



FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

PROGRAMA ACADÉMICO DE EDUCACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

“GESTIÓN DE CONFLICTOS”

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
EDUCACIÓN**

AUTOR (es) : RÍOS VIGAY, Cedry Junior

ASESOR (es) : Dr. Claudet Cadillo López

San Juan Bautista – Maynas - Loreto - 2020

DEDICATORIA

*A Mis Padres con Cariño.
A la Universidad Científica del Perú
como motivo de formación Profesional*

Cedry Junior

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud y agradecimiento a la Universidad Científica del Perú por la oportunidad de haberme permitido ampliar y profundizar mis convicciones profesionales.

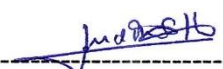
El Autor

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
“GESTIÓN DE CONFLICTOS”

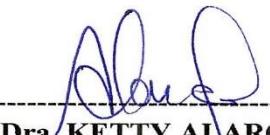
FACULTAD : EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

GRADUANDO : RÍOS VIGAY, Cedry Junior
DENOMINACIÓN DEL GRADO: BACHILLER EN EDUCACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO



Dra. JUDITH SOPLÍN RÍOS
PRESIDENTE



Dra. KETTY ALARCÓN RAMÍREZ
MIEMBRO



Lic. SILVIA DEL CARMEN ARÉVALO PANDURO
MIEMBRO



Dr. CLAUDET CADILLO LÓPEZ
ASESOR

Fecha: 20 de Marzo del 2020
San Juan Bautista – Maynas – Loreto



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
PROGRAMA ACADÉMICO DE EDUCACIÓN

ACTA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Con Resolución Decanal N° 037-2021-D-UCP-FEH del 14 de enero del 2021, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador del Trabajo de Investigación a los Señores:

Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos
Lic. Silvia del Carmen Arévalo Panduro Mg.
Lic. Ketty Alarcón Ramírez Mg.

Presidente
Miembro
Miembro

En San Juan Bautista, siendo las 19:00 horas del martes 21 de enero del 2021, en sesión virtual vía ZOOM, se constituyó el Jurado para escuchar las Explicaciones y defensa del Trabajo de Investigación Titulado:

“GESTIÓN DE CONFLICTOS”

Presentado por el Egresado:

RIOS VIGAY, CEDRY JUNIOR

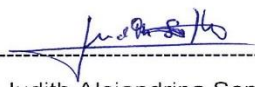
Asesor (es)

Dra. Claudet Cadillo López

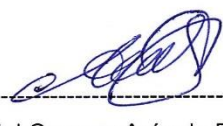
Como requisito para optar el Grado Académico de BACHILLER EN EDUCACIÓN.

Luego de EVALUAR, se DICTAMINA que el TRABAJO DE INVESTIGACIÓN cumple con las exigencias Académicas y de Investigación en Fondo y forma exigidos por el **MARCO PROCEDIMENTAL PARA LA ELABORACIÓN, PRESENTACIÓN, SUSTENTACIÓN Y PUBLICACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y/O TRABAJOS DE SUFICIENCIA PROFESIONAL A NIVEL DE PREGRADO Y POSGRADO** de la Universidad Científica del Perú y pueda realizar el correspondiente Trámite Administrativo.

En fe de lo cual los miembros del jurado Evaluador y Dictaminador del Trabajo de Investigación firmamos el acta.


Dra. Judith Alejandrina Soplín Ríos
Presidente


Lic. Ketty Alarcón Ramírez Mg.
Miembro


Lic. Silvia del Carmen Arévalo Panduro Mg.
Miembro



"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

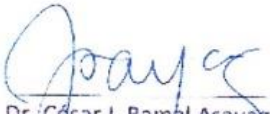
El Trabajo de Investigación titulado:

"GESTIÓN DE CONFLICTOS"

De los alumnos: **RÍOS VIGAY CEDRY JUNIOR**, de la Facultad de Educación y Humanidades, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **14% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 4 de diciembre del 2020.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/lasda
240-2020

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Aprobación	iv
Acta del Trabajo de Investigación	v
Constancia de Originalidad del Trabajo de Investigación	vi
Índice	vii
Resumen. Palabras Clave	viii
Abstract. Key Words	ix
 Introducción	 01
 Capítulo I: Conflicto	
1.1. Definición de Conflicto	03
1.2. Tipos de conflictos	04
1.3. Comportamientos para identificar los conflictos	04
1.4. Condiciones que generan conflictos	05
1.5. Fuente del Conflicto	06
 Capítulo II: Gestión de Conflictos	
2.1. Definición de Gestión de Conflictos	08
2.2. Estrategias de gestión de conflictos	08
2.3. Modelos de gestión de conflictos	09
2.3.1. Modelo normativo	09
2.3.2. Modelo relacional	11
2.3.3. Modelo integrador	12
 Conclusiones	 14
Recomendaciones	15
Referencias Bibliográficas	16

GESTIÓN DE CONFLICTOS

AUTOR (es) : RÍOS VIGAY, Cedry Junior

RESUMEN

La existencia de conflictos en la vida de las personas forma parte de lo cotidiano. El problema es generado cuando se desconoce cómo gestionar el mismo y se tiene que recurrir a la violencia. Por esta razón, este trabajo ha marcado su objetivo principal en ayudar a los estudiantes a gestionar sus conflictos sin recurrir a la violencia.

Los conflictos en el aula merecen una atención prioritaria para todos los docentes, directivos y trabajadores de la institución, puesto que normalmente cuando nos referimos a un conflicto la idea que da esta palabra es negativa, ya que muchos de los motivos que provocan conflictos resultan de las diferencias personales (creencias, valores, su personalidad), tendencias humanas conflictivas (envidia, pereza, indiferencia) o causas contextuales (asignación de tareas, estados de ánimo).

El presente Trabajo de Investigación se centra en conocer el nivel de gestión de conflictos. Importante en lo teórico porque los resultados del Trabajo de investigación podrán incorporarse al conocimiento teórico científico. En lo metodológico porque ayudara a realizar la operacionalización de la variable en estudio, lo que permitirá la elaboración del instrumento de recolección de datos. En lo práctico porque permitirá la resolución de problemas relacionado al conflictos dentro del aula y en lo social porque los beneficiarios de la investigación serán los miembros de la comunidad educativa.

PALABRAS CLAVE: Gestión de Conflictos.

CONFLICT MANAGEMENT

AUTOR (es) : RÍOS VIGAY, Cedry Junior

ABSTRACT

The existence of conflicts in people's lives is part of everyday life. The problem is generated when it is unknown how to manage it and you have to resort to violence. For this reason, this work has marked its main objective in helping students to manage their conflicts without resorting to violence.

Conflicts in the classroom deserve priority attention for all teachers, managers and workers of the institution, since normally when we refer to a conflict the idea given by this word is negative, since many of the reasons that cause conflicts result from personal differences (beliefs, values, your personality), conflicting human tendencies (envy, laziness, indifference) or contextual causes (assignment of tasks, moods).

This Research Work focuses on knowing the level of conflict management. Theoretically important because the results of the research work can be incorporated into scientific theoretical knowledge. In the methodological aspect because it will help to carry out the operationalization of the variable under study, which will allow the elaboration of the data collection instrument. In the practical because it will allow the resolution of problems related to conflicts within the classroom and in the social because the beneficiaries of the research will be the members of the educational community.

KEYWORDS: Conflict Management.

INTRODUCCIÓN

Los conflictos son un aspecto inevitable y natural de la interacción humana, puesto que siempre que se encuentren dos o tres personas reunidas habrá un conflicto, más aún cuando se comparte diariamente un aula por muchas horas con otros estudiantes, ya que al tener creencias y puntos de vista diferentes se va a generar desacuerdos, es por ello la importancia de que se gestione oportunamente los conflictos en la institución, los mismos que pueden ser un beneficio o una desventaja, la clave está en que los docentes sepan administrar los conflictos, convirtiendo la discordia en oportunidades de aprendizaje y crecimiento.

El Trabajo de Investigación “**GESTIÓN DE CONFLICTOS**”, es de mucha importancia en todas las instituciones, sean estas públicas o privadas; fundamentalmente en las Instituciones Educativas. En ese sentido nos planteamos como objetivos:

Objetivos General

Conocer la Gestión de Conflictos a partir de sus dimensiones básicas.

Objetivos Específicos

- ✓ Analizar el Modelo normativo.
- ✓ Analizar el Modelo relacional.
- ✓ Analizar el Modelo integrador.

El trabajo de investigación abordada 2 capítulos, a decir:

Capítulo I: “Conflicto”

Capítulo II: “Gestión de Conflictos”.

Además, Planteamos las respectivas conclusiones y recomendaciones, adjunto la respectiva referencia bibliográfica.

Se han presentado dificultades, ya que es normal que siempre existan, la bibliografía actualizada y el tiempo han sido una dificultad destacada, pero que se han superado con

dedicación, es así que esto permite presentar este humilde trabajo de investigación con fines de obtener el Grado Académico de Bachiller en Educación.

Nuestra mayor gratitud a la Universidad Científica del Perú. Institución que me ha brindado la oportunidad de ampliar y profundizar mis convicciones personales y así desenvolverme en el futuro como un eficiente y eficaz profesional de la Educación, y agradecido de la Universidad que me ha formado.

El Autor

Capítulo I:

Conflicto

1.1. Definición de Conflicto

Para (Torrecilla Sánchez et al., 2016) nos indican que: *“Es el desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo”*

Para (Morales et al., 2013) nos indican que: *“Es una situación que cuya implicancia genera diferencias y tensiones, esto lleva a que se afecten las relaciones entre miembros que conforman un grupo, que se ubica dentro de cualquier circunstancia”*.

Si no existieran conflictos, seríamos niños viviendo en el país de nunca jamás. La madurez de las personas se alcanza cuando son capaces de ir enfrentando y superando conflictos. Los conflictos no son buenos ni malos, lo bueno o malo es la forma de combatirlos, es decir, lo que importa es cómo se gestionan. (Rodríguez, 2015)

El contexto social es generador de conflictos. Por lo tanto, las causas de los conflictos en el aula se deben buscar en todas las situaciones en las que los estudiantes están implicados y que por tanto generan unos factores de riesgo, es multicausal, puesto que estos conflictos provienen de etiologías múltiples. (Chacón Mora, 2014)

Se pueden distinguir dos factores: Los exógenos que vienen a ser aquellos relacionados a la parte exterior de la organización, ya sea la familia y la influencia mediática de los medios de comunicación. Y por otro lado, los factores endógenos son los que están dentro de la organización educativa, es decir, son acontecimientos institucionales internos. (Chacón Mora, 2012)

1.2. Tipos de conflictos

Según los protagonistas del conflicto se deducen cuatro tipos:

- ✓ Intrapersonal, los conflictos aparecen dentro de la persona (valores, circunstancias íntimas).
- ✓ Interpersonal, los conflictos aparecen entre varias personas que se hallan enfretadas por una misma idea, una opinión, etc.
- ✓ Intragrupal, los conflictos surgen en el interior de un grupo, instituciones, etc.
- ✓ Intergrupar, los conflictos surgen entre diferentes grupos, instituciones, etc. (San Martín, 2003)

Otra clasificación:

- ✓ Relación profesor-profesor: se forma el conflicto cuando la armonía entre los docentes se ve debilitada, debido a peleas, falta de acuerdos, entre otros.
- ✓ Relación profesor-alumno: existen momentos donde se producen conflictos como consecuencia de la desmotivación del estudiante, la falta de comunicación constante, entre otros.
- ✓ Relación alumno-alumno: Se origina un conflicto cuando las malas relaciones afectivas, las agresiones físicas y verbales, la poca comunicación, etc. (Carrasco & Schade, 2013)

1.3. Comportamientos para identificar los conflictos

- ✓ Conductas disruptivas. Vienen a ser comportamientos continuos cuya finalidad es interrumpir y molestar la labor docente y de los demás alumnos. Se trata de un conjunto de conductas inapropiadas que tienen como finalidad alterar la vida del aula. Se trata, en suma, de tácticas para tantear a los profesores y saber qué camino han de seguir.

✓ Conductas indisciplinadas. Esta conducta no es propia, la experiencia hace que esta se aprenda. Menciona la relación con la desobediencia al reglamento interno de la Institución. Son conductas aprendidas previamente a través de la socialización.

✓ Desinterés académico. Es el rechazo al aprendizaje escolar, suele manifestarse de varias formas: ser impuntual en clase, no realizar los deberes del hogar, prestar poca atención a las explicaciones del docente, etc. (Pérez de Guzmán et al., 2011)

1.4. Condiciones que generan conflictos

Fundamentalmente existen cuatro condiciones de los conflictos:

✓ Indeterminación de la función cuando las expectativas poco claras y confusas, además de otras incertidumbres, aumentan la posibilidad de provocar que las personas sientan que trabajan para objetivos incompatibles.

✓ Objetivos encontrados: los grupos, como consecuencia del crecimiento de la organización, se centran cada vez más en la persecución de sus objetivos. En razón de la especialización, cada grupo realiza tareas diferentes, se dirige en objetivos diferentes, se relaciona con las distintas partes del ambiente y comienza a desarrollar modos diversos de pensar y de actuar, con su propio lenguaje, modo de pensar, y de trabajar y sus objetivos e intereses distintos de los demás grupos de la organización. De ahí percepción de objetivos e intereses tal vez incompatibles.

✓ Recursos compartidos: los recursos de la organización son restringido y escasos. Esa cantidad fija de recursos se debe asignar y dividir a los distintos grupos de la organización, como el capital, las partidas del presupuesto, los salarios, los créditos, el espacio, las personas, las máquinas y los equipamientos. Si un grupo quiere incrementar su cantidad de recursos. El otro tendrá que perder o dar una parte de los suyos. Eso provoca la percepción de objetivos e intereses diferentes y tal vez incompatibles.

✓ Interdependencia de actividades: las personas y los grupos de una organización necesitan unos de otros para realizar sus actividades y alcanzar sus objetivos. La interdependencia ocurre cuando un grupo no puede realizar su tarea o alcanzar su objetivo a menos que otro grupo realice la suya o alcance el suyo. Todos los grupos de una organización son interdependientes de alguna manera. Cuando los grupos son muy interdependientes, surgen oportunidades para que un grupo ayude o dañe el trabajo de los demás. (Whetten & Cameron, 2011)

1.5. Fuente del conflicto

Existen cuatro fuentes de conflictos interpersonales:

✓ Diferencias personales: Son una fuente de conflicto porque los individuos incorporan diferentes antecedentes a sus roles en las organizaciones, sus valores y sus necesidades han sido moldeados sus tradiciones culturales familiares, nivel de educación, cantidad de experiencia, etc. Como resultados sus interpretaciones de los acontecimientos y sus expectativas y valores personales incompatibles son los más difíciles de resolver.

✓ Deficiencias en la información. Es probable que no reciba un mensaje importante, que se malinterprete las instrucciones de tu jefe, o de quienes toman las decisiones lleguen a conclusiones diferentes porque utilizan diferentes bases de datos. Los conflictos de basan en información errónea o malos entendidos tienden a ser facticos, por lo tanto, la aclaración de los mensajes previos con la obtención de mensajes entregados de forma inadecuada. Este tipo de conflictos es común en las empresas, pero también es fácil de resolver.

✓ Incompatibilidad de roles se traspalen con los que surgen las diferencias personales o de las diferencias de información. Una razón por la que los miembros a menudo consideran que sus roles incompatibles es porque hacen las bases de información diferentes.

✓ Estrés inducido por el ambiente. Los conflictos que surgen por diferencias personales y roles incompatibles y roles incompatibles se exageran en gran medida por un entorno

estresante. Cuando se ve obligada a operar con un presupuesto austero, es más seguro que sus miembros se vean implicados en conflictos por reclamo de áreas de competencia y solicitud de recursos. (Griffin & Van Fleet, 2016)

Capítulo II:

Gestión de Conflictos

2.1. Definición de Gestión de Conflictos

Según (Chacón Mora, 2012) nos indica que: *“La gestión de los conflictos y resolución de los conflictos son diferentes, en el ámbito educativo gestionar los conflictos se relaciona mejor con la intervención, implica algo mucho más complejo que su resolución”*.

La gestión de los conflictos se define como un tratamiento psicológico, cuya piedra angular es constituida dentro de la mediación pedagógica y la instrumentalización de estrategias diversas que colaboran con una toma de conciencia y ponen en práctica valores y principios fundamentales para el fomento de una sana convivencia (Chacón Mora, 2014)

La gestión de conflictos está orientada a prevenir los conflictos, manejar adecuadamente los ya existentes en orden a propiciar su resolución. En ese sentido, busca atenuar el conflicto, reducirlo a su mínima expresión, establecer las vías o condiciones propicias para su solución. En la gestión de conflictos puede haber intervenciones orientadas a la estructura organizacional (sistemas de organización, jerarquías, etc.) y otras que apuntan al factor conductual (al modo cómo las personas abordan los conflictos). (Mena Lozada, 2017)

2.2. Estrategias de gestión de conflictos

- ✓ Integración: interés propio y por los demás, altos. Su objetivo principal es descubrir soluciones apropiadas para ambas partes. Por ejemplo: aceptar la responsabilidad, disminuir diferencias y aumentar las semejanzas y plantear alternativas.

- ✓ Dominación: alto interés propio y bajo interés por los demás.

- ✓ Servilismo: bajo interés propio y alto interés por los demás. Su objetivo principal es dar prioridad a los deseos de los demás. Por ejemplo: aceptar las decisiones de los demás, utilizar conductas de complacencia.

- ✓ Evitación: interés propio y por los demás, bajos. Su objetivo principal es sortear el desacuerdo. Por ejemplo: abandonar el conflicto, negar que existe un conflicto, esquivar determinados temas, bromear, entre otros.

- ✓ Compromiso: interés propio y por los demás, moderado. Su objetivo principal es establecer una solución intermedia. Por ejemplo: reducir diferencias, buscar un camino intermedio, aumentar ganancias y disminuir pérdidas, entre otros. (Montes et al., 2014)

2.3. Modelos de gestión de conflictos

2.3.1. Modelo normativo

Denominado también punitivo o sancionador, ya que a través de la sanción busca corregir la conducta catalogada como indeseable, de manera que no se vuelva a repetir. Por ello, el castigo que se aplica pretende ser una advertencia a los demás para que no hagan lo mismo. Su carácter ejemplarizado busca evitar los conflictos al interior de la escuela. Bajo este modelo la convivencia escolar está basada en una visión más bien reglamentista, esto significa que existen reglas y normas que especifican los diferentes tipos de faltas y su correspondiente sanción, todo con la finalidad de lograr un clima ordenado y disciplinado, de modo que no existan los conflictos y se favorezca el aprendizaje. (San Martín, 2003)

Características:

- ✓ Delega el poder para gestionar el conflicto a una tercera persona neutral, quien dirime el conflicto y toma las decisiones por quienes están involucrados. Este poder de decisión recae en una figura de autoridad.

- ✓ Prescribe las normas de convivencia establecidas dentro el Reglamento Disciplinario que regula las faltas, sanciones y el poder sancionador que tienen los órganos colegiados y sus operadores.

- ✓ Pone énfasis en la aplicación de la sanción y se rige por un enfoque de justicia retributiva. Este enfoque parte de la creencia de que el castigo es una retribución a la falta

cometida o daño ocasionado y a la gravedad de la misma; situación que la hace moralmente aceptable.

- ✓ Determina todo un procedimiento en caso de infracción de la norma, es decir, que establece los pasos a seguirse, las sanciones, etc. En suma, por supuesto, guardando las distancias, se trata de un verdadero proceso con las características de un juicio.

- ✓ Basado en una cultura adultocéntrica, que se le da el poder de decisión sobre la vida de las niñas, los niños, los adolescentes y jóvenes al adulto.

- ✓ Indica el revisar los hechos pasados y no poner interés a la relación futura.

Limitaciones:

- ✓ No garantiza que se elimine la conducta violenta, ya que no demuestra que la sanción o el castigo sea suficiente como para que una conducta sea eliminada.

- ✓ No propicia la reconciliación; de hecho, este genera rencores, y esto da pie a una ruptura de la relación, ya que existe la sensación de haber recibido el castigo por culpa de la otra persona, algo que puede generar el deseo de venganza, materializable probablemente no en el presente, pero si en el futuro.

- ✓ La persona que ha sido afectada permanece en esta situación (de persona afectada o víctima), en tanto que a la otra persona, tampoco le brinda la posibilidad de resarcir los daños ocasionados.

- ✓ No favorece el desarrollo de la responsabilidad ni la capacidad de autorregulación, pues al ser otra persona quien determina lo que debe hacerse y el castigo que debe aplicarse, se obstaculiza al responsable hacerse cargo de sus acciones y de sus palabras.

- ✓ No ofrece otros modos de hacer frente al conflicto, esto significa que no proporciona mecanismos alternos como el uso del diálogo, el acuerdo, etc. (San Martín, 2003)

2.3.2. Modelo relacional

Denominado relacional porque otorga el poder de la resolución del conflicto a la relación entre las partes. Este modelo está basado fundamentalmente en el diálogo y en la buena disposición de las partes. Bajo el mismo la gestión del conflicto se realiza mediante la comunicación directa, su finalidad es evitar que el conflicto derive en crisis y en consecuencia, evitar que derive en violencia. (San Martín, 2003)

Características:

- ✓ Pone énfasis en la relación existente entre las y los involucrados; por ello, se preocupa en lograr la reconciliación entre las partes.
- ✓ Acentúa la importancia de restaurar la relación. Con este objetivo apunta hacia el resarcimiento de los daños, de manera que la parte afectada quede satisfecha y por tanto en mejor posición y disposición para dialogar.
- ✓ Promueve el diálogo y el encuentro interpersonal a través del establecimiento directo de los canales de la comunicación.
- ✓ Procura servir de modelo para que otros actúen de la misma forma.
- ✓ Ve hacia futuro y se interesa por la relación futura entre las partes. (San Martín, 2003)

Limitaciones:

- ✓ Difícil de aplicar, ya que en general la estructura escolar no favorece el diálogo.
- ✓ Supone tiempo, energía y dedicación.
- ✓ Al ser las y los involucrados quienes directamente se interrelacionan, la actuación del centro educativo es débil.
- ✓ Exige alto grado de madurez de las partes, no trabaja las relaciones interpersonales desde un punto de vista preventivo.
- ✓ Se enfoca en la actuación directa (resolución) entre las partes sin incidir en la prevención.

✓ Al otorgar toda la facultad resolutoria a las partes, el centro educativo deslinda responsabilidad y participación en el tratamiento de los conflictos. (San Martín, 2003)

2.3.3. Modelo integrador

Denominado integrador porque busca fusionar valores relacionados con el control disciplinario en un marco democrático y participativo, así como de respeto a los derechos de las personas. Este modelo se basa en la flexibilización del modelo normativo, ya que coincide en la necesidad de que existan normas democráticas que faciliten la convivencia, y en la institucionalización del modelo relacional, debido a que considera que es importante la generación de las condiciones que favorezcan un clima de convivencia y una cultura del diálogo. (San Martín, 2003)

Características:

✓ Promueve el establecimiento de mecanismos de diálogo que sustituyan los castigos de carácter autoritario, para ello es necesaria la formalización de normas claras de convivencia que sean de conocimiento colectivo y que hayan sido construidas de forma democrática y participativa.

✓ Estimula la capacidad de autorregulación de la conducta de manera que las partes inmersas en un conflicto aprendan a construir acuerdos, a asumir compromisos y a responsabilizarse por sus actos.

✓ Impulsa el resarcimiento de los daños ocasionados y consecuentemente la reparación de la relación, de modo que la relación se preserve.

✓ Pone énfasis en la resolución del conflicto a través del abordaje directo basado en el acercamiento entre las partes y en el aprendizaje de mejores formas de comunicación.

✓ Requiere la creación de un marco protector en diferentes ámbitos como ser: cambios en la currícula, mayores espacios de participación de las madres y los padres y de las y los

alumnos, medidas organizativas como la creación de unidades de reacción ante el surgimiento de conflictos, etc.

- ✓ Exige contar con estructura (normas, organización, etc.) y capacidades (equipos, herramientas, etc.) que legitimen el diálogo y la participación y que propicien su implementación dentro el marco escolar.

- ✓ Ve hacia futuro y se interesa por la relación ulterior entre las partes. (San Martín, 2003)

Limitaciones:

- ✓ Exige la existencia previa de los procedimientos para el tratamiento de los conflictos.

- ✓ Supone entrenamiento y preparación, además de una estructura organizativa propicia, como ser la conformación de los equipos de abordaje de los conflictos (equipos de mediación).

- ✓ Requiere el cambio en la lectura de los conflictos y en el abordaje de los mismos. (San Martín, 2003)

CONCLUSIONES

1. La falta de formación de los estudiantes en la gestión de conflictos, además de la falta de información a los profesores y en muchas ocasiones de conocimiento perjudica en gran medida su proceso de aprendizaje. Por eso, se considera de gran importancia formar a toda la comunidad educativa para la gestión de conflictos.

2. Es necesario basar el trabajo del conflicto en el aula, en experiencias próximas a los estudiantes, para facilitar su comprensión, asimilación, funcionalidad y significatividad de los aprendizajes.

3. Es necesario contribuir a que los estudiantes aprendan a comunicarse abiertamente, a comprenderse mejor, a expresar sus sentimientos y sensaciones, a confiar en el mismo y en los demás, a revelarse contra las injusticias y a ser más críticos con ellos mismos y con los otros.

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades de la Universidad Científica del Perú y particularmente a la Facultad de Educación y Humanidades (FEH) y de otras universidades públicas y privadas, que promuevan programas Regulares y No Regulares, fomentar cursos de capacitación sobre gestión de conflictos.

2. A las Docentes de la Universidad Científica del Perú y particularmente a la Facultad de Educación y Humanidades (FEH) y de otras universidades públicas y privadas, que promuevan programas Regulares y No Regulares, generar conocimientos sobre gestión de conflictos.

3. A los Estudiantes de la Universidad Científica del Perú y particularmente a la Facultad de Educación y Humanidades (FEH) y de otras universidades públicas y privadas, que promuevan programas Regulares y No Regulares, aprender de modo teórico y demostrar en la práctica conocimientos sobre gestión de conflictos, como tema transversal, como garantía de solucionar los problemas que se vayan a presentar.

Referencias Bibliográficas

- Carrasco, A., & Schade, N. (2013). Estrategias que utilizan las educadoras de párvulos en el aula inicial para abordar los conflictos entre niños y niñas de 4 a 6 años de edad. *Psicoperspectivas. Individuo y sociedad.*, 12(2).
- Chacón Mora, A. (2012). La gestión de los conflictos estudiantiles: Un enfoque desde la administración de la educación. *Gestión de la educación*, 2(1), 4.
- Chacón Mora, A. (2014). Propuesta para la elaboración de un manual para la gestión de los conflictos estudiantiles. *Gestión de la educación*, 4(1 (Enero-Junio)), 1-35.
- Griffin, R., & Van Fleet, D. (2016). *Habilidades directivas. Evaluación y desarrollo*. Cengage Learning.
- Mena Lozada, D. E. (2017). *El Rol del Director en la Gestión de Conflictos en el marco de buen Desempeño del Directivo. Estudio aplicada a los Directores de las Instituciones Educativas del ámbito de la UGEL la Unión—Piura*. [Tesis]. Universidad de Piura.
- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de psicología*, 30(1).
- Morales, O., Castellanos, F., Paz, C., & Rodríguez, X. (2013). La mediación en la resolución de conflictos: Su interpretación desde la comunidad educativa. *Interacción y perspectiva: Revista de Trabajo Social*, 3(1), 71-93.
- Pérez de Guzmán, V., Amador Muñoz, L. V., & Vergara Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: Un análisis desde la investigación-acción. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, 18, 9-2.
- Rodríguez, A. (2015). Inteligencia emocional y conflicto escolar en estudiantes de Educación Básica Primaria. Una experiencia desde el contexto de aula. *Katharsis: Revista de Ciencias Sociales*, 19, 53-72.
- San Martín, J. A. (2003). *La mediación escolar: Un camino nuevo para la gestión del conflicto escolar*. CCS. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=183350>
- Torrecilla Sánchez, E. M., Olmos Miguelañez, S., & Rodríguez Conde, M. J. (2016). Efectos de la Metodología Didáctica sobre el Aprendizaje de Competencias para la Gestión de Conflictos en Educación Secundaria. *Educación XX*, 19(2), 25.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. (8tava ed.). Pearson.



UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES

**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN EDUCACIÓN**

SEÑOR (a) DECANO (a) DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
Dr. LUIS RONALD RUCOBA DEL CASTILLO.

RÍOS VIGAY, Cedry Junior, DNI N° 70748934

Me dirijo a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de mi Trabajo de Investigación
titulado: **GESTIÓN DE CONFLICTOS.**
Para lo cual adjunto a la presente:

- ✓ Boleta de pago
- ✓ Cuatro (4) copias del Trabajo de Investigación:

X

Por tanto, pido a Ud. Acceder a mi solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista, 26 de Noviembre de 2020

Firma del Interesado
DNI N° 70748934





UNIVERSIDAD
CIENTÍFICA
DEL PERÚ

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES

CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

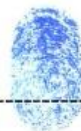
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO EN EDUCACIÓN

Dra. CLAUDET CADILLO LÓPEZ Docente Asociada de la Facultad de EDUCACIÓN Y HUMANIDADES de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, identificado con D.N.I. N° 05847173, me comprometo a asesorar el Trabajo de Investigación de:

RÍOS VIGAY, Cedry Junior, DNI N° 70748934

Cuyo título es: **GESTIÓN DE CONFLICTOS.**

San Juan Bautista, 4 de Diciembre de 2020



CLAUDET CADILLO LÓPEZ
D.N.I. N° 05847173
DOCENTE PRINCIPAL UCP - FEH