



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
EDUCACIÓN**

**Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en  
instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Educación

**AUTORA:**

Asiu Corrales, Angelica Maria (ORCID: 0000-0001-8823-0924)

**ASESOR:**

Dr. Soplapuco Montalvo, Juan Pedro (ORCID: 0000-0003-4631-8877)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y calidad educativa

CHICLAYO — PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi madre, hermanas, hermanos y mis queridas hijas, pues con su apoyo constante hicieron posible culminar este trabajo y cumplir un nuevo reto.

## **Agradecimiento**

A mis hijas y esposo, quienes fueron pieza clave para culminar este trabajo.

A los docentes de la UCV de la escuela de posgrado quienes me brindaron sus conocimientos y amistad a lo largo de estos tres años, en especial al doctor Juan Pedro Soplapuco Montalvo, por el apoyo constante en la asesoría de la investigación para concretar esta investigación.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y Diseño de investigación .....	24
3.2. Variables, Operacionalización .....	25
3.3. Población y muestra .....	26
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos. ....	26
3.5. Procedimiento.....	27
3.6. Métodos de análisis de datos .....	27
3.7. Aspectos éticos .....	27
IV. RESULTADOS .....	29
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
VIII. PROPUESTA .....	38
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	

## **Índice de tablas**

Tabla 1: Nivel de convivencia escolar, según la Dimensión Prevención.....	29
Tabla 2: Nivel de convivencia escolar, según la Dimensión Promoción .....	30
Tabla 3: Nivel de convivencia escolar, según la Dimensión Intervención .....	31
Tabla 4: Estadística de la confiabilidad .....	32

## **Índice de figuras**

Figura 1: Nivel de convivencia escolar, según la Dimensión Prevención.....	29
Figura 2: Nivel de convivencia escolar, según la Dimensión Promoción .....	30
Figura 3: Nivel de convivencia escolar, según la Dimensión Intervención .....	31

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz. La investigación es de tipo descriptiva propositiva. La población estuvo conformada por 451 docentes de aula de ambos sexos que laboran en las 20 instituciones públicas de educación primaria existentes en el distrito de José Leonardo Ortiz, la muestra fue probabilística para 207 docentes distribuidos en las diferentes instituciones educativas de primaria del distrito José Leonardo Ortiz. Para conocer el estado en que se encuentra la convivencia escolar, que es nuestra variable dependiente, se elaboró un instrumento tipo cuestionario, el mismo que fue validado a criterio de juicio de expertos, y luego pasó por la revisión estadística de confiabilidad, para ello se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Al analizar y procesar la información se evidenció que las instituciones educativas tienen dificultades en la convivencia escolar, por lo que la propuesta es pertinente y permitirá gestionar los conflictos que allí ocurran de manera pacífica, permitiendo que los estudiantes puedan interrelacionarse de forma adecuada dentro de la institución educativa y fuera de ella. El modelo propuesto ha sido el resultado principal de la investigación.

**Palabras clave:** Conflicto, Gestión de conflictos, modelo, convivencia escolar.

## **Abstract**

The present investigation aimed to propose a Conflict management model for school coexistence in primary educational institutions in José Leonardo Ortiz. The research is descriptive and purposeful. The population consisted of 451 classroom teachers of both sexes who work in the 20 public primary education institutions in José Leonardo Ortiz district, the sample was probabilistic for 207 teachers distributed in the different primary educational institutions of José Leonardo Ortiz district. In order to know the state of school coexistence, which is our dependent variable, a questionnaire-type instrument was developed, it was validated according to the judgment of experts, and then went through a statistical reliability review where Cronbach's Alpha coefficient was used. When analyzing and processing the information, it was evidenced that educational institutions have difficulties in school coexistence, so the proposal is pertinent and will allow to manage the conflicts that occur there in a peaceful way, allowing students to interact appropriately within the educational institution and outside of it. The proposed model has been the main result of the research.

**Keywords:** Conflict, Conflict management, model, school coexistence.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad vemos como se han incrementado los casos de violencia en las diferentes instituciones de educación básica regular. Actualmente la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura afirma que la violencia y el acoso escolar son problemas importantes en todo el mundo (UNESCO, 2019). Este último informe que presenta la UNESCO pone de manifiesto que uno de cada tres estudiantes (36%) ha sido víctima de violencia por sus propios compañeros de escuela. Así también precisa que la intimidación física, psicológica y el acoso sexual son las más frecuentes. Además menciona que en el caso de los varones la violencia física es la más común, mientras que entre las mujeres la violencia psicológica es la que se da. También han aumentado los casos de violencia en línea y por telefonía celular. Estos datos se obtuvieron luego de aplicar instrumentos (encuestas) mundiales y regionales que incluyen a 144 países.

Los estudiantes que han sido violentados manifiestan que su apariencia física, su nacionalidad, su raza y su color de piel ha sido la motivación para que se ejerza sobre ellos la violencia. Como vemos todavía somos una sociedad discriminadora. También se ha demostrado que la intimidación acarrea secuelas que afectan la salud emocional de los escolares, y su calidad de vida y por lo tanto afecta su rendimiento escolar. Por eso urge un liderazgo político con compromiso real, unido a un marco normativo y jurídico que contemple la violencia y la intimidación escolar para contenerla y reducirla creando un clima armonioso, inclusivo y seguro para todos y todas. Desde la UNESCO se plantean diversas sugerencias para erradicar la violencia que se ha enraizado en las escuelas.

Los países de Latinoamérica también enfrentan una problemática en las escuelas, el incremento de la violencia escolar. La CEPAL (Comisión Económica para América Latina y El Caribe) y la UNICEF (Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia) en el informe presentado en el libro titulado Las violencias en el espacio escolar, manifiestan que las manifestaciones de la violencia que ocurre en las escuelas afecta, sin duda, el logro de aprendizajes de los estudiantes, así como su desenvolvimiento interpersonal a lo largo de toda su vida. Los resultados de la investigación realizada en educación según TERCE (Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo) expresan que la violencia que se da en el ámbito

escolar afecta a los estudiantes acarreando resultados negativos en la convivencia escolar y en el proceso de aprendizaje. Este estudio menciona que los y las estudiantes señalan a sus aulas como violentas y no seguras, donde los maestros poco o nada pueden hacer para contener los conflictos violentos, poniendo en evidencia su falta de capacidad para gestionarlos, lo que sin duda afecta la convivencia escolar y dificulta el proceso normal, continuo y permanente de enseñanza (docentes) y aprendizaje (estudiantes).

La atención de UNESCO/LLECE entre los años 2010 y 2015, se ha centrado en uno de los elementos que incide tanto en el rendimiento escolar y los procesos de aprendizaje como en el desarrollo individual y social de los y las estudiantes, es decir en la violencia escolar y la no resolución de conflictos, de forma pertinente, por parte de los docentes y equipos directivos (Román y Murillo, 2015). La CEPAL y UNICEF evidencian que en Latinoamérica y el Caribe los estudiantes se encuentra expuestos a altos niveles de violencia en distintos ámbitos de su vida diariamente y que la poca o nula intervención de los docentes y directivos, que no gestionan los conflictos de manera adecuada, hace que esta disminución de la violencia no se dé (Eljach, 2016). Aproximadamente un 30% de los y las estudiantes de la región latinoamericana afirman haber vivido situaciones de violencia escolar, siendo estas agresiones físicas, psicológicas, como burlas y otras, por distintos motivos (Soto, 2015). Esto evidencia que las escuelas no están desempeñando eficientemente con uno de sus roles, como es, ser un lugar de protección, seguridad y que garantice el respeto absoluto de los derechos de las y los estudiantes que allí asisten diariamente. Surge entonces la iniciativa de estas organizaciones que exhortan y llaman a la reflexión a todos los países para que se gestiones políticas que defiendan los derechos de los más vulnerados, y a los directivos y docentes a cumplir su rol de mediadores generando un clima de inclusión, tolerancia y respeto con lo cual se mejore la convivencia escolar y se logren los aprendizajes esperados.

En el contexto nacional el Ministerio de Educación (MINEDU), en la plataforma del SISEVE contra la violencia escolar, precisa que se reportaron 11 281, entre el 15 de setiembre del 2013 al 31 de enero de 2017. Los principales datos de este informe o reporte se presentaron de la siguiente manera: “9 794 casos fueron

situaciones producidas en el colegios públicos, 4 592 fueron de violencia de adultos a escolares, 6 689 fueron entre escolares, 6 244 fueron víctimas de maltrato físico, 4 230 de maltrato psicológico y 1 431 casos fueron de violencia sexual” (MINEDU, 2017)”. Sin embargo, muchas veces para los adultos entre ellos directivos y docentes, los que deben cumplir con la función formadora, así como en los mismos estudiantes estas situaciones se han normalizado, al punto que no se pueden discernir entre actuaciones de broma y violencia: Esto se debe a que los docentes y equipos directivos desconocen y/o manejan inadecuadamente herramientas normativas, estrategias y metodologías, que les permitan proteger de la violencia a las y los estudiantes. Esta realidad sigue en aumento, ya que los directivos y docentes no se encuentran empoderados con los nuevos paradigmas para solucionar o gestionar los conflictos de manera pacífica.

En el contexto regional, la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo (UGEL, 2018) a través del área de Gestión Pedagógica manifestó que durante el año 2018 de acuerdo con la plataforma SÍSEVE se registraron 217 incidencias de violencia en los colegios, número que a la fecha va en aumento, de los cuales más del 60 por ciento de los implicados tuvieron complicaciones para aprobar las diferentes áreas curriculares del grado en el que se encontraban. Los estudiantes con conductas agresivas fueron los que registraron un menor rendimiento académico; sin embargo, la oportuna intervención de los especialistas habría conllevado a que ellos ni sus víctimas repitan el grado. También esta información considera como sujetos de intervención a los docentes y directivos, que desconocen de metodologías y estrategias que los ayuden a gestionar conflictos de manera pertinente.

En gran mayoría, las Instituciones educativas públicas de primaria del populoso distrito de José Leonardo Ortiz no son ajenas a esta realidad problemática: la violencia escolar; más aun sabiendo que en él concurren estudiantes de diversas zonas y regiones del norte del Perú, con costumbres y creencias distintas. En este distrito reina el caos, el desorden y la violencia social, que se replican luego en las instituciones educativas, generando violencia escolar. En estas instituciones educativas de primaria, a pesar de existir diversos protocolos para atender los diferentes casos que se presentan de violencia escolar, se observa

que los directivos y docentes no poseen las capacidades para gestionar adecuadamente (pacíficamente) los conflictos entre estudiantes; esto se refleja en la afectación de la buena convivencia escolar, que pone en riesgo las relaciones interpersonales, el normal desarrollo de la enseñanza (docentes) y del aprendizaje (estudiantes) y el buen rendimiento escolar de los estudiantes.

A pesar de todos los esfuerzos que se viene realizando, ya sea en el ámbito internacional, latinoamericano, nacional, regional y local, estos esfuerzos parecen no dar buenos frutos; ya que se necesita realmente un verdadero cambio de estructura interna en el pensamiento y actuar de los docentes y directivos para gestionar de manera pertinente los conflictos que a diario se presentan en las escuelas primaria. Y urge sin duda la necesidad de contar con herramientas y/o modelos que ayuden a los directivos y docentes a evitar el aumento de la violencia escolar, convirtiéndose ellos en la pieza clave de gestión de conflictos, desde su prevención, intervención y promoción de la buena convivencia escolar.

Considerando la problemática analizada el problema quedó formulado de la siguiente forma: ¿Cómo un modelo de gestión de conflictos mejora la convivencia escolar en las instituciones de educación primaria del distrito de José Leonardo Ortiz?

La presente investigación se justifica por que brinda aportes novedosos a directivos y docentes en lo que respecta a la gestión de conflictos de manera pacífica basada en los enfoques restaurativo y de derechos, así mismo proporciona aportes significativos en el campo educativo para la mejora de la convivencia escolar y por ende el logro de aprendizajes de los estudiantes.

En el aspecto pedagógico, nuestra investigación se justifica en la imperiosa necesidad de contar con instituciones educativas pacíficas, justas y democráticas, por ello brinda valiosa información a docentes y directivos para gestionar los conflictos escolares de manera pertinente evitando la violencia, sea ésta de cualquier tipo, a través de un modelo de gestión de conflictos, así como en las diferentes teorías constructivistas consideradas en el presente trabajo de investigación, como son: La teoría del pensamiento complejo de Edgar Morín, teoría sociocultural de Lev Vygotsky, teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman, teoría básica del conflicto de Tito Antonio López Aparicio, teoría de

conflictos de Johan Galtung, teoría de la identidad social de Henri Tajfel y la teoría social de Pierre Bourdieu. Este modelo se pone a disposición de directivos, tutores, docentes, administrativos y otros miembros de las instituciones educativas de primaria, para aplicarlo de forma pertinente y así evitar la violencia escolar, cambiando radicalmente la forma de solucionar los conflictos, logrando constituir una cultura de paz y democracia donde se mejore la convivencia escolar y permita el logro de los aprendizajes y un ambiente seguro para los estudiantes.

En el aspecto didáctico, permitió que los directivos y docentes conozcan e implementen un nuevo modelo de gestión de conflictos basado en el enfoque restaurativo y de Derechos, que se cimienta en los principios, valores, procesos y metodología específica para restaurar y/o mejorar la convivencia escolar. Esto permitió que los docentes resuelvan los conflictos desde el aula, aplicando diversos procesos y estrategias metodológicas establecidas en el modelo de gestión de conflictos, para evitar toda clase de violencia y que no sean derivados siempre a dirección. Con esta práctica diaria se contribuye a mejorar la convivencia escolar para que esta sea armoniosa y pacífica generando las condiciones idóneas para el logro de competencias de los estudiantes.

En el aspecto social, nuestra investigación ayuda a resolver el problema de violencia social en el distrito de José Leonardo Ortiz, ya que lo se aplique en la escuela será extrapolado o trasladado a la sociedad, contribuyendo a construir y fortalecer una sociedad pacífica, justa y democrática, donde los ciudadanos puedan resolver sus conflictos pacíficamente, utilizando los procesos y metodologías propuestas en esta investigación. Las teorías revisadas precisan que las personas aprendemos en las interacciones diarias y que siempre estamos influenciados por los demás y la cultura donde convivimos, por eso es necesario cambiar las formas de solucionar los conflictos y así contribuir a la mejora de la convivencia social, buscando en todo momento el Bien común, y para ello es necesario tener el conocimiento claro de procesos y metodologías pertinentes. Los directivos y docentes deben contribuir a construir una sociedad pacífica y armoniosa.

Para la investigación se precisó el cumplimiento de un objetivo general que fue elaborar un modelo de gestión de conflictos, buscando la mejora de la convivencia escolar en las instituciones educativas públicas de primaria de José

Leonardo Ortiz. Los objetivos específicos fueron: a) Diagnosticar el nivel de convivencia escolar, en las instituciones educativas del nivel primario de José Leonardo Ortiz aplicando una encuesta; b) Puntualizar los fundamentos teóricos y metodológicos que respaldan al modelo de gestión de conflictos para mejorar la convivencia escolar en las instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz; c) Elaborar el modelo de gestión de conflictos para mejorar la convivencia escolar en las instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz y d) Validar el programa de modelo de gestión de conflictos para mejorar la convivencia escolar en las instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz, mediante la técnica de juicio de expertos.

La hipótesis que se planteó fue que Si se propone un Modelo de gestión de conflictos, entonces puede mejorar la convivencia escolar en las instituciones de educación primaria del distrito de José Leonardo Ortiz, donde se ha instaurado la cultura escolar de que los conflictos se solucionan de manera violenta y, pone en evidencia que los directivos y docentes no encuentran las estrategias adecuadas para resolverlos o gestionarlos de manera pacífica.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre algunos estudios previos, referentes al tema de convivencia escolar y gestión de conflictos, se pueden indicar los siguientes:

A nivel internacional tenemos a Gallego y Méndez (2018), quienes desarrollaron una tesis doctoral denominada Mediación del conflicto escolar: una estrategia de intervención para la convivencia escolar, que se encuentra registrada en la universidad de la Costa CUC en San Andrés islas de Colombia. Esta investigación tuvo como objetivo proponer a la mediación como una estrategia, potente, de intervención para la convivencia escolar, frente a situaciones de conflicto, entendiendo este como inherente al ser humano y visto como una oportunidad de aprendizaje. Para esta investigación se propusieron actividades a los estudiantes, docentes y directivos, para que puedan manejar los conflictos desde la mediación y así toda la comunidad educativa se encuentre empoderada para hacer frente a estas situaciones. Concluyen que los estudiantes necesitan un acompañamiento permanente y adecuado para poder solucionar los conflictos de manera pacífica y, esto se logrará con la intervención de los docentes y equipo directivo y el apoyo de los padres de familia.

Funes (2018) realizó una investigación en Madrid, España, en la universidad Complutense de Madrid, sobre las representaciones sociales del profesorado sobre los conflictos escolares y sus implicaciones en la educación. La investigación asumió el objetivo de determinar la posición o las representaciones que tienen los docentes y directivos sobre los conflictos que ocurren dentro de una escuela, así como la implementación de una Ley orgánica de Ordenación del Sistema Educativo (LOGSE) que ha marcado el cambio de una escuela tradicional, impositiva y sancionadora a una escuela democrática y participativa. Se evidenció también la resistencia de los directivos y docentes a los nuevos cambios y a su ineficiencia para resolver situaciones de conflicto de manera participativa y democrática. Para estos actores educativos hubo un desfase al pasar de una educación centrada en la enseñanza, a una educación centrada en los aprendizajes. Funes concluye que lo primero que se debe hacer, de manera imprescindible, es que el profesorado asuma su responsabilidad, se capacite,

conozca los nuevos cambios en cuanto a la resolución de conflictos, maneje estrategias, métodos, técnicas, entre otros, tenga claro los marcos normativos y actúe de forma adecuada y oportuna, es decir pertinentemente. Por lo tanto, esta investigación sustenta mi trabajo, ya que pone énfasis en que los docentes y directivos necesitan de un modelo de gestión de conflictos para ayudar a mejorar la convivencia en las instituciones educativas públicas.

A nivel nacional, tenemos a Valderrama (2015) refiere en su tesis denominada “La gestión escolar y la resolución de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Comas 2015” que la gestión escolar si influye de forma positiva en la solución de conflictos que se puede dar en las instituciones educativas y que es indispensable que se mantengan la buenas relaciones interpersonales entre los todos los actores educativos. Concluye diciendo que es necesario que tanto directivos, docentes y estudiantes posean las capacidades necesarias en habilidades interpersonales (empatía, escucha activa, asertividad y la tolerancia) para convivir de manera armoniosa y evitar la violencia instaurada en las escuelas.

Lluncor (2017) desarrolló una investigación en la Chiclayo titulada “Aprendiendo a vivir en armonía para mejorar la convivencia escolar en los estudiantes del primer año de educación secundaria de la institución educativa nuestra señora de la paz de Chiclayo”. Esta investigación llegó a concluir que el programa que se implementó obtuvo un resultado significativo en la mejora del nivel de la convivencia escolar de los estudiantes, quienes mostraron un progreso en su actitud ante los demás, se evidenció prácticas de respeto entre ellos, escucha activa y atenta, la utilización de un lenguaje apropiado y la capacidad para resolver y/o gestionar conflictos de manera pacífica. Este programa se orientó a desarrollar las habilidades sociales entre los y las estudiantes para que logren el control emocional que necesitan y resuelvan los conflictos de manera pacífica, empleado la comunicación asertiva. Para ello era de vital importancia que los directivos y docentes conozcan y empleen diversas estrategias para gestionar los conflictos de manera pertinente y mejorara así la convivencia escolar.

Toro (2016) desarrolló una investigación denominada “Modelo de convivencia democrática para fortalecer El clima escolar en los estudiantes del cuarto grado de educación primaria de la institución educativa N° 10021 san José

de Chiclayo 2016”. Esta investigación menciona que el “eje primordial estuvo basado en el modelo de convivencia democrática: comunicación afectiva, responsabilidad con las normas y acuerdos, resolución de conflictos, consolidación de la paz, que permitió lograr un clima escolar favorable en la Institución Educativa N° 10021 San José de Chiclayo” (Toro, 2016)”. Destaca también la importancia de la labor y el trabajo mancomunado del equipo directivo y los docentes como eje articulador para frenar la violencia escolar y mejorar la convivencia.

El componente teórico –conceptual de la presente investigación, está conformado por tres componentes: Modelo de gestión de conflictos basada en el enfoque restaurativo y de Derechos, la convivencia escolar y las Teorías sobre convivencia y resolución de conflictos.

Referente al primer componente o Modelo de gestión de conflictos basada en el enfoque restaurativo, podemos afirmar que el papel mediador de los directivos y docentes es de suma importancia, pues ellos son el eje vertebral de todo este proceso que busca que la convivencia escolar mejore. De ellos depende que los y las estudiantes reciban una buena orientación, pero sobre todo sean los referentes de un modelo pertinente para la gestión de los conflictos de manera pacífica y así se disminuya con la violencia insaturada en las instituciones educativas.

La violencia instaurada en las instituciones educativas de educación primaria se viene dando por la inadecuada gestión de los conflictos y la no utilización de estrategias pertinentes por parte de directivos y docentes, por lo que urge un modelo de gestión de conflictos que ayude a la mejora de la convivencia en las instituciones educativas públicas.

La gestión de conflictos es un proceso sumamente importante e imprescindible en nuestro diario vivir, sobre todo en la escuela en la que los conflictos se dan muy a menudo y, muchas veces por temas socioculturales y/o de otra índole no sabemos manejarlos o gestionarlos, esto nos lleva a buscar referentes teóricos que den sustento a nuestra investigación.

La Organización Mundial de la Salud (2013) expresa que: “La violencia es el uso intencionado de la fuerza física o el poder, en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, con muchas

probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos o privaciones”(OMS, 2013)”. Podemos mencionar que toda cualquier forma de agresión siempre trae consecuencias nefastas, tanto para la víctima como el agresor y, que de ninguna manera esta sería la forma adecuada de resolver los conflictos.

Mucho se viene hablando de violencia escolar, por eso es necesario determinar y/o precisar que se entiende por ella. La violencia escolar, según lo define MINEDU en su publicación titulada Paz escolar, por un Perú sin violencia escolar, es aquella manera o forma de violencia, ya sea física o psicológica, que se ejerce o se emite a un estudiante dentro de la institución educativa, en el trayecto de la escuela al hogar, con la única intención de hacerle daño, burlarse, disminuirlo o intimidarlo. Sin duda muchos autores consideran que hay una estrecha relación entre conflicto escolar y violencia escolar, se precisa que los conflictos son sinónimos de violencia.

Para entender lo que realmente es un conflicto tenemos a Casamayor (2002) donde menciona que “un conflicto ocurre cuando existe una oposición de intereses o de necesidades entre dos o más personas, o entre grupos o con los que desean tener el poder o control de una situación, sobrepasando los derechos de los demás” (p.5). Cabe entender que un conflicto es común en nuestro diario convivir y que no debe llevarnos de ninguna manera a hechos de violencia como forma de resolverlos. Los conflictos son inherentes y necesarios en todos los seres humanos, para que de forma pacífica podamos dialogar, debatir, argumentar, y llegar a consensos que beneficien a todos los involucrados.

Ante ello nos encontramos con el vacío de gestionar adecuadamente los conflictos para no llegar a situaciones o hechos de violencia escolar; pero, debemos entonces entender que significa gestionar un conflicto: Para dar una definición más completa citaremos a Bisquerra (2010) que define la Gestión de conflictos como: “la acción encaminada a advertir o reducir el ascenso de un conflicto con consecuencias violentas o a menguar su naturaleza de carácter destructivo, con la finalidad de lograr un escenario en el que se llegue a un arreglo o a la solución del conflicto” (p. 10). Gestionar un conflicto es saberlo administrar y llegar por todos los medios

a solucionarlo y disminuir o detener la violencia instaurada en las instituciones educativas.

La gestión del conflicto tiene como finalidad reducir situaciones de enfrentamiento de carácter violento- agresivo y poder llegar a reconducirla con interacciones menos destructivas para todos. Para ello debemos buscar nuevas formas o alternativas de resolución que nos conlleven a reducir o contener la violencia, puede ser a través de la negociación, mediación, arbitraje, consensos, entre otros.

Para poder realizar la investigación se propone un modelo de gestión de conflictos basada o cimentada sobre los valores, principios y metodología de la justicia restaurativa. Para ello es necesario brindar definiciones de lo que entendemos por modelo; según la Real Academia de la Lengua Española menciona que el concepto de modelo tiene origen en el término italiano modelo y que tienen diferentes y diversos usos y significados, pero para efectos de nuestra investigación hemos tomado el siguiente: “el modelo es un arquetipo” es decir que es aquello que tomamos como referencia para replicarlo o tratar de realizar, diseñar o producir algo igual y que brinde buenos resultados. En el ámbito educativo se puede referir a un proceso o procesos para llevar a cabo por todos y que tienen efectos positivos.

Según Sánchez precisa que “un modelo es una idea que media entre los hechos y el constructo teórico, es un ideal, se edifica con el propósito de solucionar un escenario problemático y su valor se precisa en función de este aspecto” (2017). Los modelos sirven como guías estructuradas para ser utilizadas en diferentes situaciones con la intención de resolver o mejorar algo. Los modelos representan el comportamiento y/o actuaciones ideales que sirven o servirán de molde, esquema o patrón que permita ser replicado en diferentes situaciones semejantes que se presenten. (Franchini, 2016) Los modelos permiten describir a detalle el hecho o fenómeno de estudio, así como descubrir o demostrar la coexistencia de hechos nuevos y proporcionar o convertirse en un marco referencial para ser analizado y debatido científicamente. Como vemos los modelos se convierten en referencia para nuevas investigaciones que respondan al contexto.

Partiendo de estas definiciones podemos decir que un Modelo de gestión de conflictos escolares es un acumulado de estrategias metodológicas estructuradas y organizadas, fundamentadas o cimentadas en principios, valores

y habilidades interpersonales adaptadas al ámbito educativo, cuya finalidad es solucionar los conflictos que diariamente se suscitan en las instituciones educativas. Este modelo de gestión de conflictos se convierte en un aporte importante a manera de un reglamento o código institucional que brinda orientaciones claras y precisas para solucionar los conflictos sin violencia, es decir de forma pacífica, ya que en él encontramos el proceso secuencial y metodológico de cómo abordarlos. Con el modelo de gestión de conflictos lo que se busca es la mejora de la convivencia escolar en las instituciones educativas.

El Informe de la reunión del Grupo de Expertos sobre Justicia Restaurativa de Naciones Unidas (2009) define a esta como: “Un enfoque que orienta y guía la resolución de conflictos de manera pacífica. También menciona que este concepto está en constante evolución y que la conceptualización puede cambiar” (p.9). En este enfoque de justicia restaurativa se utilizan procesos restaurativos, donde la víctima, el agresor y demás involucrados o afectados participen colectivamente de forma activa para solucionar los conflictos suscitados, pero siempre con el apoyo y orientación de un intermediario o mediador. Entre los procesos que promueven la restauración de la convivencia escolar podemos citar la negociación, mediación, conciliación, conversaciones y reuniones.

Lo que realmente busca la Justicia Restaurativa es devolver el bienestar de la víctima, reintegrar al agresor a una sana convivencia y la estabilidad pacífica en la comunidad que ha sido afectada. Para ello se debe atender a todos los involucrados, el agresor debe pasar por un proceso de reflexión, reconocimiento, reparación del perjuicio suscitado y finalmente buscar la restauración de la convivencia escolar, dando la oportunidad a la víctima para que se le reconozca el daño ocasionado y este sea reparado hasta restaurar la buena convivencia escolar en toda la comunidad educativa.

Los principios de la justicia restaurativa, para que se realice una verdadera Restauración, son los siguientes: a) Asistencia deliberada de los involucrados, donde los agredidos y sus agresores poseen la libertad de asistir al proceso (de manera voluntaria), o de ser el caso no asistir al mismo y/o retirarse de este proceso en el momento que lo consideren necesario. El acuerdo, compromiso o pacto al que lleguen también debe ser en forma voluntaria (propia disposición – libertad). b)

Participación considerada de los involucrados, estos no pueden ser avergonzados y/o humillados durante el proceso de resolución de conflictos. Por tanto, se debe siempre mostrar respeto y consideración por todos, así mismo ayudar al entendimiento/comprensión y promover sin dudar a mantener la concordia mediante la recuperación de todos los involucrados o implicados, ya sean estas: las víctimas, los agresores y la comunidad en general. c) Participación de un facilitador/mediador. La presencia de un facilitador o mediador es indispensable, por ello deberá estar presente en todo momento para guiar y conducir el rumbo del proceso garantizando que hay intenciones de solucionar el conflicto. d) Encuentro para dialogar, por medio de este encuentro, programado y aceptado por todos, se reúne a los involucrados (víctima – agresor), a las personas más cercanas (familia y amigos) y a la colectividad. Esta reunión posee una metodología y una organización propia ya establecida, que conlleva a que la víctima (agredido), sus familiares y sus seres amigos encuentren respuestas a sus inquietudes y/o dudas y, logren así conocer realmente lo que ocurrió, cómo se sintieron frente a esta situación (expresar emociones) y avanzar en su recuperación y bienestar. También, permite que el agresor (victimario) exponga y/o dé a conocer su versión de los hechos suscitados, expresa también sus emociones, reflexione, reconozca su participación y considere necesario pedir perdón a la víctima (agredido), a su familia y a la colectividad educativa. e) Centrado en la recuperación del agredido (víctima), este proceso tiene como finalidad principal que la víctima exprese sus sentimientos/emociones, le da la oportunidad de ser escuchada, valorada y atendida, para que su dignidad sea recuperada. Este es el cimiento para que el agredido (víctima) se reponga, se recupere y regrese, sin duda, al momento o apreciación que se tenía anteriormente al suceso que se produjo. f) El victimario acepta su responsabilidad conscientemente, este proceso no busca sancionar al culpable y sólo sancionarlo, este parte de que el agresor participe de forma voluntaria (libremente) de él, reflexione, reconozca su participación y las consecuencias de sus actos, le brinda explicaciones al agredido y a toda la comunidad educativa, da cuenta de las razones de sus acciones y que pida disculpas por ellas, llegando a reparar el daño y restaurando la convivencia escolar. g) Acuerdo positivo para todos los involucrados (agresor- víctima). Son las obligaciones y/ compromisos que debe efectuar el victimario y que son establecidas

(mutuo acuerdo) por todos los involucrados. Estos compromisos deben ser sensatos y tendrán obligaciones convenientes a la magnitud del perjuicio originado.

h) Acuerdo restaurativo, consiste en la reposición y/o reparación de algo a la persona agredida, también puede ser un servicio a la comunidad educativa (bien común) u otra forma o acción que involucre la reparación del daño a la persona agredida y la restauración de la convivencia escolar como estaba antes del incidente o suceso

i) Involucrar a todo el colegio, todos en la institución educativa deben conocer y empoderarse de este enfoque y asumirlo como una herramienta muy importante que les permite, sin duda, resolver los diferentes conflictos que se presenten de manera pertinente y oportuna.

j) Reconocer que los conflictos forman parte de nuestra vida. Conocemos que la paz no está considerada como sólo la ausencia de conflictos, si no que se estos se dan en todo momento y lugar, pero que la diferencia está en cómo se resuelven estos para no llegar a actos violentos. Para ello se deben desarrollar y fortalecer las habilidades interpersonales como la empatía, escucha activa, asertividad que facilitan la deliberación o solución de forma no violenta.

k) Empoderar para manejar los conflictos de manera positiva, surge la imperiosa necesidad que todos (estudiantes, familias, docentes, directivos y otros) conozcan y manejen adecuadamente este enfoque contribuyendo a la mejora de la convivencia escolar en todas las instituciones educativas.

Los valores o habilidades interpersonales que requiere y que cimientan el modelo de gestión de conflictos son: Asertividad, expresar lo que se cree, pero de forma coherente y precisa, respetando los derechos de todos, para ello también debe considerarse los sentimientos. Empatía, habilidad que poseen las personas para ser capaz de reconocer a través de las percepciones los sentimientos y emociones de los demás y de uno mismo, es decir conectarse con la otra persona. Respeto, es la actitud para responder a otros con consideración y amabilidad. Autocontrol, destreza de tener control de nuestros actos, de manera que no hagan sentir mal a los demás. Autorregular nuestras emociones para actuar de forma pertinente y oportuna. Flexibilidad, capacidad de generar soluciones alternativas a los conflictos que se susciten, para ello es preciso un examen minucioso del hecho sucedido de forma crítica, reflexiva, estar abierto a nuevas posibilidades y ser optimista. Cooperación, habilidad que permite relacionarnos con los demás buscando en todo momento el bien común. Optimismo, es una cualidad auténtica que permite

observar las situaciones de forma real, objetiva, específica y creer en que las cosas van a salir bien enfocándose en las soluciones que se puedan dar. Y Perdón, cualidad de disculpar a alguien que ha realizado un agravio u ofensa contra otro. Nos permite dejar de acusar u culpar a alguna persona por algo que cometió, o nosotros mismos. El Perdón nos da tranquilidad y sosiego.

La metodología del modelo de gestión de conflictos se da de la siguiente manera: debe realizarse la mediación Víctima-Agresor, es una reunión denominada “cara a cara”, presidido por un mediador preparado para poder guiar y orientar en este proceso. La finalidad de este encuentro es conversar sobre el suceso ocurrido. Los involucrados llegan a un acuerdo mutuo que consideren razonable y equitativo para todos. El mediador busca o promueve el diálogo-conversación y que se llegue a la resolución de conflictos de manera pacífica. También puede darse la mediación entre pares (estudiantes), los mediadores son, en este caso, estudiantes que fluctúan entre las misma edades y que han sido preparados y capacitados para comprender, conciliar y solucionar los conflictos que se susciten o surjan, por ejemplo, a la hora de recreo, salida o dentro del aula. A los estudiantes que cumplen el rol de mediadores se les forma a no tomar medidas o dar opciones de solución, sino a trabajar para resolver la situación de manera que los involucrados utilicen el tipo de resolución de conflictos “gana-gana” y evitando problemas futuros, es decir que los involucrados planteen y encuentren soluciones a los problemas o conflictos suscitados. Ese tipo de mediación surte efecto sólo en casos de conflictos leves o ligeros como burlas, señas, comentarios inapropiados, engaños, amenazas, confrontaciones por diferencias económicas, raciales, religiosas, culturales, etc. Los conflictos que son considerados como graves necesitan otro tipo atención, como la mediación de un adulto preparado y capacitado. Otra metodología que podemos aplicar son las conferencias del grupo familiar, consiste en un encuentro en la cual los participantes conversan sobre el hecho o suceso indebido, dan a conocer sus percepciones, sentimientos, emociones sin temor y finalmente encuentran soluciones que benefician a todos. Se debe realizar en un lugar o espacio (dentro de la escuela) que brinde seguridad y confianza para todos y todas. Finalmente otra forma de atender los conflictos serían los círculos de discusión o de diálogo, las decisiones se toman y aprueban con el consentimiento de todos,

deben estar encaminadas a lograr el bienestar de los involucrados y de la comunidad educativa, es decir buscando en todo momento el bien común.

El segundo componente es la convivencia escolar. Como hemos señalado la violencia escolar instaurada en las instituciones educativas del nivel primario en el distrito de José Leonardo Ortiz altera la convivencia escolar pacífica y armónica que debe reinar en ellas, cuyo objetivo es brindar espacios de seguridad y bienestar entre todos y todas las estudiantes.

Ahora debemos conocer lo que nos dicen los autores sobre la convivencia escolar, para ello citaremos a Chaparro (2015) quien señala que: “La convivencia escolar es una edificación conjunta y, sin duda de entera responsabilidad del colectivo de todos los que conforman la comunidad educativa. Son las formas de interrelacionarse de los miembros lo cual se puede percibir a través del Clima Institucional” (p.12). Entiéndase que la convivencia escolar es definida por la forma como sus miembros se interrelacionan, cabe resaltar la importancia entonces de que estas interrelaciones deben estar basadas en valores, principios y regidos por la ética, donde prime el respeto y la búsqueda del bien común.

Fierro (2013) menciona que en la convivencia escolar se consigue diferenciar la dimensión de las actuaciones de las personas, y otras referidas a las políticas educativas y prácticas institucionales. La convivencia debe desarrollarse teniendo en cuenta “la buena gestión escolar”, que involucra las prácticas tanto normativas como disciplinarias, las de protección, seguridad y aceptación, y también debe considerar las prácticas pedagógicas que realizan los docentes en aula. La convivencia escolar constituye una edificación colectiva y formal en el diario vivir, y es de responsabilidad de todos y todas en las instituciones educativas, ya que tienen gran impacto en el logro de los aprendizajes y en el desarrollo integral de los individuos: la construcción de su identidad, su sentido de pertenencia, su formación afectiva, social, cultural, religiosa y ética.

También debemos mencionar que la convivencia escolar deber ser democrática, es decir con la responsabilidad de participar en la vida compartida en búsqueda del bien común, aprendiendo y utilizando herramientas socioemocionales, reflexivas, tolerantes y críticas para trabajar en conjunto, resolviendo las situaciones conflictivas de forma pacífica, estableciendo acuerdos que permitan la vida en

común, y aprendiendo a valorar la solidaridad y el altruismo. Para que realmente haya una buena convivencia escolar es necesario aplicar o utilizar siempre el carácter formativo frente a un conflicto; promover la participación responsable de las familias; manejo formativo de los conflictos; el diálogo moral (basado en los valores) y académico como una destreza didáctica en las diferentes áreas curriculares, los instrumentos de gestión, los comités institucionales de la escuela, utilizando mecanismos que promuevan la participación de todos. Así mismo la convivencia escolar debe ser pacífica, intercultural e inclusiva. Convivir en paz requiere de capacidades personales e interpersonales, para poder interactuar con los demás en un ambiente de respeto y democracia, buscando el bien común y fortaleciendo la confianza, así como respondiendo a las características institucionales, tales como la capacidad de promover la buena convivencia escolar, actuando preventivamente, atender las conductas de riesgo antes que desencadene en violencia, promover un enfoque de reparación de daño, restauración y reinserción.

La convivencia escolar en las diferentes instituciones educativas de primaria del distrito de José Leonardo se ve afectada, ya que no hay una cultura de respeto por los derechos de los demás. Cada quien busca y exige sus derechos sólo cuando se ven afectados directamente, no se evidencia la búsqueda del bien común. A diario se puede observar que los conflictos suscitados en las instituciones educativas se resuelven de forma violenta o agresiva, donde la ley del más fuerte sigue vigente y que los docentes y equipos directivos no se encuentran capacitados para atender de forma oportuna los diversos conflictos, sea cual fuere. Así mismo sus percepciones ante los “juegos” violentos no les permiten distinguir la violencia que se genera y por lo tanto no intervienen. Hasta ahora somos conscientes que la violencia en muchas de ellas se sigue naturalizando bajo el pretexto de que se están haciendo fuertes y así se defienden los derechos, o no te metas no es tu problema, si intervienes saldrás perjudicado, si denuncias te pueden culpar, si te fastidian golpéalos, entre otros mitos arraigados.

Los docentes muchas veces no intervienen porque desconocen o no tienen un modelo a seguir para fortalecer la buena convivencia en las escuelas, no están preparados o capacitados para realizar el papel de mediadores y guiar y orientar

un proceso adecuado para resolver los conflictos atendiendo tanto a la víctima como el agresor, todavía siguen buscando culpables para sancionarlos y no para reintegrarlos a la convivencia escolar y restaurar la paz entre todos.

La convivencia escolar debe ser pacífica, armónica, pero sobre todo democrática, donde se brinde las mismas oportunidades para todos y todas y se exija el respeto de los derechos, debe estar basada en principios, valores y cimentada en las buenas relaciones interpersonales buscando en todo momento el bien común.

Los directivos y docentes deben garantizar que la convivencia escolar cumpla con las tres funciones fundamentales que son: a) la formativa, que se basa en la comprensión de las normas de convivencia y la importancia de ponerlas en práctica para garantizar una buena convivencia escolar. Lo ideal es que comprendan y reconozcan la importancia de respetar y cumplir las normas institucionales y sociales de convivencia; b) la preventiva, ésta busca que los estudiantes interioricen que siempre hay un adulto, ya sea dentro y fuera de la escuela, que está observando el buen comportamiento de los y a la vez garantiza que nadie los agrede o los ha sentir incómodos. Este adulto siempre está brindándoles estrategias de mejora continua en cuanto a la práctica constante de los valores y la importancia de la puesta en práctica de las normas de convivencia; y c) La reguladora, es necesario estimular el buen comportamiento y establecer las medidas de corrección par quienes todavía no interiorizan la importancia del cumplimiento de las normas de convivencia y los valores. Esta función enseña a los estudiantes que deben asumir los efectos de sus acciones, deben reparar el daño causado y restaurar la buena convivencia escolar.

El tercer componente está conformado por las teorías sobre la convivencia escolar y la gestión de conflictos para contrarrestar la violencia escolar y se han considerado las siguientes: La teoría del Pensamiento complejo propuesta por Edgar Morín, la teoría sociocultural cuyo autor es Lev Vygotsky, teoría de la inteligencia emocional cuyo defensor es Daniel Goleman, teoría básica del conflicto de Tito Antonio López Aparicio, teoría de conflictos de Johan Galtung, teoría de la identidad social de Henri Tajfel y la teoría social de Pierre Bourdieu.

Edgar Morín en su teoría del Pensamiento Complejo profundiza en los confines del pensamiento reflexivo, crítico y moral de los seres humanos. Para este autor

francés cada una de nosotros tiene su propia visión y percepción de los hechos lo que constituye nuestra verdad o realidad; estas percepciones de la realidad están influidas por los principios y valores, que sin darnos cuenta, la familia, la escuela y la sociedad nos han transmitido, ello ahora constituye nuestra cultura. La moral es un punto y una base muy importante en esta teoría, Edgar Morín propone la idea fundamental de lo holístico, de entender los hechos, las percepciones, tanto en los conocimientos como en lo ético-moral y entender que dentro de nuestras diferencias culturales, todos formamos parte de una cultura más grande e inclusiva, una cultura planetaria. Lo que busca esta teoría es que el ser humano reflexione sobre su comportamiento en diversas situaciones y que se reconozca como un ser multidimensional y que debe atender sus dimensiones de manera holística, pero a la vez también de forma individual. El pensamiento complejo del que nos habla Edgar Morín no es innato, se debe educar, desarrollar y fortalecer, desde edades muy tempranas, esto nos ayudará a poder percibir los hechos desde diferentes ópticas, explorarlas, reflexionar y comprobar hasta qué punto nuestras percepciones son ciertas o no.

Edgar Morín basa su teoría en siete saberes básicos para la educación del presente y del futuro. Él considera sumamente importante que la educación debe ir encaminada, en todo momento y lugar, a desarrollar y fomentar la reflexión de los y las estudiantes. En 199, Morín, dio a conocer los siete saberes o principios básicos, saberes que fueron tomados y publicados por UNESCO y que hasta ahora en nuestro país se viene utilizando dentro de la educación peruana como uno de los tipos de pensamiento de orden superior; a saber estos son: curar la ceguera del conocimiento, es decir que todo conocimiento adquirido trae consigo un cierto riesgo de error, y este puede ser mayor o menor; garantizar el conocimiento pertinente, es decir saber diferenciar y seleccionar la información adecuada y de fuentes confiables, sobre todo ahora que nos encontramos en la era de la tecnología; enseñar la condición humana, es decir respetar nuestros orígenes y diferencias, convivir de forma pacífica e inclusiva, donde entendamos que todos tenemos los mismos derechos y obligaciones, educar en y para la diversidad cultural; enseñar la identidad terrenal, tener en cuenta si bien provenimos de culturas distintas, hoy el mundo está entrelazado y esto gracias a los medios de comunicación que la tecnología nos brinda, todos debemos unirnos para estrechar

lazos de amistad en búsqueda del bien común universal; enfrentar las incertidumbres, es decir entender y enseñar que no todo está dicho y hecho, que las culturas cambian constantemente y debemos estar preparados a los cambios, algunos nos serán favorable y otros nos harán retroceder, pero para ello debemos en lo posible crear condiciones que sean razonables y aceptables según el contexto y sociedad que nos toque vivir y afrontar de manera positiva los cambios que se susciten; enseñar la comprensión, es necesario que las personas aprendan a comprender las actuaciones y expresiones de los demás, entenderlas y tomarlas en cuenta en diferentes circunstancias, así mismo saber comunicarnos y respetarnos, ya sean estas de diferentes índoles: culturales, religiosas, sociales, económicas, etc. Y finalmente el último saber que propone Edgar Morín es la ética del género humano, se debe fomentar una ética común, una ética social, donde cada persona asuma como suyos los valores universales en búsqueda siempre del bien con fundamento y respeto a los derechos universales, por lo tanto la democracia es la base para la consolidación de una sociedad justa. Esta teoría da el sustento científico a nuestra investigación por los aportes brindados, dando a entender que el ser humano por naturaleza es complejo y que urge una modelación de sus pensamientos y actos para reducir la violencia que impera en las diferentes instituciones educativas.

En su teoría sociocultural Vygotsky precisa que lo más transcendental para que un individuo se desarrolle y logre una buena interacción social, es la contribución importante y necesaria que proviene de la sociedad, es decir de la influencia y/o ayuda que los adultos o pares más preparados que ellos les brindan (Vygotsky, 1978). También hace hincapié que el desarrollo social de un estudiante depende básicamente de los padres, familiares, pares y la cultura en la que cada individuo se desenvuelve, por lo tanto, el ser humano construye su aprendizaje en gran medida a través del proceso de interacción social.

Cuando hablamos de Aprendizaje debemos precisar que, en este enfoque por competencias, es necesario desarrollar en los estudiantes la Autonomía y el control o regulación de las emociones, lo que conllevará a una buena convivencia escolar, donde se pondrá de manifiesto todo lo que el estudiante es capaz de lograr con ayuda de los demás, es decir con los adultos que los rodean, los pares y la cultura

de la sociedad donde se desenvuelve. Por ello es necesario que los equipos directivos y los docentes estén preparados y manejen estrategias y procedimientos para resolver los conflictos de manera pertinente, ya que son ellos los primeros en enfrentarse a situaciones diarias de estudiantes que deben resolver y enseñarles a resolver sus conflictos. Los docentes necesitan tener un modelo para gestionar adecuadamente los conflictos.

Vygotsky con su teoría sociocultural nos brindan un gran aporte a nuestra investigación, donde pone de manifiesto que es importante y vital que docentes y directivos gestionen los conflictos de manera adecuada, convirtiéndose ellos en mediadores y ejemplo para una solución pacífica de los conflictos.

La teoría propuesta por Daniel Goleman sobre la inteligencia emocional, permite comprender la naturaleza del ser humano en cuanto a sus emociones y como este puede y debe llegar a regularlas para no generar conflictos, que pueden devenir en acciones violentas. La inteligencia emocional es una habilidad del ser humano donde se pone de manifiesto el autocontrol, la empatía, el entusiasmo, la perseverancia y la capacidad de motivarse uno mismo (Goleman, 1995). Si bien muchos estudios ponen de manifiesto que ya se viene con una carga o estructura genética emocional, también otras manifiestan que la inteligencia emocional se puede aprender e ir desarrollándose a lo largo de la vida, pero para ello es indispensable que se usen los métodos y estrategias adecuadas. En un conflicto es necesario identificar los hechos, conocer las percepciones de los involucrados, expresar las emociones que surgieron y las actuaciones a partir de ellas. Depende de la autorregulación de emociones el accionar frente a un conflicto, por eso los docentes y directivos deben estar preparados en estrategias y procedimientos para resolver los conflictos, pero sobre todo saber regular sus emociones para poder gestionar adecuadamente los conflictos escolares, tanto entre los estudiantes como entre ellos.

La teoría básica del conflicto de tito Antonio López Aparicio, permite conocer y comprender como se debe realizar el proceso de gestionar pertinentemente un conflicto, desde su regulación hasta la reducción de sus efectos negativos. Lo que se busca es lograr que los conflictos no lleguen a desencadenar en violencia, para

ello es necesario conocer diversas estrategias, enfoques y protocolos para la gestión de los conflictos que contribuyan a mejorar la convivencia escolar.

Esta teoría marca la diferencia de cómo podemos catalogar los conflictos, para poder abordarlos de forma adecuada. Si bien la mayoría de las personas ven y perciben al conflicto como algo negativo y destructor de las buenas relaciones, es necesario que entendamos que los conflictos son procesos naturales y casi siempre necesarios en nuestro diario vivir. Estos deben ser vistos como una gran fuerza que nos une y permite, después de un análisis crítico reflexivo, avanzar, crecer, desarrollarnos como sociedad y debemos aprovecharlos como oportunidad de un gran cambio constructivo. López Aparicio (2008) precisa en su teoría, “la gestión de conflictos es regular y reducir sus efectos negativos. Es decir administrarlos”, lo que se pretende es que no generen violencia o sean destructivos, sino que sean resueltos con estrategias que conlleven a la paz y la armonía.

La teoría de conflictos de Johan Galtung nos dice que los conflictos aparecen día a día y todos debemos saber manejarlos o gestionarlos, para que no llegue a generarse algún tipo de violencia. Al respecto Galtung (2009) precisa que es sumamente importante que se cuente con una teoría que nos ayude a gestionar los conflictos, para lograr la paz como para que toda una sociedad se desarrolle. Considera que el conflicto es a su vez crisis y oportunidad, es un hecho natural, estructural y permanente que se da entre los seres humanos en su día a día. (p. 13).

Esta teoría es sumamente importante para nuestra propuesta ya que nos brinda los mecanismos para entender, analizar y gestionar los conflictos de manera pacífica, utilizando las diferentes habilidades sociales que nos lleven a convivir pacíficamente, habilidades como: la empatía, la escucha activa, la creatividad y sobre todo la regulación de emociones y asertividad.

Galtung propone un cambio de paradigma: el de logro de la paz por medios violentos a la paz alcanzada por medios pacíficos. Y para lograrlo es necesario la gestión oportuna de los conflictos que se presentan y resolverlos de forma no violenta, es decir pacífica.

La teoría de la identidad social de Henri Tajfel. La teoría de la Identidad Social es considerada como un principio, donde se afirma que los grupos socio-culturales de

los que formamos parte nos definen y van siendo parte de nuestra auto-valoración estableciendo de manera significativa los cimientos para desarrollar nuestra autoestima. Es a través de esta identidad con el grupo, que concebimos una confianza y determinación que nos permite sentir identidad de grupo y la mejor apreciación para todos. (Tajfel, 2008).

Las personas tomamos o aprendemos las diferentes forma de manejar un conflicto según al grupo con el cual nos identificamos o pertenecemos y excluimos a aquellos que no concuerdan con nosotros.

Esta teoría claramente aporta a nuestro proyecto a comprender que ciertos distritos, según su cultura y grado de pertenencia, actuarán o gestionarán un conflicto; tal es el caso del distrito de José Leonardo Ortiz, donde se ha instaurado la violencia como forma de resolver un conflicto.

La teoría social de Pierre Bourdieu. Esta teoría sustenta la importancia de generar en las escuelas una convivencia escolar armónica donde se resuelvan los conflictos de manera pacífica, y para ello deben desarrollarse, en algunos casos, y fortalecerse, en otros, los valores. Para el autor las personas constantemente luchan, discuten, pelean, compiten por la distribución de los diferentes recursos para posicionarse en la sociedad. Detalla que hay tres tipos de intereses que generan conflictos entre las personas: capital económico, social y cultural. Manifiesta, a lo largo de toda su obra, que es en la escuela donde se reproduce las diferencias que ocurren entre las familias, economía y aspectos socioculturales de las personas. Es en ellas que se legitiman o naturalizan ciertas conductas que pueden llevarnos a solucionar los conflictos de manera violenta o no violenta (Bourdieu, 2016).

Es necesario que los directivos y docentes estén preparados y cuenten con metodologías y técnicas para fortalecer las habilidades interpersonales y los valores, en sus estudiantes, para resolver conflictos de manera pertinente, generando una convivencia escolar adecuada, propicia para el logro de los aprendizajes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de investigación

Nuestra investigación según su naturaleza es de enfoque cuantitativo, ya que hace uso del recojo de datos para probar su hipótesis, se realiza una medición numérica y un análisis detallado haciendo uso de la estadística, para establecer y probar teorías (Sánchez, 2018).

En esta investigación de enfoque cuantitativo se procura exponer y pronosticar los hechos investigados, estableciendo las relaciones de causa y efecto entre las variables, que para este caso son Modelo de Gestión de Conflictos y Convivencia escolar.

Según su finalidad nuestra investigación es básica o teórica, ya que tiene como finalidad construir un marco teórico para resolver los problemas encontrados (Sánchez, 2018).

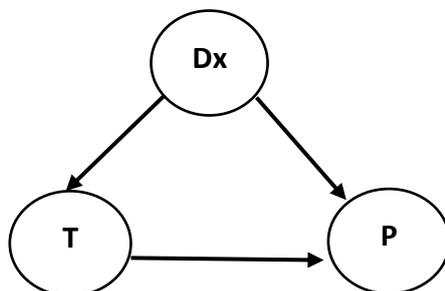
Según su carácter nuestra investigación es Descriptiva- Propositiva. Descriptiva porque permite representar o detallar el fenómeno identificando las particularidades de la situación vigente, es decir reconocer las características de nuestra problemática y elaborar el diagnóstico. Propositiva, porque su finalidad es proponer un modelo de gestión de conflictos, cimentado en fundamentos teóricos que le dan la validez y el rigor científico para resolver la situación o hecho diagnosticado (Sánchez, 2018).

El Diseño de nuestra investigación nos permite precisar y orientar mejor nuestra propuesta brindándole el rigor científico que se necesita. Según Hernández (2010) define al Diseño como un esquema o modelo que acoge el estudioso para detallar como construyó su investigación; esto implica pasos que se deben seguir para observar los fenómenos tal cual ocurren, sin intervenir o manipular las variables, analizarlos, y poder encontrar las posibles soluciones de este presentando una propuesta. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 152)

La investigación es de DISEÑO NO EXPERIMENTAL, ya que está en función de una propuesta, es decir el modelo de gestión de conflictos, y no será aplicada. Permitirá realizar las comparaciones necesarias con la hipótesis que se ha formulado a través del análisis estadístico de los datos, para finalmente realizar las

interpretaciones significativas del trabajo de estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 152 y 154)

El diseño de nuestra investigación se presenta en el siguiente diagrama:



Donde:

Dx : Diagnóstico de la realidad (recolección de información a través de técnicas e instrumentos)

T : Estudios Teóricos (teorías que fundamentan nuestra investigación)

P : Propuesta de Modelo de Gestión de conflictos

### 3.2. Variables, Operacionalización

Variable independiente: Modelo de Gestión de Conflictos

Un modelo de gestión de conflictos escolares es un plan de trabajo ideal, muy bien estructurado, que contiene estrategias, metodología, técnicas e instrumentos adecuados y pertinentes, acondicionados al sector educativo con la propósito a advertir o reducir el ascenso de un conflicto con consecuencias violentas o a menguar su naturaleza de carácter destructivo, logrando llegar a un arreglo o a la solución del conflicto de manera pacífica. Un modelo de gestión de conflictos permite administrar y llegar por todos los medios a solucionarlo y disminuir o detener la violencia instaurada en las instituciones educativas.

Variable dependiente: Convivencia escolar

La convivencia escolar constituye una edificación colectiva y formal en el diario vivir, es un conglomerado de acciones democráticas muy bien organizadas que se evidencian en la relaciones interpersonales, y es de responsabilidad de todos y todas en las instituciones educativas, ya que tienen gran impacto en el logro de los aprendizajes y en la formación integral de los estudiantes, en la construcción

de su identidad y pertenencia, su formación afectiva, social, cultural, religiosa y ética. (Chaparro, 2015).

### **3.3. Población y muestra**

Para la presente investigación, la población estuvo compuesta por 451 docentes de aula de las instituciones públicas de educación primaria del distrito de José Leonardo Ortiz.

La muestra estimada estuvo conformada por 207 docentes. El tipo de muestreo que se utilizó es probabilístico, con un nivel de confianza del 95% y con un margen de error del 5%; siendo la fórmula estadística aplicada la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = muestra estimada

N = Población.

p = Proporción de éxito del estudio = 50% = 0,5

q = Proporción de fracaso del estudio = 50% = 0,5

Z = Valor tabular asociado al nivel de confianza del 95% = 1.96

E = Margen de error del muestreo = 5% = 0,05

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de información, validez y confiabilidad.**

Las técnicas utilizadas para procesar la información de la presente investigación fueron las de gabinete y las de campo. Las técnicas de gabinete consideradas sirvieron para el recojo de información relevante tanto para la introducción, así como para el marco teórico donde se organizaron los antecedentes (estudios previos) y las diferentes teorías que dieron el sustento y rigor científico a nuestras dos variables. Las técnicas de campo utilizadas para conocer el nivel de convivencia escolar fueron la encuesta y el instrumento tipo la escala de valoración – Likert, que ha sido validado a criterio de juicio de expertos, así como sometido a un procesamiento estadístico para darle la confiabilidad del instrumento, en donde se hizo uso del Coeficiente de Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimiento**

Para el desarrollo de la investigación se consideró el procedimiento siguiente: a) Diagnóstico, se realizó el análisis de la problemática, para identificar como se dan las prácticas referidas a la convivencia escolar y cómo los docentes y equipo directivo gestionan los conflictos que se dan diariamente, para ello se aplicó el cuestionario y la encuesta validados por juicio de expertos. b) Se buscó el fundamento teórico, que le dio el rigor científico y los fundamentos para la Elaboración y/o diseño del Modelo de nuestra propuesta: Modelo de gestión de conflictos. c) Se diseñó la propuesta, teniendo en cuenta el enfoque, principios, valores y metodología del enfoque restaurativo y de Derechos. Finalmente d) El modelo se validó mediante la estrategia de juicio de expertos, así como la aplicación de un piloto a la muestra representativa, de esta manera se garantizó que la propuesta diseñada alcanzó los objetivos planteados y la finalidad con la fue diseñada.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para realizar el análisis de datos, se procesó la información de las variables, poniendo énfasis en la variable dependiente, considerando los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a los docentes, para ello se utilizó la estadística descriptiva que nos ayudó a presentar la información de forma organizada y muy estructura, en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos, que sirvieron de ayuda para el análisis y la interpretación de los datos obtenidos. Para todas estas acciones se utilizó el software estadístico Excel.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para los aspectos éticos, se tuvo en cuenta las normas establecidas por la Universidad César Vallejo, según Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV. Los aspectos a considerar fueron, en primer lugar, la confidencialidad de los datos e información que dieron las personas que nos apoyaron en esta investigación, así como autorizar su participación a través de su consentimiento informado. Esta información brindada fue de uso exclusivo para la presente investigación. Así también la información recogida de autores de libros, artículos

científicos, tesis y otros fueron citados adecuadamente en el cuerpo y en las referencias bibliográficas, según lo establece la norma APA.

#### IV. RESULTADOS

Se exponen los resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado al grupo de estudio. Se realizó a través de tablas, según baremo.

Objetivo específico 1: Diagnosticar el nivel de convivencia escolar en las instituciones educativas del nivel primario de José Leonardo Ortiz.

Tabla 1: Nivel de convivencia escolar en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz, según la Dimensión Prevención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Buena	57	27.54	27.54
Regular	110	53.14	80.68
Mala	40	19.32	100.00
Total	207	100.00	

Fuente: *Elaboración propia*

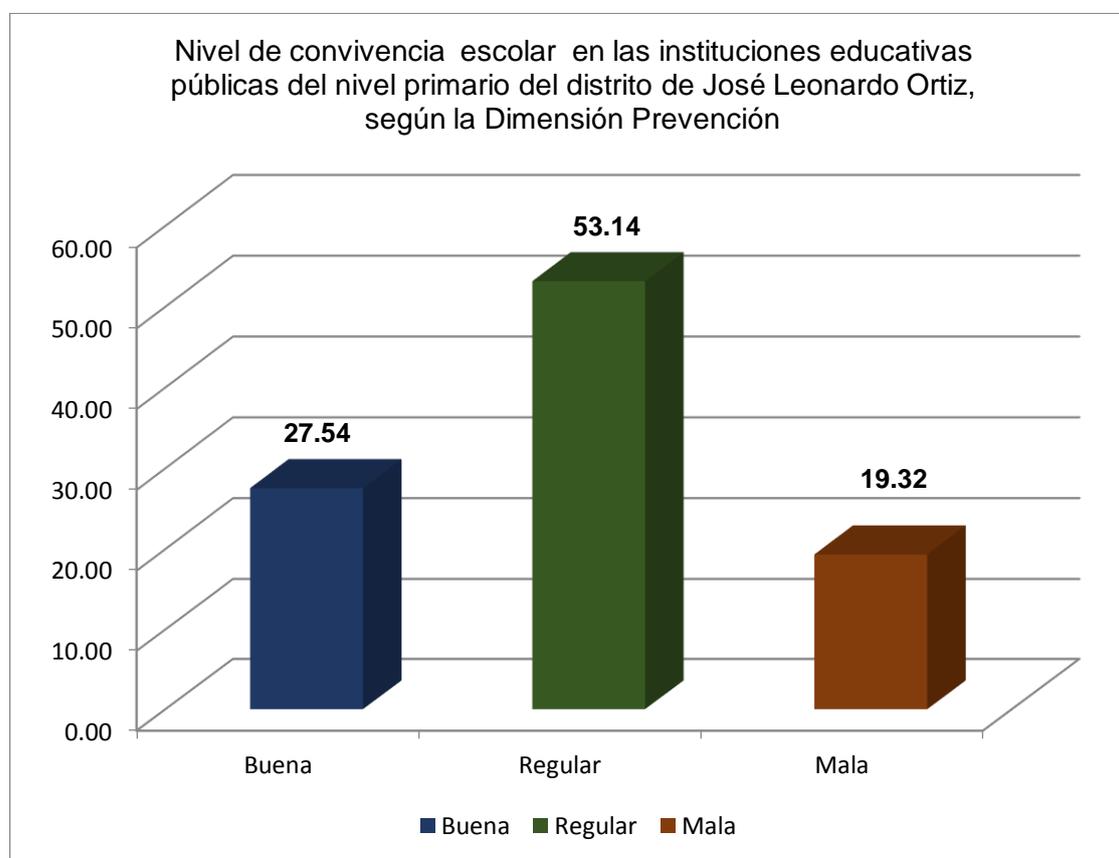


Figura 1: Nivel de convivencia escolar en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz, según la Dimensión Prevención

En la tabla 1: En la dimensión Prevención de conflictos escolares, según la encuesta aplicada a los docentes de las instituciones educativas de primaria del

distrito de José Leonardo Ortiz, se determinó lo siguiente: el 53.14%, considera que el nivel de acciones de prevención de conflictos es regular, el 27.54 % la considera buena, mientras que un 19.32% la considera mala.

Tabla 2: Nivel de convivencia escolar en las instituciones educativas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz, según la Dimensión Promoción

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Buena	52	25.12	25.12
Regular	123	59.42	84.54
Mala	32	15.46	100.00
Total	207	100.00	

Fuente: *Elaboración propia*

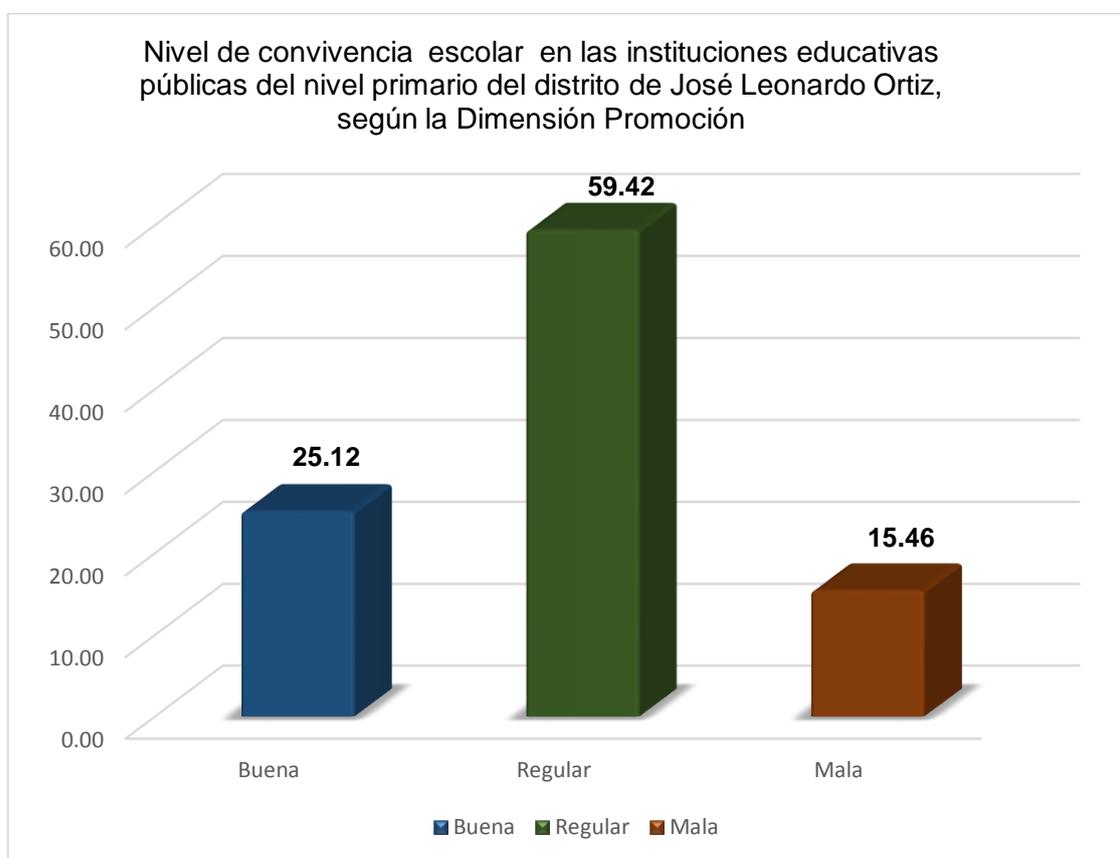


Figura 2: Nivel de convivencia escolar en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz, según la Dimensión Promoción

En la tabla 2: En la dimensión Promoción de la buena convivencia escolar, según la encuesta aplicada a los docentes de las instituciones educativas públicas de

primaria del distrito de José Leonardo Ortiz, se determinó lo siguiente: el 59.42%, considera que el nivel de acciones de Promoción es regular, el 25.12% la considera buena, mientras que un 15.46 la considera mala.

Tabla 3: Nivel de convivencia escolar en las instituciones educativas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz, según la Dimensión Intervención

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Buena	49	23.67	23.67
Regular	121	58.45	82.13
Mala	37	17.87	100.00
Total	207	100.00	

Fuente: Elaboración propia

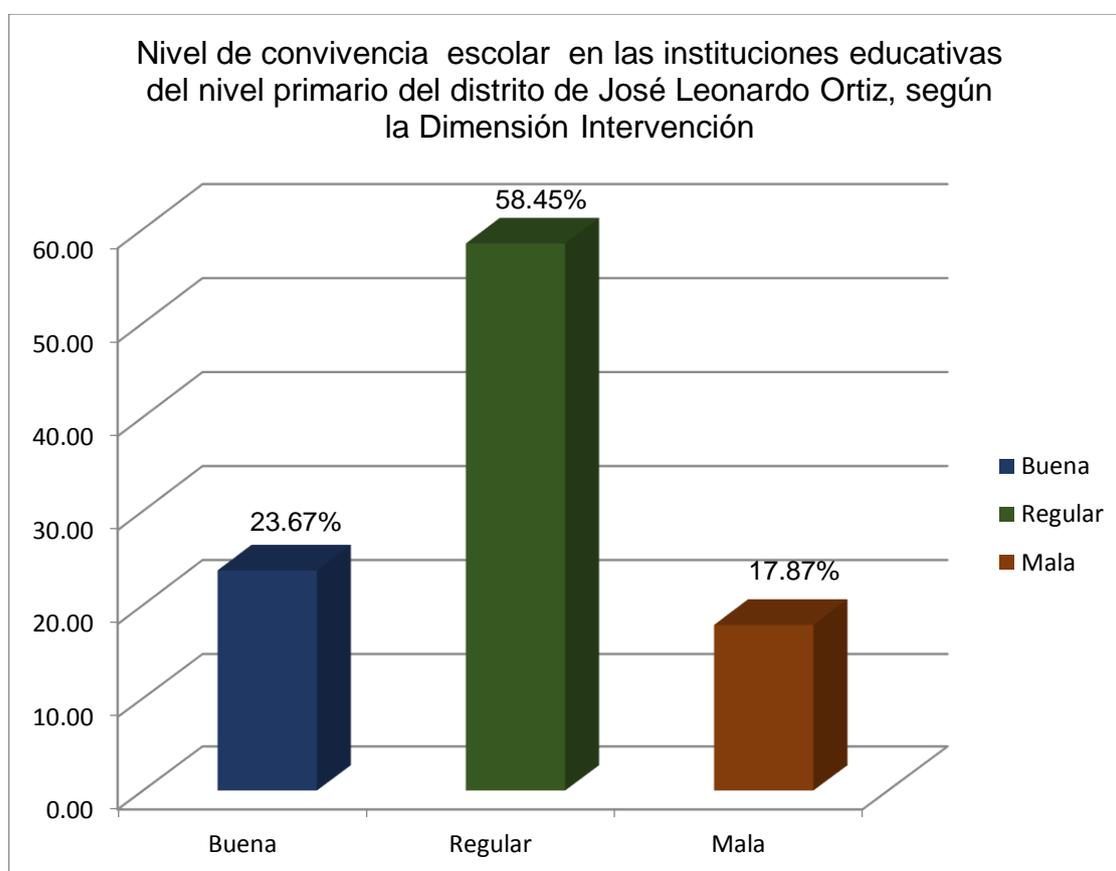


Figura 3: Nivel de convivencia escolar en las instituciones educativas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz, según la Dimensión Intervención

En la tabla 3: En la dimensión Intervención frente a conflictos escolares, según la encuesta aplicada a los docentes de las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de José Leonardo Ortiz, se determinó lo siguiente: el 58.45%, considera que el nivel de acciones de prevención de conflictos es regular, el 25.12% la considera buena, mientras que un 19.32 la considera mala.

### **Estadísticas de la confiabilidad**

Tabla 4: Estadística de la confiabilidad

<b>Variables</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
Convivencia escolar	0, 815	30

Se observa en la tabla, que la variable investigada se encuentran entre el rango de valores de 0,7 a 1,00, nivel aceptable considerado como bueno o excelente, eso evidencia que las interrogantes cumplen con el objetivo y las dimensiones correspondientes a la variable, es decir que guardan una relación interna entre todas y cada una de ellas.

En base a las teorías y al diagnóstico realizado a la variable dependiente es que se diseñó un Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas públicas de primaria de José Leonardo Ortiz donde se comprobó que los docentes exteriorizaban dificultades en desarrollar acciones que conlleven a prevenir conflictos con consecuencias violentas. Así también, en acciones para la promoción de la buena convivencia escolar y acciones para la intervención de los conflictos.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la investigación, a través de la aplicación de una encuesta, evidencian que los docentes en su mayoría no gestionan los conflictos de forma pertinente, ya que no se involucran ni desarrollan conscientemente acciones de prevención e intervención de conflictos escolares, así como en las acciones de promoción de la convivencia escolar. El 72.46% de los docentes participa regularmente en las acciones de prevención; el 74.88% tienen poca participación en las acciones de promoción de la convivencia escolar y el 76.32% realiza acciones para intervenir en la solución de conflictos de forma pertinente. La poca o regular participación de los docentes permite que se produzcan casos de violencia escolar que pocas veces son registrados o reportados a los estamentos superiores.

Esto denota que todavía no hay compromiso real y consciente por parte de los docentes y que el problema de la violencia escolar subsiste en la mayoría de las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz, afectando la sana convivencia de todos. En tal sentido la UNESCO/LLECE entre los años 2010 y 2015, se ha centrado en uno de los elementos que incide tanto en el rendimiento escolar y los procesos de aprendizaje como en el desarrollo individual y social de los y las estudiantes, es decir en la violencia escolar y la resolución de conflictos de forma inadecuada, por parte de los docentes y equipos directivos (Román y Murillo, 2015). La CEPAL y UNICEF evidencian que en Latinoamérica y el Caribe los estudiantes se encuentra expuestos a altos niveles de violencia en distintos ámbitos de su vida diariamente y que la poca o nula intervención de los docentes y directivos, que no gestionan los conflictos de manera adecuada, hace que esta disminución de la violencia no se dé (Eljach, 2016).

Gallego y Méndez (2018) en su tesis doctoral denominada Mediación del conflicto escolar: una estrategia de intervención para la convivencia escolar, que se encuentra registrada en la Universidad de la Costa CUC en San Andrés islas de Colombia, precisan que es necesaria la intervención y participación de los docentes y directivos en acciones que desarrollen y fortalezcan la convivencia escolar, frente a situaciones de conflicto, entendiendo este como inherente al ser

humano y visto como una oportunidad de aprendizaje. Para esta investigación se propusieron actividades para que puedan todos los actores educativos puedan manejar los conflictos desde la planificación, organización y gestión, utilizando técnicas como la negociación y la mediación. Concluyen que los estudiantes necesitan un acompañamiento permanente y adecuado para poder solucionar los conflictos de manera pacífica y convivir armoniosamente generando entornos propicios para el logro de los aprendizajes.

Funes (2018) en su investigación, en la universidad Complutense de Madrid, sobre las representaciones sociales del profesorado sobre los conflictos escolares y sus implicaciones en la educación asumió el objetivo de determinar la posición o las representaciones que tienen los docentes y directivos sobre los conflictos escolares. En esta investigación se evidenció la resistencia de los directivos y docentes a los nuevos cambios y a su ineficiencia para resolver situaciones de conflicto de manera participativa y democrática. Funes concluye que lo primero que se debe hacer, de manera imprescindible, es que el profesorado asuma su responsabilidad, se capacite, conozca los nuevos cambios en cuanto a la resolución de conflictos, maneje estrategias, métodos, técnicas, entre otros, tenga claro los marcos normativos y actúe de forma adecuada y oportuna, es decir pertinentemente.

Tenemos también el aporte que nos brinda Valderrama (2015) en su tesis denominada “La gestión escolar y la resolución de conflictos en las instituciones educativas del distrito de Comas 2015”, considera que la gestión escolar influye de forma positiva en la solución de conflictos que se puede dar en las instituciones educativas y que es indispensable que se mantengan las buenas relaciones interpersonales entre todos los actores educativos. Concluye diciendo que es necesario que estas acciones sean incorporadas en los documentos de gestión escolar de las instituciones educativas. También menciona la importancia de que tanto directivos, docentes y estudiantes posean las capacidades necesarias en habilidades interpersonales para convivir de manera armoniosa y evitar la violencia instaurada en las escuelas.

Lluncor (2017) desarrolló una investigación en la Chiclayo titulada “Aprendiendo a vivir en armonía para mejorar la convivencia escolar en los estudiantes del primer

año de educación secundaria de la institución educativa nuestra señora de la paz de Chiclayo". Llegó a concluir que el programa obtuvo un resultado significativo en la mejora del nivel de la convivencia escolar de los estudiantes, quienes mostraron un progreso en su actitud ante los demás, se evidenció prácticas de respeto entre ellos, escucha activa y atenta, la utilización de un lenguaje apropiado y la capacidad para resolver y/o gestionar conflictos de manera pacífica. Este programa se orientó a desarrollar las habilidades sociales y el empleo de diversas estrategias (negociación y la mediación) para gestionar los conflictos de manera pertinente y mejorar así la convivencia escolar.

Según los resultados del diagnóstico de la presente investigación se concluye que los docentes muestran dificultad para gestionar los conflictos de manera pacífica. Ellos tienen escasa participación en las acciones de prevención e intervención en los conflictos escolares, así como en las acciones de promoción para la buena convivencia escolar, esto se evidencia en los actos violentos que ocurren en las escuelas y que la mayoría de veces no son reportadas, por lo que urge implementar un modelo de gestión de conflictos. Siendo el rol del equipo directivo guiar, orientar, desarrollar y fortalecer de forma permanente a los docentes y convocarlos a participar conscientemente en las acciones de prevención e intervención de los conflictos, así como la promoción de la convivencia escolar aplicando metodologías adecuadas. Es necesario también trabajar colaborativamente e involucrar a todos los actores educativos para un mejor resultado. Todo esto permitirá realizar un trabajo articulado y resolver problemas que enfrentan diariamente en las aulas y la institución educativa.

Para el recojo de los resultados del diagnóstico de la presente investigación se aplicó la encuesta que fue validada por 3 expertos y para dar la confiabilidad se aplicó el Alfa de Cronbach.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se logró identificar el nivel de la convivencia escolar en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz, a través de la aplicación de una encuesta a los docentes. Las Dimensiones consideradas fueron: Prevención, Promoción e Intervención, cuyo nivel es considerado regular según los resultados obtenidos en las tablas 1, 2 y 3.
2. La investigación presenta la descripción de los fundamentos teóricos y metodológicos, que respaldan el modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en las instituciones públicas de primaria del distrito de José Leonardo Ortiz, así como los enfoques, principios, valores y estrategias que guían su implementación.
3. Se logró diseñar un Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz. El modelo insertó actividades para la implementación de acciones de Prevención como: Organización y gestión de la I.E, aulas, Formación de los actores educativos e Investigación de casos de conflictos. También acciones para la Promoción de la convivencia escolar como: Encuentros democráticos institucionales e interinstitucionales, actividades lúdicas, deportivas y artísticas y la difusión de la buena convivencia. Finalmente se propusieron acciones para la Intervención en casos de conflictos, como: Sensibilización, Identificación del problema, Uso de metodologías pertinentes, Establecimiento de acuerdos y compromisos.
4. Se validó el modelo de Gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas públicas de primaria de José Leonardo Ortiz mediante juicio de expertos. Esto permitirá su implementación en las diferentes instituciones educativas para la mejora de la convivencia escolar, permitiendo la formación integral de los estudiantes del mencionado distrito.

## **VII. RECOMENDACIONES**

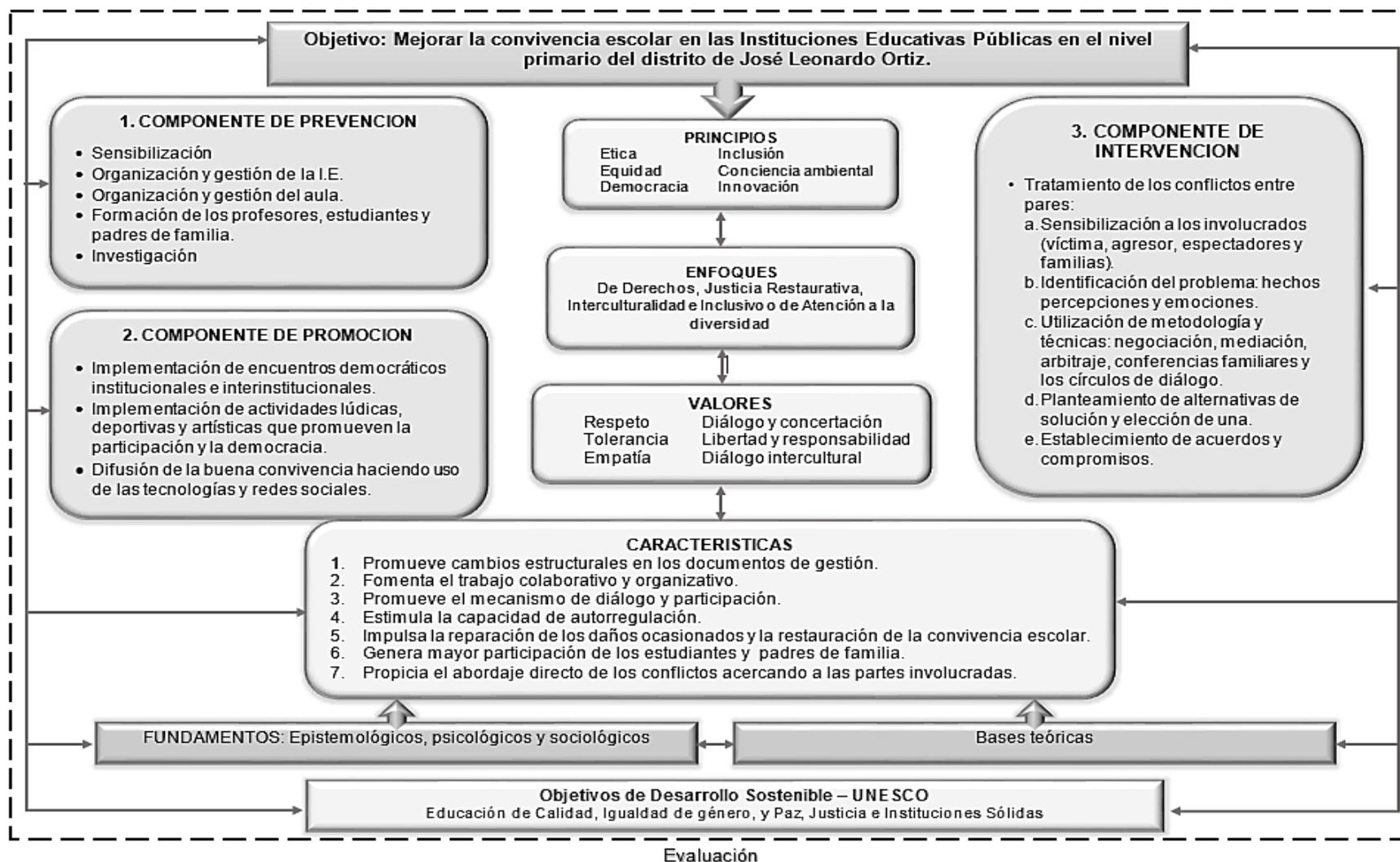
Se recomienda a los equipos directivos de las instituciones educativas públicas del nivel primario implementar el modelo de Gestión de conflictos para la mejora de convivencia escolar, este permitirá fortalecer las capacidades de los docentes y demás actores a la solución pacífica de los conflictos, el mismo que pongo a su disposición.

Incorporar evaluaciones periódicas para las acciones propuestas en los modelos que se desarrollan para la mejora de la convivencia escolar en las instituciones educativas para confirmar o modificar sus procedimientos.

Ejecutar otras investigaciones sobre gestión de conflictos en las diferentes instituciones educativas, niveles educativos y en educación superior, cimentados en evidencias reales para generar nuevos modelos, que sean pertinentes y actualizados de acuerdo al contexto para la mejora de la convivencia escolar.

## VIII. PROPUESTA

MODELO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS - NIVEL PRIMARIO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ



### **Descripción del esquema:**

A partir de los resultados en el diagnóstico se evidencia que la Convivencia escolar se ve afectada por la escasa participación de los docentes en las acciones de prevención de conflictos, intervención en hechos conflictivos y en la promoción de la buena convivencia escolar, conllevando a que actos de violencia escolar ocurran en las instituciones educativas. La variable convivencia escolar, de manera general ha tenido resultados que la ubican en nivel regular en sus tres dimensiones; motivos por los cuales se ha propuesto un modelo de gestión de conflictos con el objetivo de mejorar la convivencia escolar en las instituciones educativas públicas de primaria el distrito de José Leonardo Ortiz.

La propuesta se sustenta en fundamentos epistemológicos, psicológicos, pedagógico y sociales, así tenemos los aportes de Edgar Morín, Lev Semyonovich Vygotsky, Daniel Goleman, Henri Tajfel, Pierre Bourdieu, Johan Galtung y Tito López Aparicio. También es respaldada por bases teóricas consultadas en diversas fuentes confiables y validadas científicamente.

Los principios que han orientado nuestra propuesta han sido tomados de la Ley General de Educación N° 28044, artículo 8, ellos son: Ética, Equidad, Democracia, Inclusión, Calidad e Innovación; se han considerado los enfoques transversales del Currículo Nacional de la Educación Básica Regular: De Derechos, Interculturalidad, Inclusivo o de Atención a la Diversidad, complementado con el enfoque Restaurativo, tomado de la propuesta de la Justicia Restaurativa. Los valores se desprenden de los principios y enfoques correspondientes. Tanto los principios, enfoques y valores son los que direccionan nuestra propuesta dándole el carácter actitudinal. En esta propuesta se han desplegado acciones para las tres dimensiones, tal como se evidencian en el esquema y se detallan en el desarrollo de la misma.

Nuestra propuesta de Modelo de gestión de conflictos está en concordancia con Objetivos de Desarrollo Sostenible que ha propuesto la UNESCO en el año 2017 y que rigen hasta el 2030: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas - Igualdad de Género - Educación de calidad

## REFERENCIAS

- Albertí, M. & Pedrol, M. (2017) El enfoque restaurativo en el ámbito educativo. Cuando innovar la escuela es humanizarla. *Educación Social. Revista de Intervención Socioeducativa*. 67, 47-72
- Álvarez-García, D., Rodríguez, C., González-Castro, P., Núñez, J.C., & Álvarez, L. (2010). *La formación de los futuros docentes frente a la violencia escolar*. *Revista de Psicodidáctica*, 15(1), 35-56.
- Álvarez, L., Álvarez, D., González, P., Núñez, C., & González, J. (2006). *Evaluación de los comportamientos violentos en los centros educativos*. *Psicothema*, 18(4), 686-695.
- Ayala-Carrillo, María del Rosario (2015). *VIOLENCIA ESCOLAR: UN PROBLEMA COMPLEJO*. *Ra Ximhai*, 11 (4), 493-509. [Fecha de consulta 03 de julio de 2020].  
ISSN: 1665-0441. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461/46142596036>
- Bandura, A. (1973). *Teoría del aprendizaje social*. Madrid, España: Espasa-Calpe.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman & Company.
- Barberousse, Paulette (2008). *FUNDAMENTOS TEÓRICOS DEL PENSAMIENTO COMPLEJO DE EDGAR MORIN*. *Revista Electrónica Educare*, XII (2), 95-113. [Fecha de consulta 26 de julio de 2020]. ISSN: Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1941/194114586009>
- Bourdieu, P. (2016). *La Teoría Social*. San Miguel de Tucumán, Argentina.
- Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- Burrola-Herrera, J.I., Burrola-Márquez, L.M., & Viramontes-Anaya, E. (2016). *Inteligencia emocional e integración grupal en el aula: dos consideraciones en la formación docente*. *RaXimhai*, 12 (6), 165-176. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46148194010>
- Calderón, P. (2009). *Teoría de conflictos de Johan Galtung*. *Revista Paz y Conflictos*, 2), 01-22. [Fecha de consulta 14 de junio de 2020]. ISSN: 0379-7082. Disponible en: [http://redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/m\\_JGaltung\\_LAteoria.pdf](http://redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/m_JGaltung_LAteoria.pdf)

- Casamayor, G. (2002). *Tipología de los conflictos. Cómo dar respuesta a los conflictos*. Barcelona: Grao.
- CEPAL (2016) CEPALSTAT | Databases and Statistical Publications, [http://estadisticas.cepal.org/cepalstat/Perfil\\_Nacional\\_Social.html?pais=MEX&idioma=english](http://estadisticas.cepal.org/cepalstat/Perfil_Nacional_Social.html?pais=MEX&idioma=english).
- CEPAL (2014) *Social Panorama of Latin America, United Nations*. Santiago de Chile.
- Colombo, G. (2011). *Violencia Escolar y Convivencia Escolar: Descubriendo estrategias en la vida cotidiana escolar*. Revista Argentina de Sociología, 8-9 (15-16), 81-104. [Fecha de consulta 21 de julio de 2020]. ISSN: 1667-9261. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=269/26922386005>
- Chaparro Caso-López, Alicia A., y Caso Niebla, Joaquín, y Fierro Evans, Ma. Cecilia y Díaz López, Carlos (2015). *Desarrollo de un instrumento de evaluación basado en indicadores de convivencia escolar democrática, inclusiva y pacífica*. Perfiles Educativos, XXXVII (149), 20-41. [Fecha de consulta 25 de julio de 2020]. ISSN: 0185-2698. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=132/13239889002>
- Chaves Salas, Ana Lupita (2012). Implicaciones educativas de la teoría sociocultural de Vigotsky. Revista Educación, 25 (2), 59-65. [Fecha de consulta 18 de julio de 2020]. ISSN: 0379-7082. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=440/44025206>
- Chaparro, M. et al (2015). *Violencia escolar en América Latina y el Caribe: superficie y fondo*. UNICEF.
- Decreto Supremo N° 004-2018-MINEDU, que aprueba los “Lineamientos para la Gestión de la Convivencia Escolar, la Prevención y la Atención de la Violencia contra Niñas, Niños y Adolescente”. Diario oficial El Peruano, del 13 de mayo de 2018. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/transparencia/2018/pdf/decreto-supremo-lineamientos-para-gestion-de-la-convivencia-escolar.pdf>.
- Eljach, S. (2011). *Violencia escolar en América Latina y el Caribe: Superficie y fondo*. Plan Internacional y UNICEF. Panamá, República de Panamá:

- Escolar Capela, C. (s.f.). *La Justicia Restaurativa aplicada a la resolución de conflictos en el colegio*. Madrid- España: Corporación Excelencia de Justicia.
- Fernández, I (2001) *Escuela sin violencia: resolución de conflictos*. España. Narcea.
- Fierro Evans, Ma. Cecilia y Díaz López, Carlos (2015). Convivencia escolar en tiempos de violencia social: ¿Qué puede hacer la escuela?, Simposio llevado a cabo en el XIV Congreso Nacional de Investigación Educativa, San Luis Potosí, México.
- Funes, S. *Las representaciones sociales del profesorado sobre los conflictos escolares en el período LOGSE y sus implicaciones en la educación* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Galtung, J. (2009). *The Theory of Conflicts*. México.
- Gallego, A. & Méndes, L. (2018). *Mediación del conflicto escolar: una estrategia de intervención para la convivencia escolar* (tesis doctoral). Universidad de la Costa CUC, San Andrés islas, Colombia.
- García Gonzáles, E. (2010). *El significado de la obra de Vigotsky». Pedagogía constructivista y competencias*. México: Trillas.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. (<http://LeLibros.org/>, Trad.) New York, United States.
- Gómez, I. (2015). Formación del profesorado para el tratamiento educativo de los conflictos sobre diversidad cultural y de género (Tesis doctoral). Recuperado de [http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spi~S/X?SEARCH=tesis](http://cisne.sim.ucm.es/search*spi~S/X?SEARCH=tesis)
- Gómez, O. y Romera, E. y Ortega, R. (2017). La competencia para gestionar las emociones y la vida social, y su relación con el fenómeno del acoso y la convivencia escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 31 (1), [Fecha de consulta 20 de julio de 2020]. ISSN: 0213-8646. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274/27450136006>
- González, J. (2009). *La teoría de la complejidad*. *Dyna*, 76 (157), 243-245. [Fecha de consulta 14 de junio de 2020]. ISSN: 0012-7353. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=496/49611942024>

- Guerrero, C. Hernández, A. & Penalva, A. (2013). *Conflict Management and Improvement of School Life. Case Studies* (tesis doctoral). Universidad de Murcia, Murcia, España.
- GREL. (2017). Informe de Violencia Escolar. Lambayeque- Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista. L. (2010). *Metodología de la Investigación*. D.F., México: McGraw Hill, Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ley N° 30364 y su Reglamento N° 009-2016-MIMP, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Diario oficial El Peruano, del 23 de noviembre del 2015. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/download/full/4xxkbyKZ4QJAq8QTI-HAF5>.
- Ley N° 30403 y su Reglamento N° N° 003-2018-MIMP, Ley que prohíbe el uso del castigo físico y humillante contra los niños, niñas y adolescentes. Diario oficial El Peruano, del 09 de junio de 2018. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-reglamento-de-la-ley-n-30403-ley-que-prohibe-el-u-decreto-supremo-n-003-2018-mimp-1657575-1>.
- López, A. (2008). *Gestión de conflictos*. Santa Cruz, Bolivia.
- López Aparicio, T. A. (2008). *Teoría Básica del Conflicto*. Lima, Perú.
- Lluncor V. (2017). *Programa “aprendiendo a vivir en armonía” para mejorar la convivencia escolar en los estudiantes del primer año de educación secundaria de la institución educativa nuestra señora de la paz de Chiclayo* (Tesis doctoral). Chiclayo - Lambayeque.
- Meléndez E. (2006). *Convivencia Escolar. Un estudio sobre buenas prácticas* (tesis doctoral). Universidad de Granada. España.
- Mena, M. y Huneus, M. (2017). *Convivencia Escolar para el aprendizaje y buen trato de todos: hacia una mejor comprensión del concepto*. *Cultura, Educación y Sociedad*. 8(2), DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.8.2.2017.01>
- Ministerio de Educación (MINEDU). (2017). *Informe de Violencia Escolar - SISEVE*. Ministerio de Educación, Lima - Perú.

- Ministerio de Educación (MINEDU). (2012). Marco de Buen Desempeño Docente. Lima, Perú: Autor. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/3096>
- Ministerio de Educación (MINEDU). (2016). *Maestros y padres, los mejores aliados para el aprendizaje*. Lima, Perú: Autor. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/6403>
- Ministerio de Educación (MINEDU). (2017a). *Currículo Nacional de la Educación Básica*. Lima, Perú: Autor. Recuperado de <https://goo.gl/rMfH1n>
- Ministerio de Educación (MINEDU). (2017b). *Programa curricular de Educación Primaria*. Lima, Perú: Autor. Recuperado de <http://www.minedu.gob.pe/curriculo/pdf/programa-curricular-educacion-primaria.pdf>
- Ministerio de Educación (MINEDU). (2017). *Protocolos: Para la atención de la violencia escolar*. Lima, Perú: Autor.
- Ministerio de Educación (2012). Marco del buen desempeño docente. Lima. DEBR. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/pdf/ed/marco-de-buen-desempeno-docente.pdf>
- Morín, E. (1992). *From the concept of system to the paradigm of complexity*. Journal of Social and Evolutionary Systems. 15 (4): 371–385
- Murillo, J. y Román, M. (2015). América Latina: Violencia entre estudiantes y desempeño escolar. CEPAL review. 104. 37-54
- Pérez, A., E. y Gutiérrez. M., D. (2016). El Conflicto en las Instituciones Escolares. Ra Ximhai, vol. 12, (núm. 3), pp. 163-180. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Pérez de Guzmán, V., y Amador, L. (2011). *Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción*. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (18), 99-114. [Fecha de consulta 8 de junio de 2020]. ISSN: 1139-1723. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1350/135022618008>
- Pinar, Girmen & Kaya, Mehmet & Kilic, Zeynep. (2018). Violence at Primary Schools and Its Reflections on the Press and the Visual Media in Turkey. *INTERNATIONAL JOURNAL OF RESEARCH IN EDUCATION AND SCIENCE*. 703-713. 10.21890/ijres.438383.

- Real Academia Española. (2017). Definición de conflicto. Diccionario de la Lengua Española. [Versión electrónica]. Madrid, España, <http://dle.rae.es/?Id=aghyxgk>
- Real Academia Española. (2017). Definición de modelo. Diccionario de la Lengua Española. [Versión electrónica]. Madrid, España, <http://dle.rae.es/?Id=aghyxgk>
- Sánchez Carlesi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Sexta Edición ed.). (U. R. Palma, Ed.) Lima, Perú.
- Sandoval Manríquez, Mario. (2014). *Convivencia y clima escolar: claves de la gestión del conocimiento*. Última década, 22(41), 153-78. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22362014000200007>
- Schneider, S.K., O'Donnell, L., Stueve, A., & Coulter, R.W.S. (2012). Cyberbullying, school bullying, and psychological distress: A regional census of high school students. *American Journal of Public Health*, 102, 171-177.
- Soto, H., & Trucco, D. (2015). *Hacia la inclusión social juvenil: Herramientas para el análisis y el diseño de políticas*. CEPAL/UNESCO. Santiago de Chile. Publicación de las Naciones Unidas.
- Stephen, W., Smith, A., Daunic, M., David, M. Y Rowand, R. (2010). Conflict Resolution and Peer Mediation in Middle Schools: Extending the Process and Outcome Knowledge Base. *The Journal of Social Psychology* 142, 567-586. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00224540209603919>
- Tajfel, H. (2008). *Teoría Básica del Conflicto*. La Paz, Bolivia.
- Toro H. (2016). *Modelo de convivencia democrática para fortalecer el clima escolar en los estudiantes del cuarto grado de educación primaria de la institución educativa N° 10021 San José de Chiclayo 2016*. Chiclayo (tesis doctoral). Lambayeque- Perú.
- Tristán, A. (2008). *Modificación del modelo de Lawshe para el dictamen cuantitativo de la validez de contenido de un instrumento objetivo*. Colombia.
- Trucco, D. & Inostroza, P. (2017). *Las violencias en el espacio escolar*. CEPAL/UNICEF. Santiago de Chile. Publicación de las Naciones Unidas.

- Trucco, D. y Ullmann, H. (2015). *Juventud: realidades y retos para un desarrollo con igualdad*. CEPAL/UNICEF. Santiago de Chile. Publicación de las Naciones Unidas.
- UNESCO. (2019). *Informe sobre violencia escolar*.
- UNESCO/LLECE (Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura/Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación (2015). *Informe de resultados TERCE. Factores asociados*. Santiago de Chile: UNESCO.
- UNICEF/BANA (2016). *Promover la justicia restaurativa para niñas, niños y adolescentes. Convención sobre los Derechos del Niño y otros instrumentos internacionales de derechos Humanos y en el Estudio de la ONU sobre la Violencia contra los Niños*.
- Valderrama, N. (2015). *La gestión escolar y la resolución de conflictos en las instituciones educativas del distrito de comas 2015* (tesis doctoral). Lima, Perú – 2015.
- Vygostky, L. (1978). *PENSAMIENTO Y LENGUAJE: Teoría del desarrollo cultural de las funciones psíquicas*. (M. Rotger, Trad.) Rusia

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: Propuesta**

#### **Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz**

##### **I. PRESENTACIÓN**

*"La paz es hija de la convivencia, de la educación, del diálogo.  
El respeto a las culturas milenarias hace nacer la paz en el presente".*

*Rigoberta Menchú Tum*

Las escuelas son espacios donde se desarrollan una serie de situaciones educativas con la finalidad de que los estudiantes logren aprendizajes y estos perduren para toda su vida, para lograr este fin es necesario brindarles un ambiente acogedor donde puedan convivir pacíficamente. Los docentes y directivos deben proporcionar las herramientas necesarias para desarrollar en ellos habilidades socioemocionales que les permitan resolver situaciones de conflicto sin llegar a la violencia. Los conflictos deben ser vistos como oportunidades, hechos naturales, estructurales y permanentes en el ser humano (Galtung, 2009). Desde esta percepción es necesario que los docentes y directivos se conviertan en agentes de cambio social y sean los promotores del desarrollo de la comunidad, por ello es necesario que su práctica docente esté direccionada al logro de los fines de la educación.

La UNESCO (2019) considera que la violencia escolar, sea esta de cualquier tipo, constituye la violación a los derechos de los niños y adolescentes poniéndoles en riesgo. Así mismo precisa que no se puede brindar una educación de calidad, equitativa e inclusiva, en ninguno de los países, si los estudiantes son expuestos a situaciones de violencia durante su proceso de aprendizaje escolar. La UNESCO apuesta por un enfoque integral para los estudiantes, donde los entornos de aprendizaje sean seguros; siendo necesario que los sectores educativos de cada país adopten y apliquen medidas para prevenir y abordar los hechos violentos que ocurren en las escuelas, así como promover una convivencia escolar justa y democrática. Por ello precisa que la intervención de los docentes y directivos en

aspectos de gestión de conflictos son pieza clave y fundamental para evitar la violencia escolar.

Los resultados del diagnóstico sobre la convivencia escolar aplicada a los docentes de las instituciones públicas del distrito de José Leonardo Ortiz nos muestran que la violencia escolar es una situación problemática enraizada y muchas veces naturalizada por los actores educativos, así también no cuentan con estrategias necesarias para dar solución a los conflictos que suscitan, por ello surge la imperiosa necesidad de brindar a los docentes y directivos estrategias y técnicas para gestionar los conflictos que se suscitan en la escuela de manera pertinente, mitigando la violencia escolar. Para lograr esto se propone implementar el Modelo de Gestión de conflictos para la mejora de convivencia escolar en las instituciones públicas del nivel primario del populoso distrito de José Leonardo Ortiz, donde la violencia cada vez se va incrementando.

La propuesta presentada está dirigida a los docentes y directivos, por ser quienes están en contacto directo con los estudiantes y tienen el desafío de brindar las herramientas necesarias para gestionar los conflictos y mantener un clima favorable para los aprendizajes, ellos estarán dotados de estrategias y técnicas requeridas para mejorar la convivencia escolar. También está dirigida a los padres de familia, que son los mejores aliados educativos y es a través de ellos que reforzarán todo lo aprendido en la escuela y harán grandes cambios de hábitos en el hogar. A los estudiantes, por ser los actores principales y los artífices del cambio social, ellos son los constructores de una sociedad democrática y justa que busca la paz mundial. Y también va dirigido a toda la sociedad en general que urge de un mundo pacífico, tolerante, empático, capaz de dar solución a los diversos conflictos de manera pacífica.

Esta propuesta es innovadora e inclusiva, permite atender a los involucrados buscando una solución pacífica que beneficien a todos, brinda herramientas necesarias para que todos los involucrados en un conflicto reflexionen sobre lo ocurrido, reconozcan su responsabilidad, reparen el daño ocasionado y restauren la convivencia escolar. Nuestra propuesta está estructurada de la siguiente manera: conceptualización, objetivos, justificación, fundamentos, principios, enfoques, características, estructura del modelo, estrategias y la evaluación de la propuesta.

## II. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

Conceptualizar el modelo de gestión de conflictos en el contexto escolar, conlleva a precisar las palabras importantes o claves de esta propuesta: conflicto, violencia, gestión de conflictos y modelo de gestión de conflictos. En la presente propuesta se abordará la definición de estos términos, aunque de una manera general, ya que no es el objetivo principal. Se procura proporcionar una revisión ágil y amena, distanciada de las erudiciones y lecturas tediosas, principalmente se busca que sea de fácil comprensión para todos y llegue a diferentes tipos de lectores.

**Conflicto:** es imprescindible esclarecer que conflicto y violencia no tienen el mismo significado, siendo la última desencadenante de la primera en muchos casos. Muchas veces la violencia genera nuevos conflictos, pero no necesariamente el conflicto nos debe llevar a la violencia. En el ámbito escolar es necesario que todos comprendamos que los conflictos son normales y lo que muestran es los diversos puntos de vista, necesidades e intereses de los actores educativos, que no siempre suelen ser los mismos.

Para Casamayor (2002) "un conflicto ocurre cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima". De forma equivalente Galtung (1987), manifiesta que "el conflicto es crisis y oportunidad, es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano y es una situación de objetivos incompatibles", expresa también que un conflicto no debe reconocerse sólo como bueno o malo, sino como algo natural y que la importancia radica fundamentalmente en brindar mecanismos para poder entenderlos de forma lógica, analizarlos y utilizar estrategias (escucha activa, creatividad, empatía y sobre todo la no violencia) para solucionarlos o transformarlos.

Cabe entender que un conflicto es común en nuestro diario convivir y no debe llevarnos de ninguna manera a hechos de violencia como forma de resolverlos. Los conflictos son inherentes y necesarios en todos los seres humanos, para que de forma pacífica podamos dialogar, debatir, argumentar, y llegar a consensos que beneficien a todos los involucrados. Es un proceso, que tiene una dinámica propia y se describe como el encuentro de las necesidades e intereses entre las personas,

que muestran percepciones propias, y en varios casos son disímiles sobre el mismo conflicto, se ven involucrados sentimientos y emociones.

Violencia: Para la Organización Mundial de la Salud considera que: “La violencia es el uso intencional de utilizar la fuerza física o el poder, contra otra persona o un grupo, con probabilidades de ocasionar lesiones, daños psicológicos o privaciones o la muerte” (OMS, 2013). MINEDU la define como aquella manera o forma de violencia, ya sea física o psicológica, que se ejerce o se emite a un estudiante dentro de la institución educativa, en el trayecto de la escuela al hogar, con la única intención de hacerle daño, burlarse, disminuirlo o intimidarlo. Podemos afirmar que toda forma de agresión siempre trae consecuencias nefastas, tanto para la víctima como para el agresor y, que de ninguna manera esta sería la forma apropiada de solucionar un conflicto.

Gestión de conflictos, Bisquerra (2010) define la Gestión de conflictos como: “la acción encauzada a prevenir o reducir la escalada de un conflicto con consecuencias violentas o de carácter destructivo, con el fin de lograr un escenario en el que se alcance un pacto o la solución del conflicto” (p. 10). Gestionar un conflicto es saberlo administrar y llegar por todos los medios a solucionarlo y disminuir o detener la violencia, instaurada en las instituciones educativas, como forma de solución.

Modelo de gestión de conflictos, Según Sánchez expresa que “un modelo es una idea que media entre los hechos y el constructo teórico, es un ideal, se edifica con el propósito de solucionar un escenario problemático o de conflicto y su valor se precisa en función de este aspecto” (2018). Franchini, (2016) nos dice que los modelos permiten describir a detalle el hecho o fenómeno de estudio, así como descubrir o demostrar la coexistencia de hechos nuevos y proporcionar o convertirse en un marco referencial para ser analizado y debatido científicamente. Como vemos los modelos se convierten en referencia para nuevas investigaciones que respondan al contexto. Los modelos sirven como guías estructuradas para ser utilizadas en diferentes situaciones con la intención de resolver o mejorar algo. Los modelos representan el comportamiento y/o actuaciones ideales que sirven o servirán de molde, esquema o patrón que permita ser replicado en diferentes situaciones semejantes que se presenten.

Partiendo de estas definiciones podemos decir que un Modelo de gestión de conflictos escolares es un acumulado de estrategias metodológicas estructuradas y organizadas, fundamentadas o cimentadas en principios, valores y habilidades interpersonales adaptadas al ámbito educativo, cuya finalidad es solucionar los conflictos que diariamente se suscitan en las instituciones educativas.

Por tanto, este modelo de gestión de conflictos escolares se define como instrumento importante a manera de un reglamento o código institucional que brinda orientaciones claras y precisas para solucionar los conflictos sin violencia, es decir de forma pacífica, ya que en él encontramos el proceso secuencial y metodológico de cómo abordarlos. Con el modelo de gestión de conflictos lo que se busca es la mejora de la convivencia escolar en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz.

### **III. OBJETIVO GENERAL**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Presentar a los docentes y directivos componentes teóricos y metodológicos a través de un Modelo de Gestión de Conflictos para la mejora de la convivencia escolar en las Instituciones Educativas Públicas de Primaria del distrito de José Leonardo Ortiz.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

3.2.1. Sensibilizar a los docentes y directivos sobre la necesidad de gestionar los conflictos de manera pertinente para mejorar la Convivencia Escolar.

3.2.2. Puntualizar los aspectos teóricos que sustentan el Modelo de Gestión de Conflictos para la mejora de la Convivencia Escolar.

3.2.3. Describir las características del Modelo de Gestión de Conflictos para la mejora de la Convivencia Escolar.

3.2.4. Ofrecer estrategias y técnicas a los docentes y directivos que les permitan desplegar acciones para gestionar los conflictos escolares de manera pertinente.

3.2.5. Explicar la operatividad del Modelo de Gestión de Conflictos hacia la mejora de la Convivencia Escolar.

#### **IV. JUSTIFICACIÓN**

El Modelo se justifica por que brinda aportes novedosos a directivos y docentes fortaleciendo sus desempeños en la gestión de conflictos de manera pacífica basada en los enfoques Restaurativo, De Derechos, Intercultural y el Inclusivo o de Atención a la Diversidad, así mismo proporciona aportes significativos en el campo educativo para la mejora de la convivencia escolar y por ende el logro de aprendizajes de los estudiantes. El Marco del Buen Desempeño Docente (MBDD) expresa que son los docentes quienes deben propiciar entre los estudiantes oportunidades para aprender en un ambiente seguro, cálido y de respeto mutuo. Así mismo fomentar espacios democráticos y participativos buscando en todo momento el bien común. Brindarles la oportunidad para que los estudiantes expresen sin temor sus emociones, pensamientos, ideas y afectos y, sobre todo brindarles el apoyo y la orientación según lo requieran.

El modelo tiene relevancia social porque contribuye a mejorar la convivencia escolar en las instituciones educativas mediante una buena gestión de los conflictos. También, ayuda a resolver el problema de violencia social en el distrito de José Leonardo Ortiz, ya que lo se aplique en la escuela será extrapolado a la comunidad, contribuyendo a construir una sociedad pacífica, justa y democrática, donde los ciudadanos puedan resolver sus conflictos pacíficamente, utilizando los procesos y metodologías propuestas en este Modelo de Gestión de Conflictos.

El modelo se fundamenta en diversas teorías constructivistas que sustentan que es necesario e imprescindible realizar una buena gestión de conflictos. Estas precisan que las personas aprendemos en las interacciones diarias y que siempre estamos influenciados por los demás y la cultura donde convivimos, por eso es necesario cambiar las formas de solucionar los conflictos y así contribuir a la mejora de la convivencia social, buscando en todo momento el Bien común.

El modelo tiene un valor teórico ya que presenta un marco conceptual sobre estrategias de gestión de conflictos escolares para la mejora de la convivencia escolar y el logro de los aprendizajes, cuyos resultados se pueden generalizar y

replicar en las demás instituciones educativas de los diferentes distritos, ya que está problemática de la violencia escolar no es ajena a ellas y urge un cambio estructural en todas ellas generando un clima propicio para el desarrollo del proceso educativo.

Tiene utilidad metodológica porque el modelo se constituye en una herramienta normativa, bien estructurada y organizada, para gestionar los conflictos de manera pertinente sin llegar a sucesos violentos. Así mismo ofrece estrategias metodológicas a los docentes y directivos concediéndole un carácter dinámico e interactivo que se debe insertar en el trabajo habitual, constituyéndose en una política institucional en concordancia con los principios básicos de la educación, consolidando la democracia, forjando una cultura de paz donde se pongan de manifiesto los valores como el respeto, la inclusión, tolerancia, el diálogo intercultural, la justicia y la solidaridad.

## **V. FUNDAMENTOS**

### Fundamento Epistemológico

Edgar Morín en su teoría del Pensamiento Complejo penetra en los confines del pensamiento reflexivo, crítico y moral de los seres humanos. Para este autor cada persona tiene su propia visión y percepción de los hechos lo que constituye una verdad o realidad; estas percepciones están influenciadas por los principios y valores que la familia, la escuela y la sociedad nos han transmitido, ello ahora constituye nuestra cultura. La moral es un punto y una base muy importante en esta teoría, Edgar Morín propone la idea fundamental de lo holístico, de entender los hechos, las percepciones, tanto en los conocimientos como en lo ético-moral y entender que dentro de nuestras diferencias culturales, todos formamos parte de una cultura más grande e inclusiva, una cultura planetaria. El pensamiento complejo del que nos habla Edgar Morín no es innato, se debe educar, desarrollar y fortalecer, desde edades muy tempranas, esto nos ayudará a poder percibir los hechos desde diferentes ópticas, explorarlas, reflexionar y comprobar hasta qué punto nuestras percepciones son ciertas o no. Edgar Morín propone en uno de sus siete saberes a *la ética del género humano*, donde debe fomentarse una ética común, una ética social, donde cada persona asuma como suyos los valores

universales en búsqueda siempre del bien con fundamento y respeto a los derechos universales, por lo tanto la democracia es la base para la consolidación de una sociedad justa. Esta teoría da el sustento científico a nuestro modelo de gestión de conflictos ya que considera que el ser humano por naturaleza es complejo y que urge una modelación de sus pensamientos y actos para reducir la violencia que impera en las diferentes instituciones educativas.

#### Fundamento Pedagógico

Lev Vigotsky En su teoría sociocultural Vygotsky precisa que lo más transcendental para que un individuo se desarrolle y logre una buena interacción social, es la contribución importante y necesaria que proviene de la sociedad, es decir de la influencia y/o ayuda que los adultos o pares más preparados que ellos les brindan (Vygotsky, 1978). También hace hincapié que el desarrollo social de un estudiante depende básicamente de los padres, familiares, pares y la cultura en la que cada individuo se desenvuelve, por lo tanto, el ser humano construye su aprendizaje en gran medida a través del proceso de interacción social.

Vygotsky con su teoría sociocultural nos brindan un gran aporte a nuestra investigación, donde pone de manifiesto que es importante y vital que docentes y directivos gestionen los conflictos de manera adecuada, convirtiéndose ellos en mediadores y ejemplo para una solución pacífica de los conflictos.

#### Fundamento Psicológico: Daniel Goleman.

La inteligencia emocional es una habilidad del ser humano donde se pone de manifiesto el autocontrol, la empatía, el entusiasmo, la perseverancia y la capacidad de motivarse uno mismo (Goleman, 1995). En un conflicto es necesario identificar los hechos, conocer las percepciones de los involucrados, expresar las emociones que surgieron y las actuaciones a partir de ellas. Depende de la autorregulación de emociones el accionar frente a un conflicto, por eso los docentes y directivos deben estar preparados en estrategias y procedimientos para resolver los conflictos, pero sobre todo saber regular sus emociones para poder gestionar adecuadamente los conflictos escolares, tanto entre los estudiantes como entre ellos.

#### Fundamento Social:

Galtung (2009) en su teoría de La Gestión de Conflictos, precisa que es sumamente importante que se cuente con una teoría que nos ayude a gestionar los conflictos, para lograr la paz y que toda una sociedad se desarrolle. Considera que el conflicto es a su vez crisis y oportunidad, es un hecho natural, estructural y permanente que se da entre los seres humanos en su día a día. (p. 13).

Esta teoría es sumamente importante para nuestra propuesta ya que nos brinda los mecanismos para entender, analizar y gestionar los conflictos de manera pacífica, utilizando las diferentes habilidades sociales que nos lleven a convivir pacíficamente, habilidades como: la empatía, la escucha activa, la creatividad y sobre todo la regulación de emociones y asertividad.

La teoría de la identidad social de Henri Tajfel, precisa que es a través del grupo social al que pertenecemos, que concebimos una confianza y determinación que nos permite sentir identidad de grupo y la mejor apreciación para todos. (Tajfel, 2008). Esta teoría claramente aporta a nuestro proyecto a comprender que ciertas comunidades o sociedades, según su cultura y grado de pertenencia, actuarán o gestionarán un conflicto; tal es el caso del distrito de José Leonardo Ortiz, donde se ha instaurado la violencia como forma de resolver un conflicto.

La teoría social de Pierre Bourdieu. Esta teoría sustenta la importancia de generar en las escuelas una convivencia escolar armónica donde se resuelvan los conflictos de manera pacífica, y para ello deben desarrollarse, en algunos casos, y fortalecerse, en otros, los valores. Manifiesta, a lo largo de toda su obra, que es en la escuela donde se reproduce las diferencias que ocurren entre las familias, economía y aspectos socioculturales de las personas. Es en ellas que se legitiman o naturalizan ciertas conductas que pueden llevarnos a solucionar los conflictos de manera violenta o no violenta (Bourdieu, 2016).

## **VI. PRINCIPIOS PSICOPEDAGÓGICOS**

Los principios constituyen un conjunto de valores, creencias, normas, que guían y regulan la convivencia en una institución educativa u organización. Son la base para la visión y la misión de las instituciones. Los principios se ponen de manifiesto en nuestra forma de pensar, ser y actuar. Para nuestro modelo de gestión de conflictos se ha tomado los principios del artículo 8 de la Ley General de Educación 28044:

*Ética*, promueve una educación en valores para lograr la paz escolar y social, estos fortalecen la conciencia moral de la persona y hacen posible su convivencia en una sociedad fundada en el ejercicio continuo de una ciudadanía responsable, democrática y participativa.

*Equidad*, garantiza una educación de calidad para todas las personas sin excepción alguna.

*Democracia*, precisa brindar una educación cimentada en el respeto absoluto a los derechos humanos, la justicia, el ejercicio de la ciudadanía, fortalecimiento de identidad, la conciencia ciudadana y la participación.

*Inclusión*, incorpora a todas las personas sin excluirlas por ningún motivo, ya sean estas por contar con alguna discapacidad, grupos sociales excluidos, marginados y vulnerables.

*Innovación*, promueve la formulación de nuevos conocimientos en todos los campos del saber, el arte y la cultura.

*Calidad*, asegura la eficiencia y la eficacia, tanto en los procesos como en los logros, brindando las condiciones pertinentes para una educación de calidad.

## **VII. ENFOQUES**

### Enfoque De Derechos

Promueve la democracia en el país y el ejercicio ciudadano, favoreciendo la construcción de la autonomía, la libertad individual, los derechos colectivos de las comunidades y la participación de los ciudadanos en todos los asuntos públicos. Direcciona el fortalecimiento de la convivencia entre los actores educativos y promueve la participación en los asuntos públicos de las instituciones educativas y la comunidad; Permite mitigar situaciones de inequidad y promueve la resolución pacífica de los conflictos.

### Enfoque Intercultural

Direcciona a los ciudadanos a participar de un proceso dinámico, de constante interacción e intercambio cultural, encaminado a una convivencia escolar y social

cimentada en la equidad y la complementariedad, así como en el respeto irrestricto a la identidad personal, familiar, regional, nacional y a las diferencias culturales.

#### Enfoque Inclusivo o de Atención a la Diversidad

Cuya finalidad es formar a los ciudadanos conscientes y respetuosos de las diferencias, con conciencia democrática, justa e inclusiva. Así también promueve la erradicación de la exclusión entre las personas, la discriminación y la desigualdad de oportunidades.

#### Enfoque Restaurativo

Direcciona la reparación del daño ocasionado durante los conflictos suscitados en el ámbito escolar. Se busca en todo momento que los involucrados en un conflicto asuman responsabilidades e identifiquen sus errores cometidos para repararlos, más que culpabilizando y/o castigando. También es importante restaurar la convivencia escolar y retornar a la situación pacífica y amical que existió antes del conflicto suscitado. Por ello es necesario que las familias integrantes de la comunidad educativa y otros actores educativos promuevan y practique acciones restaurativas que procuren la mejora de la convivencia escolar.

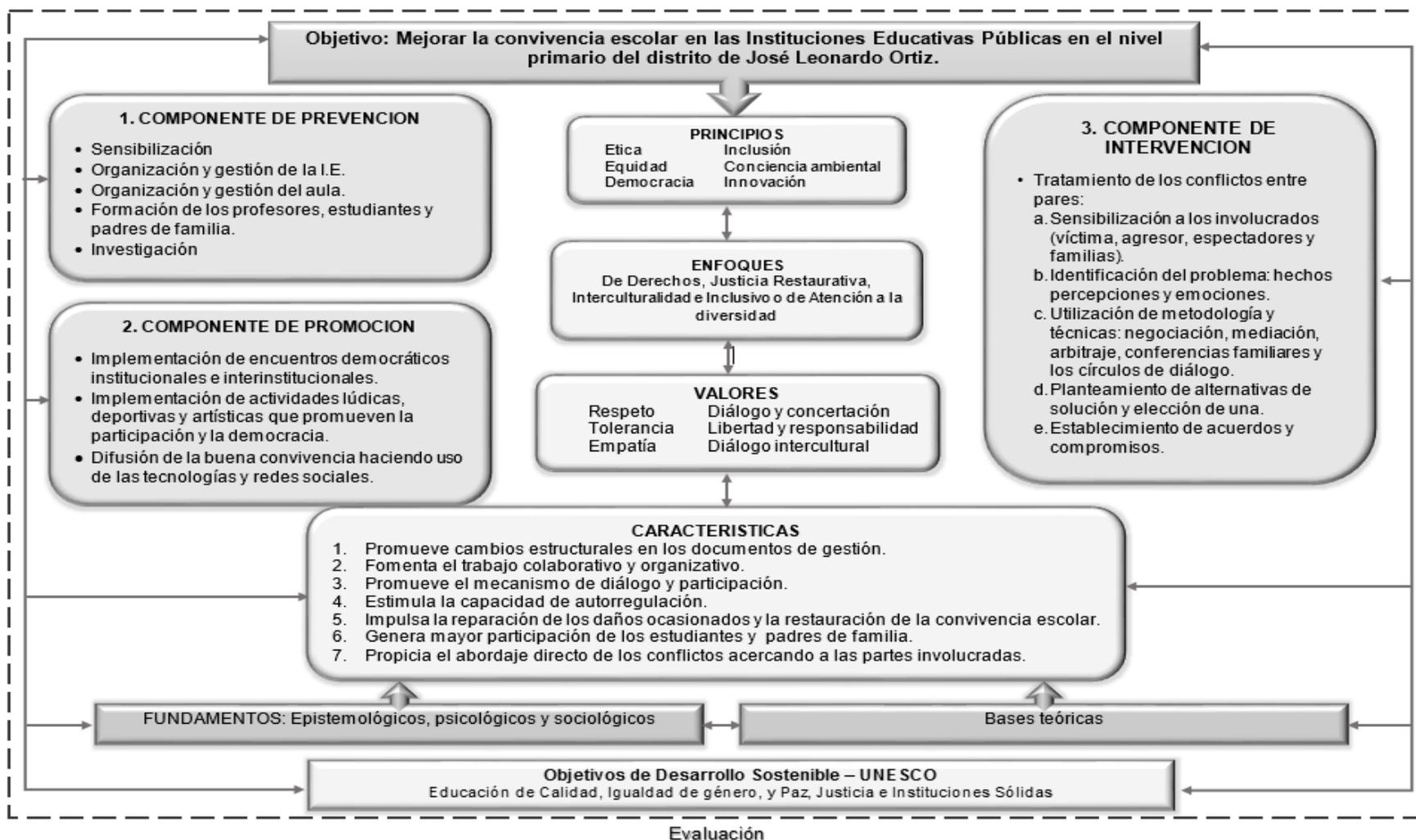
### **VIII. CARACTERÍSTICAS**

El modelo se caracteriza por:

1. Promover cambios estructurales en los documentos de gestión escolar, constituyéndose en una herramienta importante.
2. Fomentar el trabajo colaborativo y organizativo de forma permanente.
3. Promover el mecanismo de diálogo y participación entre todos los actores educativos.
4. Promueve el respeto a las diferencias culturales en atención a la diversidad e inclusión de todos.
5. Estimular la capacidad de autorregulación, para un mejor manejo de emociones y actuaciones.
6. Impulsar la reparación de los daños ocasionados y la restauración de la convivencia escolar.
7. Generar mayor participación de los estudiantes y padres de familia.
8. Propiciar el abordaje directo de los conflictos acercando a las partes involucradas.

## IX. ESTRUCTURA DEL MODELO

MODELO DE GESTIÓN DE CONFLICTOS PARA LA MEJORA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS - NIVEL PRIMARIO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ



## X. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR EL MODELO

### DIMENSIÓN DE PREVENCIÓN

En esta dimensión están considerados todos los procedimientos, estrategias y actividades situadas para afrontar un conflicto antes que se convierta o desencadene en una confrontación con consecuencias violentas. Por medio de la dimensión de Prevención se pretende desplegar un acumulado de acciones que en caso de manifestarse un conflicto, se pueda impedir que escale a una situación de violencia.

Por estas razones, busca la intervención en las etapas más prematuras del conflicto con el fin de eliminar los orígenes de tensión. Desde esta perspectiva se propone desarrollar las siguientes etapas:



DIMENSIÓN DE PREVENCIÓN				
Actividad	Propósito de la actividad	Estrategias	Responsables	Recursos y materiales
Sensibilización dirigido a los docentes sobre la necesidad de un Modelo de Gestión de Conflictos	Tomar conciencia de la importancia de gestionar los conflictos y asumir el compromiso de participar activamente.	<p><b>Actividades preliminares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación del espacio, carteles e imágenes alusivas al tema, materiales y recursos.</li> <li>- Bienvenida y saludo. Establecimiento de acuerdos de convivencia y se colocan en un lugar visible.</li> </ul> <p><b>Sensibilización y motivación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observan un vídeo de reflexión titulado: Irreversible - Martirio silencioso.</li> <li>- Dialogan acerca de lo observado y se les pregunta sobre la importancia de intervenir oportunamente frente a las diversas situaciones de conflictos que se pueden dar en una institución educativa. Para situar el contenido del vídeo con la realidad de las instituciones educativas, se les pide que piensen en un conflicto que haya ocurrido en la escuela y cómo lo resolvieron, ¿Quiénes participaron y qué estrategias utilizaron? ¿Cuán importante es la participación de los docentes en las dimensiones de prevención e intervención en un conflicto, y la importancia de promover una buena convivencia escolar? ¿Qué logros se podrían obtener si en las instituciones existiera una buena convivencia escolar? ¿Qué cambios deben realizarse para lograrlo?</li> </ul> <p><b>Experiencia, reflexión, deliberación y construcción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajan en equipos elaborando un cuadro comparativo destacando lo positivo y diferenciándolo de lo negativo de lo que se debe hacer en una institución educativa para resolver un conflicto.</li> <li>- Socializan el trabajo en pleno, presentan sus conclusiones, aceptan y proponen sugerencias.</li> <li>- El encargado presenta el modelo de Gestión de Conflictos y las actividades planificadas para su implementación en diapositivas, explicando detalladamente. Van dialogando.</li> </ul>	Equipo directivo  Responsable de convivencia	Vídeo Material impreso Ficha de reflexión Diapositivas Papelotes Plumones Retroproyector Libro de actas

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se presentan las ideas fuerzas sobre la importancia de implementar un modelo de gestión de conflictos para mejorar la convivencia escolar en las instituciones educativas.</li> </ul> <p><b>Conexión y cierre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al finalizar se establecen los compromisos que asumen cada uno para su participación en la implementación del modelo presentado.</li> <li>- Todo queda registrado en el libro de actas.</li> </ul>		
<p>Organización y gestión de la I.E. a través del trabajo colaborativo.</p> <p>(Varias reuniones pedagógicas de Planificación y organización de la gestión escolar)</p>	<p>Participar colaborativamente en la incorporación del modelo de gestión de conflictos a los documentos de Gestión para una adecuada organización institucional</p>	<p><b>Actividades preliminares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación del espacio, carteles e imágenes alusivas al tema, materiales y recursos.</li> <li>- Bienvenida y saludo. Revisión de acuerdos de convivencia.</li> <li>- Asistencia.</li> </ul> <p><b>Sensibilización y motivación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observan un vídeo de reflexión titulado: "La Carreta": Trabajo en Equipo</li> <li>- Dialogan acerca de lo observado y se les pregunta sobre la importancia de participar activamente, como un gran equipo, en las diferentes comisiones que se asignan cada año trabajando colaborativamente, para la incorporación del modelo de gestión de conflictos en los documentos normativos de la institución educativa: PEI, PAT, PCI, RI, Plan de Convivencia y Tutoría escolar.</li> <li>- Para situar el contenido del vídeo con la realidad de las instituciones educativas, se les pide que piensen en la participación que tienen en el análisis y la actualización de los documentos de gestión escolar.</li> <li>- Forman equipos para debatir los puntos importantes extraídos del vídeo.</li> <li>- Socializan en plenaria.</li> </ul> <p><b>Experiencia, reflexión, deliberación y construcción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reciben los documentos de Gestión para revisarlos, analizarlos y actualizarlos incorporando las estrategias del modelo de gestión de conflictos propuesto.</li> <li>- Socializan el trabajo en pleno, presentan sus conclusiones, aceptan y proponen sugerencias.</li> <li>- Reflexionan sobre las acciones realizadas.</li> </ul>	<p>Equipo directivo</p> <p>Responsable de convivencia</p> <p>Equipos de trabajo</p>	<p>Video</p> <p>Material impreso</p> <p>Ficha de reflexión</p> <p>Diapositivas</p> <p>Papelotes</p> <p>Plumones</p> <p>Retroproyector</p> <p>Libro de actas</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se presentan las ideas fuerzas sobre la incorporación del modelo de gestión de conflictos para mejorar la convivencia escolar en las instituciones educativas.</li> </ul> <p><b>Conexión y cierre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al finalizar se establecen los compromisos que asumen cada uno para su participación en la implementación del modelo presentado.</li> <li>- Todo queda registrado en el libro de actas.</li> </ul>		
Organización y gestión de las aulas.	<p>Promover la organización del aula</p> <p>Que permita una buena convivencia escolar y se gestionen los conflictos de forma pacífica.</p>	<p><b>Actividades preliminares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación del espacio, carteles e imágenes alusivas al tema, materiales y recursos.</li> <li>- Bienvenida y saludo. Revisión de acuerdos de convivencia.</li> <li>- Asistencia.</li> </ul> <p><b>Sensibilización y motivación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observan un vídeo de reflexión sobre la buena convivencia en el aula.</li> <li>- Dialogan acerca de lo observado y se les pregunta sobre la importancia de brindar un clima adecuado en el aula gestionando los conflictos de manera pertinente.</li> <li>- Para situar el contenido del vídeo con la realidad de las instituciones educativas, se les pide que piensen en la forma de cómo vienen trabajando para solucionar los diferentes conflictos.</li> <li>- Forman equipos para debatir los puntos importantes extraídos del vídeo.</li> <li>- Socializan en plenaria.</li> </ul> <p><b>Experiencia, reflexión, deliberación y construcción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reciben material impreso sobre la importancia de la organización y la buena marcha en el aula, donde los protagonistas principales son los estudiantes (participación estudiantil)</li> <li>- Socializan el trabajo en pleno, presentan sus conclusiones, aceptan y proponen sugerencias.</li> <li>- Reflexionan sobre las acciones realizadas.</li> <li>- Se presentan las ideas fuerzas con el afán de reconocer la importancia de la convivencia pacífica y la solución efectiva de los conflictos, promoviendo la enseñanza de los derechos y de los deberes, el autocontrol, la</li> </ul>	<p>Equipo directivo</p> <p>Responsable de convivencia</p>	<p>Video</p> <p>Material impreso</p> <p>Ficha de reflexión</p> <p>Diapositivas</p> <p>Papelotes</p> <p>Plumones</p> <p>Retroproyector</p> <p>Libro de actas</p>

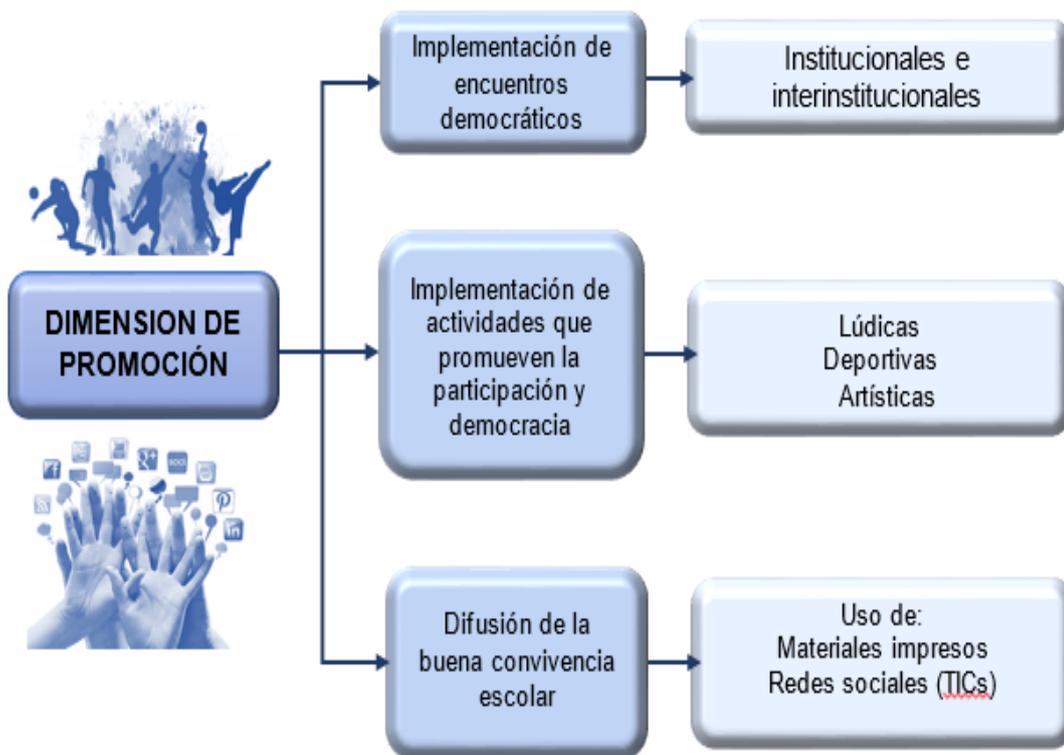
		<p>responsabilidad, el desarrollo de la autonomía, de la empatía y habilidades sociales, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se organiza el aula: establecimiento de los acuerdos de convivencia escolar, cuadro de corresponsabilidades, elección de la policía escolar, brigadas de defensa civil, el delegado del aula, y otros representantes, según lo establezca la institución educativa.</li> </ul> <p><b>Conexión y cierre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al finalizar se establecen los compromisos que asumen cada uno para su participación en la organización del aula asegurando una convivencia pacífica.</li> <li>- Todo queda registrado en el libro de actas.</li> </ul>		
<p>Formación de los profesores, estudiantes y padres de familia.</p> <p>(Un taller mensual para cada grupo de actores educativos)</p>	<p>Desarrollar y fortalecer el marco conceptual e instrumental del manejo de los conflictos.</p> <p>Brindar las herramientas para la elaboración de planes operativos.</p>	<p><b>Actividades preliminares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación del espacio, carteles e imágenes alusivas al tema, materiales y recursos.</li> <li>- Bienvenida y saludo. Revisión de acuerdos de convivencia.</li> <li>- Asistencia.</li> </ul> <p><b>Sensibilización y motivación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observan un vídeo de reflexión sobre aspectos relacionados a acciones que promuevan el manejo de emociones, valores, resolución de conflictos, todo esto para mejorar la buena convivencia en el aula y la institución educativa y no llegar a actos violentos.</li> <li>- Dialogan acerca de lo observado y se les pregunta sobre la importancia de brindar una convivencia escolar adecuada, en el aula y la institución educativa, gestionando los conflictos de manera pertinente.</li> <li>- Para situar el contenido del vídeo con la realidad de las instituciones educativas, se les pide que piensen en la forma de cómo vienen trabajando para solucionar los diferentes conflictos.</li> <li>- Forman equipos para debatir los puntos importantes extraídos del vídeo.</li> <li>- Socializan en plenaria.</li> </ul> <p><b>Experiencia, reflexión, deliberación y construcción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reciben material impreso sobre la importancia de solucionar los conflictos de</li> </ul>	<p>Equipo directivo</p> <p>Responsable de convivencia</p>	<p>Video</p> <p>Material impreso</p> <p>Ficha de reflexión</p> <p>Diapositivas</p> <p>Papelotes</p> <p>Plumones</p> <p>Retroproyector</p> <p>Libro de actas</p>

		<p>manera pacífica, para ello se apropian diversas estrategias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializan el trabajo en pleno, presentan sus conclusiones, aceptan y proponen sugerencias.</li> <li>- Reflexionan sobre las acciones realizadas.</li> <li>- Se presentan las ideas fuerzas con el afán de reconocer la importancia de la convivencia pacífica y la solución efectiva de los conflictos, promoviendo la enseñanza de los derechos y de los deberes, la autorregulación, la responsabilidad, el respeto por las diferencias, el desarrollo de la autonomía, de la empatía y habilidades sociales, entre otras.</li> <li>- Representan lo aprendido a través del juego de roles.</li> </ul> <p><b>Conexión y cierre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al finalizar se establecen los compromisos que asumen cada uno para su participación en la organización del aula asegurando una convivencia pacífica.</li> <li>- Todo queda registrado en el libro de actas.</li> </ul>		
<p>Investigación sobre el estado de la conflictividad en la institución educativa</p> <p>(Reuniones bimestrales o trimestrales)</p>	<p>Investigar el estado de la conflictividad en la institución educativa, conocer el número de casos, las causas, las consecuencias, tipo de conflictos para analizarlos y tomar decisiones pertinentes.</p>	<p><b>Actividades preliminares:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparación del espacio, carteles e imágenes alusivas al tema, materiales y recursos.</li> <li>- Bienvenida y saludo. Revisión de acuerdos de convivencia.</li> <li>- Asistencia.</li> </ul> <p><b>Sensibilización y motivación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observan un vídeo de reflexión sobre aspectos relacionados a acciones que promuevan el manejo de emociones, valores, resolución de conflictos, todo esto para mejorar la buena convivencia en el aula y la institución educativa.</li> <li>- Dialogan acerca de lo observado y se les pregunta sobre la importancia de brindar una convivencia escolar adecuada, en el aula y la institución educativa, gestionando los conflictos de manera pertinente.</li> <li>- Para situar el contenido del vídeo con la realidad de las instituciones educativas, se les pide que piensen en la forma de cómo vienen trabajando para solucionar los diferentes conflictos.</li> </ul>	<p>Equipo directivo</p> <p>Responsable de convivencia</p> <p>Docentes de aula</p>	<p>Video</p> <p>Material impreso</p> <p>Ficha de reflexión</p> <p>Diapositivas</p> <p>Papelotes</p> <p>Plumones</p> <p>Retroproyector</p> <p>Libro de actas</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forman equipos para debatir los puntos importantes extraídos del vídeo.</li> <li>- Socializan en plenaria.</li> </ul> <p><b>Experiencia, reflexión, deliberación y construcción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reciben material impreso sobre los casos de conflicto ocurridos en la institución educativa, determinan las causas y consecuencias, plantean acciones de mejora aplicando las estrategias pertinentes para gestionar los conflictos.</li> <li>- Socializan el trabajo en pleno, presentan sus conclusiones, aceptan y proponen sugerencias.</li> <li>- Reflexionan sobre las acciones realizadas. Evalúan las acciones.</li> <li>- Se presentan las ideas fuerzas y se toman los acuerdos para mejorar la gestión de los conflictos atendiendo a las causas que los originan y así menguar las consecuencias violentas.</li> </ul> <p><b>Conexión y cierre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al finalizar se establecen los compromisos que asumen cada uno para su participación en la organización y gestión del aula asegurando una convivencia pacífica.</li> <li>- Todo queda registrado en el libro de actas.</li> </ul>		
--	--	---	--	--

## **DIMENSIÓN DE PROMOCIÓN**

Es la dimensión que envuelve a las otras dos. Busca desarrollar, promover y fortalecer las relaciones interpersonales democráticas, participativas, inclusivas e interculturales en la institución educativa y fuera de ellas. Fomenta las relaciones que contribuyan a la mejora de la convivencia escolar y por ende a la formación integral de los estudiantes. Involucra a todos los actores de la comunidad educativa.



DIMENSIÓN DE PROMOCIÓN				
Actividad	Propósito de la actividad	Estrategias	Responsables	Recursos y materiales
Implementación de encuentros democráticos institucionales e interinstitucionales.	Elaborar el Plan de Encuentros democráticos para promover la participación de los estudiantes hacia una cultura de paz.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformación y funcionamiento del Comité Escolar de Convivencia.</li> <li>- Conformación y funcionamiento del equipo responsable de los encuentros democráticos.</li> <li>- Elaboración e implementación de las acciones para los encuentros democráticos institucionales e interinstitucionales: La Paz escolar, Habilidades Interpersonales, Derechos y Deberes, Habilidades Interpersonales, Gestión de conflictos, Interculturalidad, Inclusión, Democracia, entre otros.</li> <li>- Elaboración e implementación de las</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo directivo</li> <li>Responsable de convivencia</li> <li>Equipo responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material impreso</li> <li>Ficha de reflexión</li> <li>Diapositivas</li> <li>Papelotes</li> <li>Plumones</li> <li>Retroproyector</li> </ul>

		<p>acciones para establecer alianzas estratégicas con otras instituciones de apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformación de redes educativas para para el abordaje de encuentros democráticos.</li> <li>- Desarrollo de los encuentros democráticos estudiantiles. Por bimestre.</li> <li>- Evaluación y análisis reflexivo sobre las acciones realizadas en los encuentros.</li> <li>- Identificación de logros, dificultades y planteamiento de acciones de mejora.</li> <li>- Presentación de los resultados obtenidos.</li> </ul>		
<p>Implementación de actividades lúdicas, deportivas y artísticas que promueven la participación y la democracia y permitan la gestión de los conflictos de manera pacífica.</p>	<p>Elaborar el Plan de Actividades lúdicas, deportivas y artísticas para promover la participación democrática de los estudiantes que le permitan gestionar los conflictos de manera pacífica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformación y funcionamiento del equipo responsable de las actividades lúdicas, deportivas y artísticas.</li> <li>- Elaboración e implementación de las actividades que promuevan la participación y la democracia en la institución educativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lúdicas: recreos solidarios, pacíficos, integradores y divertidos, cronograma de juegos.</li> <li>• Deportivas: talleres extracurriculares, festival deportivo, olimpiadas, entre otras.</li> <li>• Artísticas: Talleres extracurriculares, festival artístico democrático, tarde o noche de talentos, entre otras.</li> </ul> </li> </ul> <p>Todas estas acciones deben promover la gestión de conflictos para la buena convivencia escolar. Deben ser inclusivas, respetar las diferencias interculturales y de cualquier otra índole.</p>	<p>Equipo directivo</p> <p>Responsable de convivencia</p> <p>Equipo responsable</p>	<p>Material impreso</p> <p>Ficha de reflexión</p> <p>Diapositivas</p> <p>Papelotes</p> <p>Plumones</p> <p>Retroproyector</p>

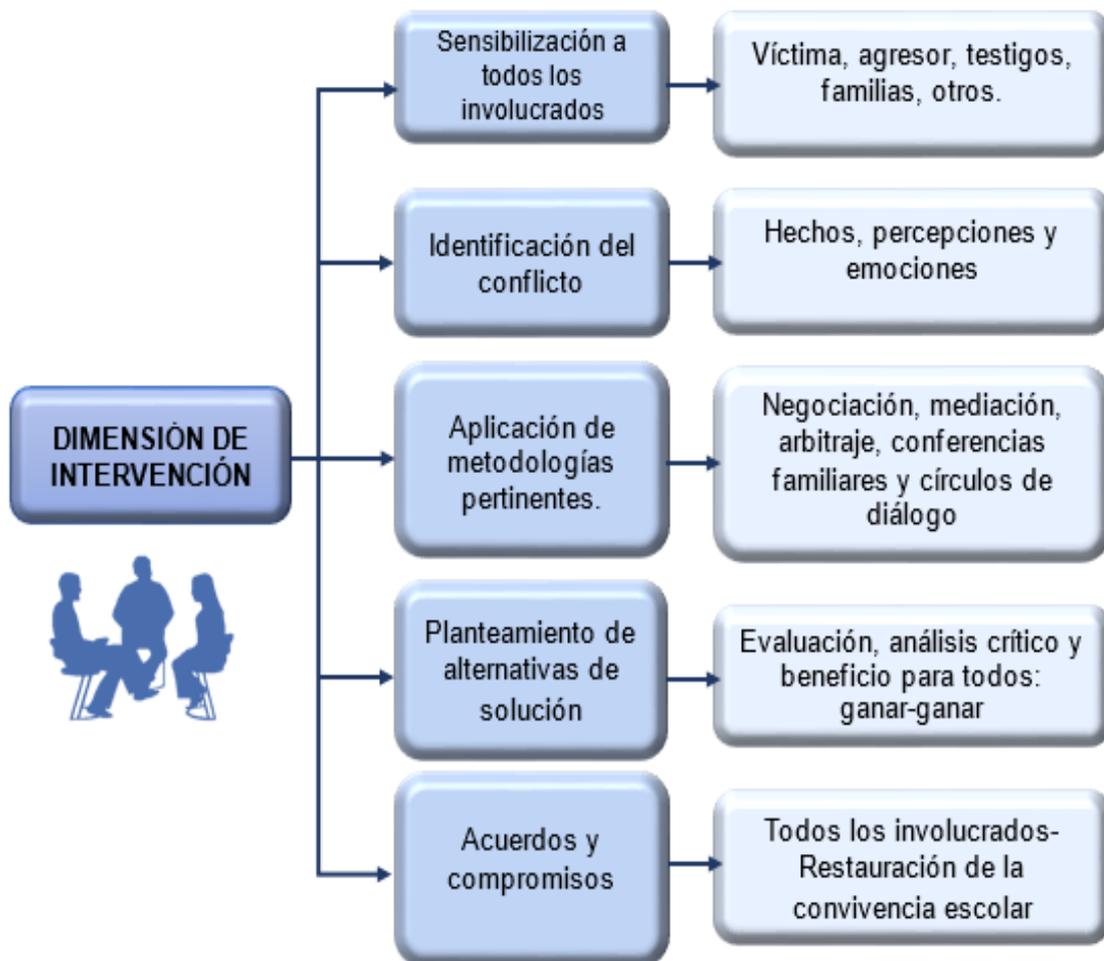
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración e implementación de las acciones para establecer alianzas con aliados estratégicos para la implementación de los talleres extracurriculares.</li> <li>- Conformación de redes educativas para para el abordaje de las actividades lúdicas, deportivas y artísticas.</li> <li>- Evaluación y análisis reflexivo sobre las acciones realizadas en las actividades propuestas.</li> <li>- Identificación de logros, dificultades y planteamiento de acciones de mejora.</li> <li>- Presentación de los resultados obtenidos y establecimiento de compromisos.</li> </ul>		
<p>Difusión de la Gestión de conflictos de forma pacífica para la buena convivencia haciendo uso de las tecnologías y redes sociales.</p>	<p>Difundir y promover acciones para gestionar los conflictos de forma pacífica y lograr una buena convivencia escolar haciendo uso de las tecnologías y redes sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformación y funcionamiento del equipo responsable de la Difusión de la Gestión de Conflictos para la buena convivencia escolar.</li> <li>- Elaboración e implementación de las actividades que promuevan la Gestión de conflictos de forma pacífica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades interpersonales.</li> <li>• Estrategias para resolver conflictos: negociación, mediación, etc.</li> <li>• Principios, valores, enfoques.</li> <li>• Capacidad para trabajar colaborativamente.</li> <li>• Trato respetuoso, justo y amable.</li> <li>• Manejo de mociones.</li> <li>• Otras requeridas para cada institución educativa.</li> </ul> </li> </ul> <p>Todas estas acciones deben promover la</p>	<p>Equipo directivo</p> <p>Responsable de convivencia</p> <p>Equipo responsable</p>	<p>Material impreso</p> <p>Ficha de reflexión</p> <p>Diapositivas</p> <p>Papelotes</p> <p>Plumones</p> <p>Retroproyector</p>

		<p>gestión de conflictos para la buena convivencia escolar. Deben ser inclusivas, respetar las diferencias interculturales y de cualquier otra índole.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración e implementación de las acciones para establecer alianzas con aliados estratégicos para la difusión a través de medios impresos o digitales utilizando las redes sociales.</li> <li>- Conformación de redes educativas para para la difusión de la Gestión de conflictos de forma pacífica.</li> <li>- Evaluación y análisis reflexivo sobre las acciones realizadas en las actividades propuestas.</li> <li>- Identificación de logros, dificultades y planteamiento de acciones de mejora.</li> <li>- Presentación de los resultados obtenidos y establecimiento de compromisos.</li> </ul>		
--	--	---	--	--

## **DIMENSIÓN DE INTERVENCIÓN**

En esta dimensión están las acciones encaminadas a intervenir oportunamente en el asunto una vez que el conflicto se suscita. Esto significa que como institución educativa se brinda a los actores educativos los elementos que favorezcan o faciliten resolver los conflictos de forma pacífica, gestionando los medios para que no tengan consecuencias funestas, manejándolo desde sus inicios y así evitar que proceda la violencia. Esta dimensión busca crear un soporte institucional que resguarde la buena convivencia escolar, el cual se evidencia en la creación de espacios seguros y que brinden confianza para interactuar. Por ello, es necesario la formación de equipos de trabajo para intervenir en los conflictos utilizando diversas formas: negociación, mediación, arbitraje, conferencias familiares y círculos de diálogo y otros mecanismos que contribuyan a la gestión del conflicto.

Tomando en cuenta este aspecto a su vez es necesario hacer notar que estas acciones deben ser diferenciadas de acuerdo a las y los actores involucrados. A partir de esta consideración se propone la siguiente forma de tratamiento.



DIMENSIÓN DE INTERVENCIÓN			
Actividad	Propósito de la actividad	Estrategias	Recursos y materiales
Sensibilización a los involucrados (víctima, agresor, espectadores y familias)	Brindar confianza y seguridad a los involucrados, prepararlos para afrontar de forma pacífica la solución al conflicto suscitado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar imparcialidad.</li> <li>- Identificación del conflicto:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recoger los <b>hechos</b>, que suscitaron el conflicto, las <b>percepciones</b> que tienen y las <b>emociones</b> que los embargaron. Para ello se entrevistara a los involucrados por separado.</li> <li>• De forma prudencial recabar información de testigos: pares, docentes, administrativos y otro personal de la I.E. en caso de ser necesario.</li> <li>• Establecer con los involucrados la metodología a utilizar para la Gestión del conflicto suscitado.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Espacio acogedor y seguro.</p> <p>Cuaderno de campo</p> <p>Cuaderno de registros de incidencias</p> <p>Fichas para los compromisos</p>
Aplicación de metodología pertinente	Gestionar los conflictos pacíficamente haciendo uso de la metodología y estrategias pertinentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación</li> <li>• Mediación</li> <li>• Arbitraje</li> </ul> <p>Acciones complementarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferencias familiares.</li> <li>• Los círculos de diálogo.</li> </ul>	Portal de SíSeVe
Planteamiento de alternativas de solución y elección. Establecimiento de acuerdos y compromisos.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• En cada una de las intervenciones se aplicarán las 3 R de la solución de conflictos: Reflexión, Reconocimiento, Reparación y/o Restauración.</li> <li>• Reflexión: describir los hechos, analizarlos objetivamente.</li> <li>• Reconocimiento: reconocer su participación en el conflicto y asumir la responsabilidad de sus actos.</li> <li>• Reparación y/ Restauración: resarcir el daño ocasionado según la dimensión del hecho. Restablecimiento de la buena convivencia escolar.</li> </ul>	
Comunicación con los padres o tutores	Involucrar a los padres de familia en la gestión de conflictos	- Convocar a los padres de familia o apoderados para informarles la situación del conflicto suscitado, las medidas adoptadas y los acuerdos para la mejora de la convivencia.	
Coordinación de acciones con la o el docente de aula	Implementar acciones en el aula para gestionar los conflictos de manera pacífica	- Realizar coordinaciones con el docente de aula para el desarrollo de sesiones de aprendizaje y/o otras actividades que considere pertinente relacionadas a gestionar los conflictos de manera pacífica. (Prudencia y confidencialidad)	
Coordinación con el Comité de Tutoría y Convivencia Escolar	Registrar y actualizar las acciones realizadas que sirvan para la toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportar el hecho suscitado y las acciones realizadas al Comité de Tutoría y Convivencia Escolar.</li> <li>- Registrar los hechos y acciones en los documentos normativos de la Institución Educativa y/o el portal SÍSEVE.</li> </ul>	

Intervención en conflictos:



## XI. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta presentada evidencia el avance expresado en los objetivos de la misma. La evaluación sobre su implementación del Modelo de Gestión de Conflictos se realizará considerando las acciones reales y los productos obtenidos en cada una de las actividades desarrolladas. Se monitoreará cada una de las actividades propuestas en cada fase y al culminar toda la implementación, para ello utilizaremos la siguiente matriz:

Actividad	Objetivo logrado		Estrategia Desarrollada		Recursos y/o materiales adecuados		Participación de los responsables	
	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
Sensibilización dirigido a los docentes sobre la necesidad de un Modelo de Gestión de Conflictos	X		X		X		X	
Organización y gestión de la I.E. a través del trabajo colaborativo.	X		X		X		X	
Organización y gestión de las aulas.	X		X		X		X	
Formación de los profesores, estudiantes y padres de familia.	X		X		X		X	

Investigación sobre el estado de la conflictividad en la institución educativa	X		X		X		X	
Implementación de encuentros democráticos institucionales e interinstitucionales.	X		X		X		X	
Implementación de actividades lúdicas, deportivas y artísticas que promueven la participación y la democracia y permitan la gestión de los conflictos de manera pacífica.	X		X		X		X	
Difusión de la Gestión de conflictos de forma pacífica para la buena convivencia haciendo uso de las tecnologías y redes sociales.	X		X		X		X	
Sensibilización a los involucrados (víctima, agresor, espectadores y familias)	X		X		X		X	
Aplicación de metodología pertinente	X		X		X		X	
Planteamiento de alternativas de solución y elección.	X		X		X		X	
Establecimiento de acuerdos y compromisos	X		X		X		X	
Comunicación con los padres o tutores	X		X		X		X	
Coordinación de acciones con la o el docente de aula	X		X		X		X	
Coordinación con el Comité de Tutoría y Convivencia Escolar	X		X		X		X	

**ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables**

Variable independiente	Definición conceptual	Definición operacional
<p align="center"><b>Modelo de Gestión de conflictos</b></p>	<p>Un modelo de gestión de conflictos escolares es un plan de trabajo ideal, muy bien estructurado, que contiene estrategias, metodología, técnicas e instrumentos adecuados y pertinentes, acondicionados al sector educativo con el propósito de advertir o reducir el ascenso de un conflicto con consecuencias violentas o a menguar su naturaleza de carácter destructivo, logrando llegar a un arreglo o a la solución del conflicto de manera pacífica. Un modelo de gestión de conflictos permite administrar y llegar por todos los medios a solucionarlo y disminuir o detener la violencia instaurada en las instituciones educativas.</p>	<p>Un modelo de Gestión de Conflictos es un diseño o patrón que contiene dimensiones como promoción, prevención e intervención; así mismo presenta una metodología específica, estrategias, basado y cimentado en principios, valores, enfoques como el de Derechos, Intercultural, Orientación del Bien Común y el enfoque Restaurativo orientado a la resolución de diversos y diferentes conflictos de manera pacífica, mejora la convivencia escolar y permite que los procesos de aprendizaje-enseñanza se den de manera satisfactoria.</p>
<p align="center"><b>Convivencia escolar</b></p>	<p>La convivencia escolar constituye una edificación colectiva y formal en el diario vivir, es un conglomerado de acciones democráticas muy bien organizadas que se evidencian en la relaciones interpersonales, y es de responsabilidad de todos y todas en las instituciones educativas, ya que tienen gran impacto en el logro de los aprendizajes y en la formación integral de los estudiantes, en la construcción de su identidad y pertenencia, su formación afectiva, social, cultural, religiosa y ética. (Chaparro, 2015)</p>	<p>La convivencia escolar está organizada por dimensiones definidas de promoción, prevención e intervención.</p>

Variable independiente	Dimensión	Sub dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>Modelo de Gestión de conflictos</b>	Fundamentación	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar las bases teóricas que dan el sustento y rigor científico al modelo propuesto.</li> <li>• Puntualizar los beneficios que brinda el modelo propuesto.</li> <li>• Precisar los usuarios que harán uso del modelo propuesto.</li> </ul>	ordinal
	Objetivos	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer el objetivo general y los específicos que guíen las intenciones de nuestro modelo.</li> <li>• Precisar los principios y valores a considerar en el modelo.</li> <li>• Precisar las acciones a realizar en función de las estrategias consideradas.</li> </ul>	
	Estrategias	Prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización Institucional</li> <li>• Organización y gestión de la Institución educativa.</li> <li>• Organización y gestión de las aulas.</li> <li>• Formación continua de los profesores, estudiantes y padres de familia.</li> <li>• Investigación sobre el estado de los conflictos institucionales.</li> </ul>	
		Promoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de encuentros democráticos institucionales e interinstitucionales.</li> <li>• Implementación de actividades lúdicas, deportivas y artísticas que promueven la participación y la democracia.</li> <li>• Difusión de la buena convivencia escolar haciendo uso de las tecnologías y redes sociales.</li> </ul>	
		Intervención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender de forma adecuada y oportuna los casos de conflictos presentados.</li> <li>• Sensibilizar a los involucrados (víctima, agresor, espectadores y familias).</li> <li>• Utilizar la metodología y técnicas restaurativas: negociación, mediación, arbitraje, conferencias familiares y los círculos de diálogo.</li> <li>• Cumplir su rol de mediador, poniendo en práctica sus habilidades interpersonales.</li> </ul>	
Evaluación	---	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar el desarrollo de las acciones aplicando instrumentos de evaluación para cada actividad.</li> <li>• Difundir los resultados para la toma de decisiones de mejora continua.</li> </ul>		

Variable dependiente	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Convivencia escolar	Promoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina la importancia global de la convivencia escolar.</li> <li>• Concepciones que tienen sobre conflicto para determinar sus acciones frente a un conflicto.</li> <li>• Analiza reflexivamente los documentos normativos que orientan los mecanismos para la convivencia escolar.</li> <li>• Difunde o comparte los documentos normativos que orientan los mecanismos para la convivencia democrática.</li> <li>• Participa en la elaboración de las normas o reglas establecidas para la convivencia escolar de forma concertada.</li> <li>• Contribuye a la elaboración del Plan de Tutoría y Convivencia escolar, poniendo énfasis a la mejora de la convivencia escolar y la resolución de conflictos.</li> <li>• Propicia la participación y el diálogo democrático, desarrollando y fortaleciendo la consciencia democrática para lograr la paz escolar.</li> <li>• Promueve la formación del profesorado en temas de convivencia escolar.</li> <li>• Impulsa la formación de las familias en temas de convivencia escolar.</li> <li>• Impulsa la formación de los estudiantes en materia de convivencia escolar.</li> </ul>	Escala de valoración
	Prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difunde las normas, derechos y deberes para la convivencia escolar.</li> <li>• Sensibiliza frente a casos de violencia de cualquier tipo.</li> <li>• Planifica y ejecuta pertinentemente las sesiones de tutoría.</li> <li>• Promueve el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades intrapersonales e interpersonales.</li> <li>• Implementa actividades lúdicas, deportivas y artísticas que promueven la participación democrática y pacífica.</li> <li>• Fomenta espacios y momentos seguros y confiables.</li> <li>• Participa en la conformación de las Brigadas de seguridad externa.</li> <li>• Establece compromisos con los padres de familia para la mejora de la convivencia escolar.</li> <li>• Establece alianzas con aliados estratégicos externos que ayuden a prevenir situaciones de violencia escolar.</li> </ul>	

	Intervención	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interviene adecuada y oportunamente frente a cualquier tipo de violencia escolar.</li><li>• Deriva a los implicados en un hecho violento a la dirección, sub dirección o al comité de Tutoría y Convivencia escolar para que solucionen el caso.</li><li>• Permite el tratamiento de los conflictos entre pares a través de la negociación.</li><li>• Interviene en el tratamiento de conflictos entre pares a través de la estrategia de mediación/conciliación.</li><li>• Interviene en el tratamiento de conflictos entre pares a través de la estrategia del arbitraje.</li><li>• Involucra a los familiares de los implicados en un suceso violento en las conferencias de grupo familiar.</li><li>• Organiza círculos de discusión o de diálogo entre los involucrados, sus familiares y otros en un suceso violento.</li><li>• Implementa los Protocolos de atención frente a los casos presentados.</li><li>• Establece medidas correctivas de acuerdo a la magnitud del hecho suscitado.</li><li>• Registra y reporta los casos de violencia escolar atendidos, en los documentos y plataformas correspondientes.</li></ul>	
--	--------------	--	--

### ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos

#### ESCALA PARA VALORAR LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ

El presente documento tiene como objetivo recoger información necesaria referente a la convivencia escolar en las instituciones educativas públicas de educación primaria del distrito de José Leonardo Ortiz, con la finalidad de elaborar una propuesta de mejora.

Las respuestas de este instrumento sirven únicamente para esta investigación y serán totalmente confidenciales, es decir tienen un carácter **anónimo**. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas, sino diferentes formas de pensar, sentir y actuar, así es que le solicitamos total sinceridad.

#### I. DATOS GENERALES:

Años de experiencia docente:  Fecha:

II. INSTRUCCIONES: A continuación presentamos una lista de enunciados, responda con toda sinceridad marcando con un aspa (X) la alternativa que considere conveniente teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces sí, a veces no	Casi siempre	Siempre

DIMENSIÓN 1. Promoción de la convivencia escolar						
N°	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Tiene en cuenta la importancia de la convivencia escolar para el desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje.					
2	Precisa que los conflictos son situaciones normales entre los estudiantes y se pueden dar diariamente.					
3	Analiza los documentos normativos que orientan los mecanismos para la convivencia escolar en forma conjunta, con los demás miembros de la comunidad educativa.					
4	Difunde o comparte los documentos normativos que orientan los mecanismos para la convivencia escolar entre todos los miembros de la comunidad educativa.					
5	Participa en la elaboración de las normas o reglas establecidas que orientan la convivencia escolar.					
6	Contribuye a la elaboración del Plan de Tutoría y Convivencia escolar.					
7	Propicia la participación y el diálogo democrático entre todos los miembros de la comunidad educativa.					
8	Promueve la formación de sus colegas en materia de convivencia escolar.					
9	Impulsa la formación de las familias en materia de convivencia escolar.					
10	Impulsa la formación de los estudiantes en materia de convivencia escolar					

<b>DIMENSIÓN 2. Prevención de sucesos de violencia escolar</b>						
N°	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
11	Difunde a los padres de familia las normas, derechos y deberes para la convivencia escolar.					
12	Difunde a los estudiantes las normas, derechos y deberes para la convivencia escolar.					
13	Sensibiliza a padres de familia y estudiantes frente a casos de violencia de cualquier tipo.					
14	Planifica y ejecuta pertinentemente las sesiones de tutoría.					
15	Desarrolla y fortalece las habilidades intrapersonales e interpersonales entre sus estudiantes.					
16	Implementa actividades lúdicas, deportivas y artísticas que promueven la participación democrática y pacífica de los estudiantes.					
17	Fomenta espacios y momentos seguros y confiables, sobre todo en el patio de la escuela a la hora de recreo.					
18	Participa en la conformación de las Brigadas de seguridad externa conformada por los padres de familia y/o tutores.					
19	Establece compromisos con los padres de familia para la mejora de la convivencia escolar.					
20	Establece alianzas con aliados estratégicos externos que ayuden a prevenir situaciones de violencia escolar.					

<b>DIMENSIÓN 3. Intervención en acciones de violencia escolar</b>						
N°	INDICADORES	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
21	Interviene adecuada y oportunamente frente a cualquier tipo de violencia escolar.					
22	Deriva a los implicados en un hecho violento a la dirección, sub dirección o al comité de Tutoría y Convivencia escolar para que solucionen el caso.					
23	Permite el tratamiento de los conflictos entre pares a través de la negociación.					
24	Interviene en el tratamiento de conflictos entre pares a través de la estrategia de mediación/conciliación.					
25	Interviene en el tratamiento de conflictos entre pares a través de la estrategia del arbitraje.					
26	Involucra a los familiares de los implicados en un suceso violento en las conferencias de grupo familiar.					
27	Organiza círculos de discusión o de diálogo entre los involucrados, sus familiares y otros en un suceso violento.					
28	Implementa los Protocolos de atención frente a los casos presentados.					
29	Establece medidas correctivas de acuerdo a la magnitud del hecho suscitado.					
30	Registra y reporta los casos de violencia escolar atendidos, en los documentos y plataformas correspondientes.					

*Fuente: Instrumento de elaboración propia.*

## **ANEXO 4: Validación del instrumento**

### **CRITERIO DE EXPERTO 1**

#### **I. DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y nombres del experto: Luis Manuel Suclupe Quevedo

1.2. Grado académico: Doctor en Ciencias de la Educación

1.3. Documento de identidad: DNI N° 17401905

1.4. Centro de labores: Docente de Pos Grado UCV - Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación:  
Cuestionario para analizar el nivel de Convivencia escolar en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz

1.6. Título de la Investigación:

Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz.

1.7. Autora del instrumento:

Angélica María Asiú Corrales

En este contexto lo(a) he considerado como experto(a) en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

<b>1</b>	<b>:</b>	<b>Inaceptable</b>
<b>2</b>	<b>:</b>	<b>Deficiente</b>
<b>3</b>	<b>:</b>	<b>Regular</b>
<b>4</b>	<b>:</b>	<b>Bueno</b>
<b>5</b>	<b>:</b>	<b>Excelente</b>

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

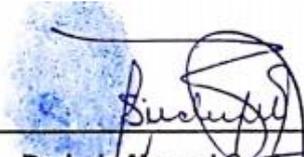
N°	INDICADORES	CATEGORÍAS				
		5	4	3	2	1
01	La redacción empleada es clara y precisa	x				
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x				
03	Está formulado con lenguaje apropiado	x				
04	Está expresado en conductas observables	x				
05	Tiene rigor científico	x				
06	Existe una organización lógica	x				
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	x				
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x				
09	Observa coherencia con el título de la investigación	x				
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x				
11	Es apropiado para la recolección de información	x				
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	x				
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	x				
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	x				
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	x				
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	x				
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x				
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x				
19	Es adecuado a la muestra representativa	x				
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	x				
VALORACIÓN FINAL		<b>Excelente</b>				

Adaptado por el (la) investigador(a)

## III. OPINION DE APLICABILIDAD

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo, 21 de agosto del 2020

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo  
DNI. N° 17401905

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**  
**CRITERIO DE EXPERTO 2**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y nombres de la experta: Flor de María Campos Bustamante

1.2. Grado académico: Doctora en Educación

1.3. Documento de identidad: DNI N° 16629497

1.4. Centro de labores: Subdirectora I.E.N°11027 – Ciudad Eten

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación:  
Cuestionario para analizar el nivel de Convivencia escolar en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz

1.6. Título de la Investigación:

Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz.

1.7. Autora del instrumento:

Angélica María Asiú Corrales

En este contexto lo(a) he considerado como experto(a) en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- |          |          |                    |
|----------|----------|--------------------|
| <b>1</b> | <b>:</b> | <b>Inaceptable</b> |
| <b>2</b> | <b>:</b> | <b>Deficiente</b>  |
| <b>3</b> | <b>:</b> | <b>Regular</b>     |
| <b>4</b> | <b>:</b> | <b>Bueno</b>       |
| <b>5</b> | <b>:</b> | <b>Excelente</b>   |

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS				
		5	4	3	2	1
01	La redacción empleada es clara y precisa	x				
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x				
03	Está formulado con lenguaje apropiado	x				
04	Está expresado en conductas observables	x				
05	Tiene rigor científico	x				
06	Existe una organización lógica	x				
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	x				
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x				
09	Observa coherencia con el título de la investigación	x				
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x				
11	Es apropiado para la recolección de información	x				
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	x				
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	x				
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	x				
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	x				
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	x				
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x				
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x				
19	Es adecuado a la muestra representativa	x				
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	x				
VALORACIÓN FINAL		Excelente				

Adaptado por el (la) investigador(a)

## III. OPINION DE APLICABILIDAD

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo, 08 de setiembre del 2020



Firma del experto

DNI 16629497

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### CRITERIO DE EXPERTO 3

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Luis Montenegro Camacho

1.2. Grado académico: Doctor en Administración de la Educación

1.3. Documento de identidad: DNI N° 41073751

1.4. Centro de labores: Docente de Pos Grado UCV - Chiclayo

1.5. Denominación del instrumento motivo de validación:

Cuestionario para analizar el nivel de Convivencia escolar en las instituciones educativas públicas del nivel primario del distrito de José Leonardo Ortiz

1.6. Título de la Investigación:

Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz.

1.7. Autora del instrumento:

Angélica María Asiú Corrales

En este contexto lo(a) he considerado como experto(a) en la materia y necesito sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

<b>1</b>	<b>:</b>	<b>Inaceptable</b>
<b>2</b>	<b>:</b>	<b>Deficiente</b>
<b>3</b>	<b>:</b>	<b>Regular</b>
<b>4</b>	<b>:</b>	<b>Bueno</b>
<b>5</b>	<b>:</b>	<b>Excelente</b>

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS				
		5	4	3	2	1
01	La redacción empleada es clara y precisa	x				
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x				
03	Está formulado con lenguaje apropiado	x				
04	Está expresado en conductas observables	x				
05	Tiene rigor científico	x				
06	Existe una organización lógica	x				
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	x				
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x				
09	Observa coherencia con el título de la investigación	x				
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x				
11	Es apropiado para la recolección de información	x				
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	x				
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	x				
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	x				
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	x				
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	x				
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x				
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x				
19	Es adecuado a la muestra representativa	x				
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	x				
VALORACIÓN FINAL		<b>Excelente</b>				

Adaptado por el (la) investigador(a)

## III. OPINION DE APLICABILIDAD

- ( X ) El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado  
( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

Lugar y fecha: Chiclayo, 10 de setiembre del 2020



Dr. Luis Montenegro Camacho  
DNI: 41073751

## ANEXO 5: Autorización de aplicación de instrumento



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE

UGEL CHICLAYO

DIRECCION - UGEL CHICLAYO



Firmado digitalmente por SALAZAR PISCOYA Angel Agustin FIR  
16526627 hard  
Unidad: DIRECCION - UGEL CHICLAYO  
Cargo: DIRECTOR DE UGEL CHICLAYO  
Fecha y hora de proceso: 15/11/2020 - 17:34:47

Id seguridad: 4847143

Año de la Universalización de la Salud

Chiclayo 15 noviembre 2020

**OFICIO N° 008144-2020-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3678607 - 1]**

**Dra. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN**  
**DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO - UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**KM 3.5. CARRETERA A PIMENTEL**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ.**

**REFERENCIA: SISGEDO 3678607-0**

Es grato dirigirme a usted, expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo comunicarle que, en atención a su solicitud que ingresó con SISGEDO 3678607-0, se autoriza a la Mg. Angélica María Asiú Corrales, realizar la investigación denominada "Modelo de gestión de conflictos para la Convivencia Escolar en Instituciones Educativas de Educación Primaria del distrito José Leonardo Ortiz", confiando en que los resultados obtenidos serán de beneficio para la comunidad educativa.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente  
ANGEL AGUSTIN SALAZAR PISCOYA  
DIRECTOR DE UGEL CHICLAYO  
Fecha y hora de proceso: 15/11/2020 - 17:34:47

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>*

VoBo electrónico de:  
- DIRECCION DE GESTION PEDAGOGICA  
MONICA KATANIA CHAVEZ VASQUEZ  
DIRECTOR DE GESTION PEDAGOGICA(e)  
2020-11-15 13:27:10-05



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
UGEL CHICLAYO  
DIRECCION - UGEL CHICLAYO



Firmado digitalmente por SALAZAR PISCOYA Angel Agustin FIR  
16526627 hard  
Unidad: DIRECCION - UGEL CHICLAYO  
Cargo: DIRECTOR DE UGEL CHICLAYO  
Fecha y hora de proceso: 17/11/2020 - 14:19:16

Id seguridad: 4849647

Año de la Universalización de la Salud

Chiclayo 17 noviembre 2020

**OFICIO N° 008183-2020-GR.LAMB/GRED-UGEL.CHIC [3678607 - 2]**

**Mg. ANGÉLICA MARÍA ASIÚ CORRALES**  
**DOCENTE IE Siglo XXI**  
**CALLE RIO RAMIS 110 - CHICLAYO**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN EN INSTITUCIONES PÚBLICAS DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ.**

**REFERENCIA: SISGEDO 3678607-0**

Es grato dirigirme a usted, expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo comunicarle que, en atención a la solicitud que ingresó con SISGEDO 3678607-0, se le brinda la autorización para realizar la investigación denominada "Modelo de gestión de conflictos para la Convivencia Escolar en Instituciones Educativas de Educación Primaria del distrito José Leonardo Ortíz", confiando en que los resultados obtenidos serán de beneficio para la comunidad educativa.

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Firmado digitalmente  
ANGEL AGUSTIN SALAZAR PISCOYA  
DIRECTOR DE UGEL CHICLAYO  
Fecha y hora de proceso: 17/11/2020 - 14:19:16

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>*

VoBo electrónico de:  
- DIRECCION DE GESTION PEDAGOGICA  
MONICA KATANIA CHAVEZ VASQUEZ  
DIRECTOR DE GESTION PEDAGOGICA(e)  
2020-11-17 13:04:24-05

## ANEXO 6: Validación de la propuesta

### JUICIO DE EXPERTO 1

#### INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS.

##### I.- DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DEL EXPERTO

Estimado Doctor (a) **Manuel Ramos De la Cruz**

Solicito su apoyo profesional para que emita juicios sobre el “**Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz**”, para alcanzar este objetivo usted ha sido seleccionado como experto en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada aspecto a evaluar.

##### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Años de experiencia en la Educación: 27 años
- 1.2. Cargo que ha ocupado: Docente post grado UCV
- 1.3. Institución Educativa donde labora actualmente: Universidad César Vallejo
- 1.4. Especialidad: FILOSOFÍA Y CIENCIAS SOCIALES
- 1.5. Grado académico alcanzado: Doctor en Educación.

##### 2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición.	X		

##### II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Nombres y apellidos del experto	Dr. Manuel Ramos De la Cruz
---------------------------------	-----------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe un Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz.

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: Modelo de Gestión de Conflictos.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

**Muy adecuado (MA)**  
**Bastante adecuado (BA)**  
**Adecuado (A)**  
**Poco adecuado (PA)**  
**Inadecuado (I)**

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

N°	Aspectos a evaluar	MA	B A	A	PA	I
1	Nombre del Modelo	X				
2	Representación gráfica del Modelo.		X			
3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de estas secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.		X			

### 2.2. CONTENIDO

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del Programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el Programa con el objetivo general.		X			
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos.	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.		X			
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo.	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del Modelo.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				

Nº	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.		X			
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la Investigación.	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N	Aspectos a evaluar	MA	B A	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Chiclayo, 23 de diciembre del 2020



Dr. Manuel Ramos De la Cruz  
DNI N° 17570208

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombre: Dr. Manuel Ramos De la Cruz

Dirección electrónica: rdelacruzma@ucvvirtual.edu.pe

Teléfono: 943042322

Gracias por su valiosa colaboración

# VALIDACION DE LA PROPUESTA

## JUICIO DE EXPERTO 2

### INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS.

#### I.- DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DEL EXPERTO

Estimado Doctor Luis Manuel Suclupe Quevedo.

Solicito su apoyo profesional para que emita juicios sobre el “**Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz**”, para alcanzar este objetivo usted ha sido seleccionado como experto en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada aspecto a evaluar.

#### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Años de experiencia en la Educación: 41 años
- 1.2. Cargo que ha ocupado: Docente post grado UCV
- 1.3. Institución Educativa donde labora actualmente: Universidad César Vallejo
- 1.4. Especialidad: Educación Primaria
- 1.5. Grado académico alcanzado: Doctor en Ciencias de la Educación.

#### 2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- 2.2 Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición.	X		

#### II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Nombres y apellidos del experto	Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo
---------------------------------	---------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe un Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz.

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: Modelo de Gestión de Conflictos.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

**Muy adecuado (MA)**  
**Bastante adecuado (BA)**  
**Adecuado (A)**  
**Poco adecuado (PA)**  
**Inadecuado (I)**

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del Modelo	X				
2	Representación gráfica del Modelo.	X				
3	Secciones que comprende.	X				
4	Nombre de estas secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	X				

### 2.2. CONTENIDO

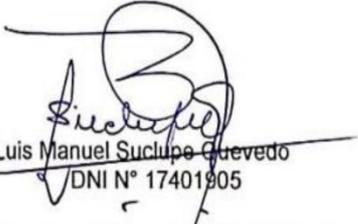
Nº	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del Programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el Programa con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos.	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo.	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo.	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del Modelo.	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la Investigación.	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.	X				
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X				

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N	Aspectos a evaluar	MA	B A	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Chiclayo, 23 de diciembre del 2020



Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo  
DNI N° 17401905

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombre: Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo.

Dirección electrónica: lmanuelsq@gmail.com

Teléfono: 979 276 728

Gracias por su valiosa colaboración.

# VALIDACION DE LA PROPUESTA

## JUICIO DE EXPERTO 3

### INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS.

#### I.- DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DEL EXPERTO

Estimado Doctor (a) **Félix Díaz Tamay**

Solicito su apoyo profesional para que emita juicios sobre el **“Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz”**, para alcanzar este objetivo usted ha sido seleccionado como experto en la materia y necesito su valiosa opinión. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada aspecto a evaluar.

#### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Años de experiencia en la Educación: 16 años
- 1.2. Cargo que ha ocupado: Docente post grado UCV
- 1.3. Institución Educativa donde labora actualmente: Universidad César Vallejo
- 1.4. Especialidad: Educación Secundaria
- 1.5. Grado académico alcanzado: Doctor en Administración de la Educación.

#### 2. Test de autoevaluación del experto:

- 2.1 Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo = 1 y dominio máximo= 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 ( X )
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----------

- 2.2 Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por Ud.	X		
Su propia experiencia.	X		
Trabajos de autores nacionales.	X		
Trabajos de autores extranjeros.	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio.	X		
Su intuición.	X		

#### II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR LOS EXPERTOS

Nombres y apellidos del experto	Dr. Félix Díaz Tamay
---------------------------------	----------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalúe un Modelo de gestión de conflictos para la convivencia escolar en instituciones educativas de primaria de José Leonardo Ortiz.

Por las particularidades del indicado Trabajo de Investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto; aspectos relacionados con la variable de estudio: Modelo de Gestión de Conflictos.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una **X** en la columna correspondiente. Las categorías son:

**Muy adecuado (MA)**  
**Bastante adecuado (BA)**  
**Adecuado (A)**  
**Poco adecuado (PA)**  
**Inadecuado (I)**

Si Ud. considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremedida.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES:

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del Modelo	X				
2	Representación gráfica del Modelo.	X				
3	Secciones que comprende.		X			
4	Nombre de estas secciones.	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones.	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones.		X			
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio.	X				

### 2.2. CONTENIDO

Nº	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del Programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el modelo.	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales.		X			
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo		X			
5	Existe relación entre las estrategias programadas y el tema.	X				
6	Guarda relación el Programa con el objetivo general.	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos.					
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar.		X			
9	Las estrategias guardan relación con el modelo.		X			
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo.		X			
11	Los principios guardan relación con el objetivo.		X			
12	El tema tiene relación con la propuesta del Modelo.		X			
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo.		X			
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura		X			
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados		X			

N°	Aspecto a evaluar	MA	BA	A	PA	I
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social.		X			
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio		X			
18	La propuesta está insertada en la Investigación.		X			
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos.		X			
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos		X			

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

N	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia.	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de Investigación.	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de Investigación.		X			
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación.	X				

Chiclayo, 23 de diciembre del 2020



Dr. Félix Díaz Tamay  
DNI N° 16527689

Agradezco su gratitud por sus valiosas consideraciones:

Nombre: Dr. Félix Díaz Tamay

Dirección electrónica: feldit@hotmail.com

Teléfono: 956017708

Gracias por su valiosa colaboración.