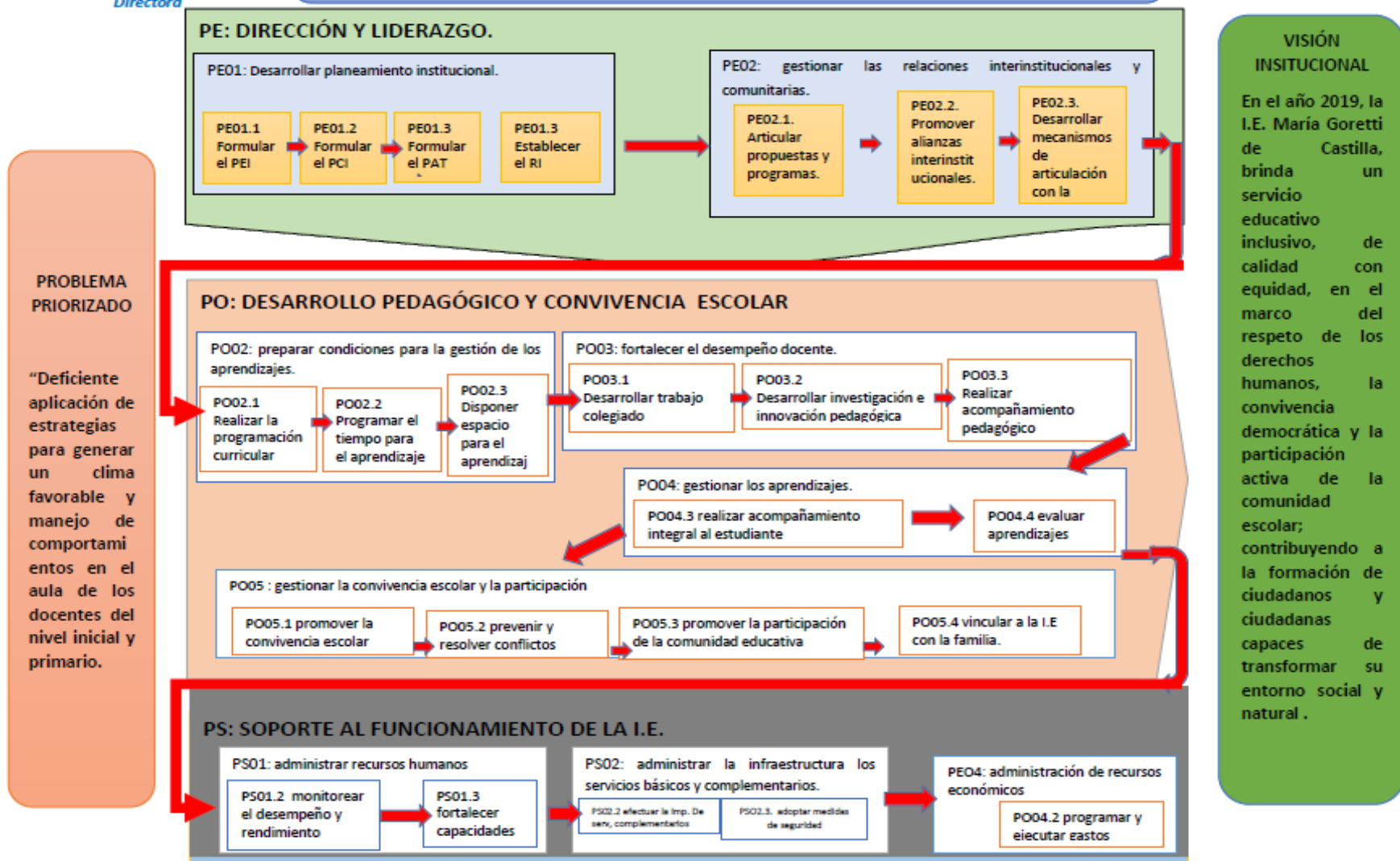
**I.E. "MARÍA GORETTI" - CASTILLA**  
*Prof. Elsa María Aguilar Montalván*  
 Directora

**ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN:**  
 Fortalecimiento de las competencias docentes en el conocimiento y manejo de resolución de conflictos



I.E. "MARÍA GORETTI" - CASTILLA  
 Prof. Elsa María Aguilar Montalván  
 Directora

ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN:  
 Fortalecimiento de las instancias de cogestión en sus espacios y mecanismos de representación de los estamentos educativos



## ANEXO N° 05: ÁRBOL DE OBJETIVOS

I.E. María Goretti – Castilla

