



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES ESCUELA  
DE POST GRADO “JOSÉ TORRES VÁSQUEZ”**



**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

**TESIS**

**“MANEJO DE CONFLICTOS Y SU ASOCIACIÓN CON LA COMUNICACIÓN Y  
CAPACITACIÓN EN LOS ACTORES DE LAS INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA  
DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN  
EDUCACIÓN CON MENCIÓN GESTIÓN  
EDUCATIVA**

**PRESENTADO POR:**

Lic. MANUEL AMARINGO OJAICURO

Lic. NEMESIO AUGUSTOREYES VARGAS

**ASESOR:**

Mgr. ELISEO EDGARDO ZAPATA VÁSQUEZ

**IQUITOS - PERÚ**

2010.

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA DE FECHA *27 de Agosto del 2010*

POR EL JURADO NOMBRADO POR EL DIRECTORIO DE LA ESCUELA DE POST  
GRADO "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ" DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA  
AMAZONÍA PERUANA



.....  
Mgr. LUIS MARIANO SINACAY BARDALES

Presidente



.....  
Mgr. RUSEL AMÉRICO PIZANGO PAIMA

Miembro



.....  
Dr. OSCAR ERNESTO ACUÑA REYNA

Miembro



.....  
Mgr. ELISEO EDGARDO ZAPATA VÁSQUEZ

Asesor

## **DEDICATORIA**

### **A MIS PADRES:**

Porque gracias a sus consejos y gran ayuda tanto económica como moral, he logrado cumplir satisfactoriamente uno de mis objetivos que me había trazado en la vida, por esta razón estaré eternamente agradecido

### **A MIS MAESTROS:**

Por sus enseñanzas y consejos a lo largo de mi trayectoria como estudiante para formarme profesionalmente, gracias a ellos he podido salir adelante de una manera formal y por ser un estímulo para mi superación permanente.

### **A MI ESPOSA E HIJOS**

Por el cariño y el impulso que siempre tuvieron a bien brindarme por todos aquellos momentos en que supieron alentarme y conseguir el éxito del cual hoy gozaremos...

**A MIS PADRES:**

Gracias por el apoyo y esfuerzo moral y económico brindado, hicieron que lograra una meta anhelada en la vida, y estaré infinitamente agradecido.

**A MIS MAESTROS:**

Gracias a ellos he podido salir adelante con sus consejos y ayuda que me brindaron y por ser un estímulo para seguir adelante.

**A MI ESPOSA E HIJOS:**

Por los sabios consejos que me dieron en los momentos difíciles de la vida y en la formación profesional y que con sus ayuda pude salir adelante.

## AGRADECIMIENTO

A los miembros del jurado:

PRESIDENTE : Mgr. LUIS MARIANO SINACAY BARDALES.

MIEMBRO : Mgr. RUSEL AMÉRICO PIZANGO PAIMA.

MIEMBRO : Dr. OSCAR ERNESTO ACUÑA REYNA.

Que gracias a sus observaciones, recomendaciones y sugerencias se mejoró permanentemente el trabajo de investigación, que a partir de su publicación será un aporte para la comunidad educativa.

Al asesor, señor **Mgr. ELISEO EDGARDO ZAPATA VÁSQUEZ** Por su orientación permanente en la ejecución del presente trabajo de investigación.

No podemos dejar de mencionar el aliento fraterno y desprendida labor de orientadores de los distinguidos maestros de la facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, quienes ocupan un lugar de privilegio en el difícil pero inquietante mundo de la Investigación en éste mundo globalizado, que gracias a sus orientaciones impartidas durante nuestra carrera de profesionalización han hecho posible que allí se organice o se desarrolle nuestros conocimientos acerca del presente estudio de investigación.

También queremos agradecer a los actores de las diferentes I.E. Primarias Públicas del distrito de San Juan, por su aceptación y disposición de aplicabilidad de las encuestas como muestra del presente estudio.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de gráficos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
<b>CAPÍTULO I:</b>	
1.1 INTRODUCCIÓN.....	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.3 OBJETIVOS.....	17
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	18
<b>CAPÍTULO II:</b>	
2.1. ANTECEDENTES.....	20
2.2. MARCO TEÓRICO.....	23
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	44
2.4. HIPÓTESIS.....	47
2.5. VARIABLES.....	47
<b>CAPÍTULO III:</b>	
3.1. MEDOTOLOGÍA.....	49

3.1.1. Tipo de investigación.....	49
3.1.2. Diseño de Investigación .....	49
3.1.3. Población y muestra.....	50
3.1.4. Procedimiento, Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	54
<b>CAPÍTULO IV:</b>	
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>57</b>
<b>CAPÍTULO V:</b>	
<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>74</b>
<b>CAPÍTULO VI:</b>	
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>CAPÍTULO VII:</b>	
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>CAPÍTULO VIII:</b>	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>85</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

01. Nivel de conflictos de entorno social en las instituciones educativas ,  
públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
02. Nivel de conflictos en la familia de las instituciones educativas  
públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
03. Nivel de relación ante los conflictos en las instituciones educativas  
públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
04. Nivel de conflictos del profesorado en las instituciones educativas  
públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
05. Nivel de conflictos con los alumnos de las instituciones  
educativas públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
06. Nivel de conflictos acerca del currículo en las instituciones  
educativas públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
07. Nivel de conflictos acerca del currículo en las instituciones  
educativas públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
08. Niveles de comunicación en las instituciones educativas públicas  
de primaria del distrito de San Juan -2009.
09. Niveles de capacitación en las instituciones educativas públicas de  
primaria del distrito de San Juan -2009;
- 10 Relación entre los niveles de conflictos con la comunicación y  
capacitación en las instituciones educativas públicas de primaria  
del distrito de San Juan – 2009.



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

01. Nivel de conflictos de entorno social en las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
02. Nivel de conflictos en la familia de las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
03. Nivel de reacción ante los conflictos en las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
04. Nivel de conflictos del profesorado en las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
05. Nivel de conflictos con los alumnos de las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
06. Nivel de conflictos del currículo en las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
07. Nivel de conflictos en las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan -2009.
08. Niveles de comunicación.
09. Niveles de capacitación.
10. Relación del grado de capacitación ante los conflictos.
11. Relación del grado de comunicación ante los conflictos.
12. Niveles de conflictos en las instituciones educativas.

## RESUMEN

### **“MANEJO DE CONFLICTOS Y SU ASOCIACIÓN CON LA COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN EN LOS ACTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-2009”**

**Por:**

**MANUEL AMARINGO OJAICURO  
NEMESIO AUGUSTO REYES VARGAS**

El presente estudio tiene como propósito determinar la asociación entre el nivel de conflicto y el grado de comunicación y capacitación en los actores de las instituciones públicas de educación primaria del distrito de San Juan en el año 2009; por lo que se propone a los actores de las Instituciones Educativas Públicas mejorar niveles de comunicación y capacitación para superar los niveles de conflictos, siendo éste como una oportunidad de buscar estrategias para el desarrollo de la comunidad en general de construir nuevas propuestas metodológicas en un clima saludable para alcanzar los objetivos educacionales. La hipótesis fue: El nivel de conflicto está asociado al grado de comunicación y capacitación en los actores de las instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan 2009. La muestra se obtuvo por métodos aleatorios, para inferir conclusiones acerca de la población (estadística inductiva o inferencia estadística) y describir características observadas en la muestra (estadística descriptiva), que permita hacer inferencias con relación a la población, es decir, estuvo conformado por 5 Instituciones Educativas primarias tomadas aleatoriamente, de lo que se obtuvo la muestra según la lista del cuadro seleccionado; además, la población que se indica en el cuadro seleccionada se mantuvo para la muestra por ser pequeño, de los que se indica: Directivos de la I.E. 20, Administrativos 20, APAFA 20; sólo se procedió a aplicar el diseño muestral para calcular el tamaño de la muestra de los docentes que son 77 y de los estudiantes de 5° y 6° grado de primaria que son 143.

## ABSTRACT

**“HANDLING OF CONFLICT AND ITS ASSOCIATION WITH THE COMUNICACIÓN  
AND RESPONSIBLE IN THE ACTOR’S OF THE PUBLIC  
EDUCATIVE INSTITUTION OF PRIMARY SCHOOL  
SAINT JOHN DISTRICT -2009”**

**BY:**

**MANUEL AMARINGO OJAICURO  
NEMESIO AUGUSTO REYES VARGAS**

The present study have the objective to determinate the association a many the level of communication and training with the responsible of the public Educative Institution of Primary school – Saint John District 2009.

This study had to purpose the improve the levels of communication and trending in order to overcome the level of conflicts with the responsible of the public educative institution since it in an opportunity to search strategies to the development to the community in order to construct new methodologies proposes in a wealthy atmosphere, in this way to get the educative objectives. The hypothesis was: The level of conflict is associated to the grade of communication and training with the responsible of the Primary educative institutions of the Saint John District 2009. The sample was obtained at random to deduce conclusions about the population ( inductive or inferential statistics) and describe viewed characteristics franks the sample ( descriptive statistics), the sample was formed by 5 primary educative institution token at random, the sample was given according to the list of the selected table, besides, the slowed population was kept for the sample, because it was small. They were: Board of directors 20, Administrative 20, APAFA 20, it was only taken the sample of the design to calculate the size of the sample of the teachers they were 77, students of 5to and 6to grade of primary 143,

## **CAPÍTULO I:**

### **1.1. INTRODUCCIÓN**

El presente estudio, titulado “MANEJO DE CONFLICTOS Y SU ASOCIACIÓN CON LA COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN EN LOS ACTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-2009”, se ha elaborado con el propósito de obtener el Grado de Magister en Educación con Mención Gestión Educativa.

Constituye un esfuerzo que se ha desplegado con el propósito de determinar el nivel de conflictos que existen en los actores de las Instituciones Educativas Primarias Públicas del Distrito de san Juan.

Comprende 8 capítulos:

**PRIMER CAPÍTULO:** Está referido a la formulación del problema, objetivos y la Justificación, la cual precisa los niveles de conflictos entre los actores de las Instituciones educativas, es decir, especifican la finalidad, la importancia y beneficios en forma precisa con el objetivo de interiorizar las ideas que contiene la investigación.

**SEGUNDO CAPÍTULO:** Se refiere a los antecedentes del estudio, al marco teórico, al marco conceptual, la cual se conceptualiza acerca de los niveles de conflictos éticos – morales en los actores de las instituciones educativas públicas. Además este capítulo se refiere a la hipótesis y variables la cual orientan el desarrollo sistemático de la investigación.

**TERCER CAPÍTULO:** Damos a conocer la metodología de la investigación, es decir, el tipo de investigación, el diseño de la investigación, la población, la muestra, y los procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos; los mismos que orientan la viabilidad de la Investigación.

**CUARTO CAPÍTULO:** Se presentan los resultados de la investigación, es decir, se presenta la base de datos, el análisis e interpretación de los resultados con la cual

pretendemos dar a conocer los logros obtenidos durante el proceso de la Investigación de la tesis.

**QUINTO CAPÍTULO:** Está referido a las discusiones, es decir, al uso estadístico, a la aplicabilidad de la muestra y al proceso de recolección de datos.

**SEXTO CAPÍTULO:** Se refiere a las conclusiones, la cual enfoca el proceso y los logros obtenidos, luego de haber realizado un estudio sistemático, científico de investigación.

**SÉPTIMO CAPÍTULO:** Se refiere a las recomendaciones, la misma que da a conocer las estrategias, técnicas y bondades de la comunicación y capacitación para resolver los conflictos como actores de la educación en nuestra sociedad.

**OCTAVO CAPÍTULO:** Está referido a las referencias bibliográficas y el anexo.

## 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En el Perú se han puesto de manifiesto profundos conflictos ético-valorativos en los ciudadanos, lo que se evidencia los efectos negativos en el desarrollo personal y social: la predominancia de una visión individualista de la vida desarraigada de los orígenes y lazos comunitarios; la indiferencia ante el sufrimiento del otro; la poca credibilidad y comunicación en las instituciones sociales; la poca participación política y social. Hoy es un imperativo ético formar, desde el hogar y las Instituciones Educativas, ciudadanos, actores capaces de diferenciar lo justo de lo injusto, de ponerse en el lugar del otro para reconocer su dignidad como ser humano, y de elegir el mejor curso de acción a seguir en situaciones potenciales de manejo de conflictos.

La crisis en el campo ético-moral no es solo una “pérdida de valores”, ya que la ética no es un conjunto de valores o virtudes que las personas pierden en algún momento y luego necesitan recuperar. La formación en valores no es simplemente la adquisición de normas sociales o culturales, ni la clarificación individual de los gustos o preferencias de cada persona, sino un proceso de desarrollo de las capacidades de reflexión, razonamiento, empatía, toma de decisiones y resolución de problemas o conflictos.

Todas las Instituciones educativas y organizaciones no son una excepción, se caracterizan por vivir diversos tipos de conflictos, de distinta índole y de diferente intensidad. Hasta tal punto que, bajo la aparente imagen de conflictividad la cotidianeidad de los conflictos se presenta como un proceso y una de las características centrales y definitorias de las Instituciones Educativas.

Al analizar el hecho organizativo de la Institución Educativa de educación Básica Regular, es posible destacar una serie de características que hacen referencia a lo que denominamos naturaleza conflictiva de la Institución Educativa:

- Los individuos y los grupos de interés difieren en sus intereses, preferencias, creencias, información y percepción de la realidad.

- Las metas y decisiones organizativas emergen de variados procesos de negociación de pactos y luchas entre los implicados, y se reflejan el poder relativo que puede movilizar cada parte implicada.
- Debido a la escasez de recursos y al endurecimiento progresivo de las diferencias, el poder y el conflicto son características centrales de la vida organizada. Es así que casi cotidianamente se constata que en las Instituciones Educativas de Educación Básica Regular en el Perú, se dan una diversidad de conflictos entre sus miembros.

En general las instituciones educativas, establecidas por grupos humanos presentan conflictos de distinta naturaleza que afectan la conducción y gestión normal de la organización. A diario a través de los distintos medios de comunicación nacional y local se recibe información acerca de esta problemática abarca entre los actores, es decir, entre directivos, docentes, estudiantes, padres de familia y personal administrativo. En nuestro medio los conflictos en las instituciones educativas se han venido agravando comprometiendo no solo a la propia institución si no también a la comunidad y la calidad del servicio educativo que en ella se brinda.

Entendiendo que la permanencia o continuidad de los conflictos negativos genera personas ansiosas, tensas, indiferentes y disminuye la eficiencia del grupo, la confianza personal y el poder de la autoridad; es necesario conocerlos, así como, identificar los factores que los determinan y establecer sus relaciones causales para desarrollar mecanismos individuales y sociales que permitan manejarlos y resolverlos. Y, considerando que muchas veces los conflictos se producen como resultado de una inadecuada comunicación o la falta de capacitación vocacional y ética-moral en el manejo de conflictos y su asociación con la comunicación en los actores de las instituciones educativas, es por ello, considerando que las Instituciones Educativas del nivel primario del distrito de San Juan no son una excepción: constantemente se observan conflictos entre profesores y alumnos, entre profesores y padres de familia, entre profesores y la dirección del centro, entre padres de familia y la dirección, entre alumnos, entre padres, conflictos entre la Institución como tal y la administración educativa (Órgano intermedio, gobiernos locales, gobiernos regionales, Ministerio de Educación, etc.) constituye una muestra de los

múltiples situaciones conflictivas que todos hemos vivido de alguna manera en nuestra Institución Educativa; motivados por estas razones se toma el camino en el presente estudio buscando dar respuesta a las interrogantes siguientes:

¿Cuáles son las características de los niveles de conflicto en los actores de las instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan?

¿Qué mecanismos de comunicación y acciones de capacitación para el manejo de conflictos desarrollan los actores de las instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan?

¿Están asociados los niveles de conflicto con el grado de comunicación y capacitación del personal o actores en las instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan.

¿Es factible favorecer el manejo de conflictos en los actores de las instituciones educativas de primaria a través de la aplicación de estrategias y técnicas de comunicación y capacitación personal?



### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la asociación entre el nivel de conflicto y el grado de comunicación y capacitación en los actores de las instituciones de educación primaria del distrito de San Juan.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1.3.2.1. Caracterizar los niveles de conflicto existentes en los actores de las instituciones educativas de educación primaria del distrito de San Juan.
- 1.3.2.2. Identificar los mecanismos de comunicación y acciones de capacitación de la persona en manejo de conflictos en las instituciones educativas primarias del distrito de San Juan.
- 1.3.2.3. Relacionar los niveles de conflictos con el grado de comunicación y capacitación en los actores de las instituciones educativas primarias de San Juan.
- 1.3.2.4. Proponer estrategias y técnicas de comunicación y capacitación orientadas a favorecer el manejo y la solución de conflictos en los actores de las instituciones educativas de Primaria del distrito de San Juan.

#### 1.4. JUSTIFICACIÓN

Toda institución educativa es una organización establecida por personas que interactúan mutuamente, de modo tal que cada individuo o actor de la educación influye en todos los demás y es influido por ellos. En ella cada integrante además de conocer la forma de realizar su trabajo tiene que identificar su rol laboral, adquirir capacidades, conocimientos, actitudes o conductas positivas en relación con sus compañeros de trabajo y lograr identificar los sistemas de recompensas y estímulos, y las normas de comportamiento aceptados socialmente en su grupo.

En esta dinámica se producen relaciones que progresivamente van modificando la conducta de los individuos, originando cambios, reacciones, aciertos, equivocaciones y retrocesos, como resultado de una serie de fuerzas complejas del grupo, de tal manera que por lo general, las personas que conforman una institución educativa se ven involucrados de una u otra forma en conflictos negativos en relación a los roles que asumen dentro de la organización, produciéndose confusiones, improvisaciones, autoritarismo, malos entendidos, resistencia a la autoridad, enfrentamientos personales y grupales exigencias incompatibles con las necesidades personales, falta de identificación con la institución; que se reflejan en aislamientos e indiferencias ante los requerimientos institucionales.

Desde la visión teórica, el presente estudio aportará conocimientos sistemáticos en torno al manejo de conflictos y su asociación con la comunicación y capacitación en los actores de las Instituciones Educativas Públicas de Educación Básica Regular. Fundamentalmente permitirá identificar los modelos, etapas y formas de manejo de conflictos y su asociación con la comunicación y capacitación que se emplean en los actores de las Instituciones Educativas, contribuyendo con ello a describir las características y regularidades más relevantes que permitirán la construcción de algunos indicadores e hipótesis de trabajo favorable sobre el manejo de conflictos y su asociación con la comunicación y capacitación en los actores que se desarrollan en las Instituciones Educativas estatales del nivel primario del distrito de San Juan.

Desde la visión práctica, este estudio es importante porque aportará elementos de juicio válidos para que las autoridades y actores del sector educación, directores, docentes, personal administrativo, alumnos y padres de familia, adopten acciones de sensibilización y capacitación en los actores educativos en materia de manejo de

conflictos a fin de que se asuma el conflicto como factor fundamental para el cambio de actitudes positivas de sus integrantes en el desarrollo de las instituciones de carácter, democrático, participativo y colaborativo, contribuyendo con ello a mejorar la calidad de la gestión en las Instituciones Educativas; el mismo que consideramos hacer extensivo a todos los actores de la educación del distrito de San Juan, Iquitos y Pucallpa, ya que la política educativa, tanto regional y nacional es formar y tener verdaderos líderes con una formación en valores de ética - moral y así consolidar en nuestra sociedad hombres y mujeres justos, solidarios y emprendedores para el desarrollo de la región y del país.

Conscientes de que esta situación que perjudica gravemente la buena marcha institucional y por ende la calidad del servicio educativo, se consideró relevante realizar este estudio para contribuir a la solución de los conflictos entre los agentes y actores directos e indirectos del proceso educativo en estos escenarios de formación integral de la persona humana.

## CAPITULO II:

### 2.1. ANTECEDENTES

**NORIEGA CELIS, Ynes Ercilia y RIOS ROJAS, Cora del pilar** En su tesis de “Estilo de liderazgo del Director y el nivel de Desempeño Laboral de los docentes en las Instituciones Educativas Secundarias Públicas del distrito de **Iquitos- 2006**” señalan dentro de los indicadores del estilo de liderazgo del director, incluyen el indicador Manejo de Conflictos, en una muestra de 12 Directores de 12 Instituciones Educativas de nivel secundario del distrito de Iquitos, encontró que el 53.6 % de directores que asumen un estilo de liderazgo autocrático, muestran eficiencia en el manejo de estrategias para la resolución de conflictos. Un 35.8 % de directores que asumen un estilo de liderazgo democrático, muestran eficiencia en el manejo de estrategias de resolución de conflictos. Mientras que sólo un 10.6 % de directores que asumen un estilo de liderazgo permisivo o liberal, muestra eficiencia en el manejo de estrategias de resolución de conflictos.

Con relación al estudio de los conflictos y su manejo en las instituciones educativas, **Ruth Lapidus (2004)**, en su trabajo, *Mediación Escolar: una estrategia para la gestión de los conflictos*, plantea la mediación como alternativa que permite repensar las relaciones interpersonales, reconocer el conflicto como un fenómeno interpersonal, multicausal, no como una amenaza a la institución, sino como fuente de creatividad para las organizaciones y; considerarlo como un nuevo espacio de aprendizaje de valores para fortalecer la convivencia institucional. Concluye que se debe fomentar las actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo más que de violencia o destrucción, lo que representa una nueva visión de la educación y de la vida.

**Alicia Vargas y otros (2002)**, en el manejo del conflicto en la gestión educativa, consideran que el conflicto es inherente al desarrollo de las organizaciones sociales y dentro de las nuevas concepciones organizacionales se considera como factor importante para el fortalecimiento de los grupos humanos, razón por la cual se hace necesario analizarlo y esclarecer formas alternativas para su manejo. Presentan los aportes de su investigación realizada en la Escuela de Administración Educativa de la Universidad de Costa Rica, con directores y directoras de escuelas y colegios costarricenses, en cuanto a la idea de conflicto que tienen esas personas, los

principales conflictos que se presentan en sus instituciones, y el abordaje que hacen ellas y ellos del conflicto, en su diario quehacer.

**Santiago de la Barrera (2001)**, en su tesis de Maestría en Educación Innovación en instituciones educativas: Un estudio de caso, presenta el modelo de cambio comunicacional, basado en un conjunto de partes no lineales integradas según las relaciones funcionales, como medio de lograr innovaciones en las instituciones educativas.

**Isabel Fernández y otros (2005)**, en *Conflictos en el Centro Escolar*, señala que la educación para la paz ha considerado, especialmente en los últimos tiempos, el conflicto como uno de los contenidos centrales de la educación, como algo connatural a las relaciones humanas y por tanto puede ser convertido en una oportunidad para crecer y para aprender.

**MORALES Paula y POLISZUK Sandra (2003)**, en su trabajo “Planificación de la comunicación en las instituciones educativas de Argentina” Buenos Aires: una propuesta para abordar los conflictos de convivencia, sostienen que la violencia en distintos niveles es hoy un problema que afecta a distintos sectores de nuestra sociedad y que las comunidades educativas se encuentran entre los espacios que en los últimos tiempos más han recibido el impacto de la violencia social; señalan asimismo que los establecimientos educativos, contrariamente al alto grado de reconocimiento que tuvieron, han comenzado a ser receptores de distinto tipo de agresiones a sus instalaciones y al personal y que lo más preocupante de esta situación es que se trata de la punta de un iceberg en cuya base se encuentran sutiles modos de violencia, entre los sujetos e institucionales, que están naturalizadas en los actores involucrados. Plantean que la postulación del incremento de la violencia en las escuelas y los conflictos de convivencia como problemática conlleva un abordaje comunicacional de la planificación. Lo comunicacional según el modo en que se entienda determinará de modo distinto la producción de estrategias de análisis y de intervención concreta en el tratamiento de los conflictos.

De acuerdo con **ROBBINS (2004)**, “manejo de conflictos” México, agrupa las investigaciones sobre la naturaleza del conflicto en tres grandes enfoques teóricos, el tradicional, de las relaciones humanas y el interaccionista. El tradicional, analiza las

causas y trata de corregirlos lo más pronto posible, porque consideran que los conflictos deben ser evitados de todas formas. El enfoque de las relaciones humanas, considera el conflicto como resultado natural e inevitable de las relaciones de todos los grupos sociales, aceptándolos de tal forma que podrían llegar a ser un proceso que beneficiará a las partes involucradas. El interaccionista sostiene que el conflicto no solamente puede llegar a ser una fuerza positiva, sino que es absolutamente necesario para el desempeño eficaz de un grupo de personas.

## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Enfoque teóricos y definición de Conflicto.

La forma de conceptualizar la naturaleza de los conflictos ha cambiado a lo largo de los años, de acuerdo a los estudios realizados indican lo siguiente:

**ROBBINS (2004)**, Indica que, el conflicto puede agruparse bajo tres grandes enfoques teóricos:

- El enfoque tradicional.
- El enfoque en las relaciones humanas.
- El enfoque interaccionista.

En un comienzo se tenía la creencia de que los conflictos eran malos o negativos en sí mismos y que debían ser evitados de todas formas. Esta manera de entender los conflictos se conoce como el enfoque tradicional, el cual se enfatiza en analizar las causas de los conflictos y corregirlas lo más pronto posible.

Hacia fines de los años 40 ocurrió un cambio radical en la manera de entender los conflictos. Desde el enfoque de relaciones humanas se pensaba que el conflicto era un resultado natural e inevitable en las relaciones de todos los grupos humanos. Esta forma de comprender los conflictos se enfocó en la idea de aceptar los conflictos, asumiendo que podían llegar a ser un proceso que beneficiará a ambas partes involucradas en los conflictos.

Actualmente los conflictos son abordados con un enfoque interaccionista. Esta visión sostiene que el conflicto no solo puede llegar a ser una fuerza positiva, sino que es absolutamente necesario para el desempeño eficaz de un grupo de personas o asociaciones.

El enfoque interaccionista enfatiza que los conflictos no son completamente buenos o malos. El nivel de conflicto será el elemento clave para observar los efectos sobre el desempeño y bienestar de la gente.

**IVANCEVICH y MATTENSON (1987)**, manifiesta que los niveles de conflictos muy altos o muy bajos disminuirán el desempeño de una persona o grupo, mientras

que un nivel medio o moderado de conflicto optimizará el nivel de desempeño de los grupos de personas y organizaciones.

**FLORES RADA (1992)**, manifiesta el conflicto no es intrínsecamente malo, sino son consecuencias las que pueden causar disturbios en un sistema organizacional. Este autor compara el conflicto como una sensación, ya que éste último se encargaría de retroalimentar para que una persona se ocupe de la debilidad que lo aqueja, mientras que el conflicto es el síntoma que informaría más bien acerca de un problema irresuelto.

La evolución en la forma de entender la naturaleza de los conflictos nos lleva a sostener que es posible lograr que las personas involucradas en una situación de conflicto entiendan a éste último como una oportunidad de desarrollo y crecimiento siempre y cuando se produzca un manejo adecuado de los conflictos.

**SUAREZ (1996)**, sostiene que el conflicto es un proceso de manejo complejo en el cual hay etapas que son privadas, que no se hacen públicas. La disputa es una de las partes de éste manejo que puede ser caracterizada como una fase pública del proceso de conflicto.

**BARTON (1990)**, manifiesta que las disputas se refieren a contiendas que son negociables y que contienen elementos de compromiso, mientras que los conflictos se refieren asuntos que implican necesidades humanas profundas.

El conflicto surge cuando las partes no están de acuerdo sobre la distribución de recursos materiales o símbolos, razón por la cual actúan basándose en estas incompatibilidades percibidas.

El conflicto es un fenómeno social multidimensional, que ocurre como resultado normal de las diferencias humanas y de la no satisfacción de las necesidades.

### **2.2.2. Los conflictos en la institución escolar**

**WITTMOT y HOCKER (1985)**, indican que el conflicto entre las organizaciones es inevitable e incide significativamente en el comportamiento organizacional y, desde luego, según la forma como se manipule, los resultados pueden ser desastrosos, el caos o bien conducir a la organización a su eficiencia. Es por eso que la relevancia de que la supervisión, el líder entre otros logren que la administración



del conflicto constituya una parte fundamental del trabajo y de su verdadero estilo de vida. En cuanto a la naturaleza y sus causas existen muchas opiniones de acuerdo a los investigadores. Así algunos concluyen señalando que para definir la naturaleza del conflicto es preciso alcanzar los propios objetivos, aunque a veces pueden ser muy difícil, debido a que nuestros objetivos suelen ir más allá del problema que se manifiestan en un problema dado.

**JARES, Xesús R (1997)**, sostiene que todas las instituciones, sin excepción, se caracterizan por vivir diversos tipos de conflictos, de distinta índole y de diferente intensidad. Hasta tal punto que, bajo la aparente imagen de conflictividad, la cotidianidad de los conflictos se presenta como un proceso y una de las características centrales y definitorias de las instituciones educativas. Conflicto entre profesores, conflicto entre profesores y alumnos, conflicto entre profesores y padres de familia, conflictos entre la dirección y padres de familia, conflicto entre alumnos, conflicto entre padres de familias, conflicto entre la Institución como tal con la administración educativa, etc., constituye una pequeña muestra de las múltiples situaciones conflictivas que todos hemos vivido de alguna manera en nuestras instituciones educativas y que indudablemente, prueban la evidencia empírica de la naturaleza conflictiva en las escuelas.

**JAMES LAUE (1987)**, sostiene que el conflicto es una parte natural e inevitable de todas las relaciones o asociaciones humanas sociales que se da en todos los niveles de la sociedad (intrapersonal, interpersonal, intra e inter grupal, intra e internacional). Así pues, se le puede encontrar en todos los niveles de los sistemas sociales humanos. Que, conceptualiza de la siguiente forma:

- El conflicto es entendido como un proceso interactivo y dinámico.
- El conflicto es una parte normal de la interacción humana.
- Los conflictos implican interacciones en las cuales las personas que intervienen lo hacen como seres totales, con sus acciones, sus pensamientos, sus afectos y discursos.
- Los conflictos tienen que ver tanto con la percepción como los comportamientos.
- Los conflictos pueden afectar tanto real o potencialmente a los involucrados.

- El conflicto alude a oposición, escasez, bloqueo y a la suposición de que hay dos o más personas cuyos intereses o metas parecen incompatibles.

Adicionalmente a las ideas básicas mencionadas en las definiciones citadas, es necesario hacer referencia a la noción de madurez de un conflicto, la cual surge cuando todas las partes en conflicto se dan cuenta de que les iría mejor si terminan el conflicto y buscan un acuerdo. Si una de las partes no ha llegado a este punto, el momento no está maduro y será difícil acabar el conflicto en forma pacífica.

Por el contrario, estaremos ante el espiral de un conflicto cuando las partes involucradas intensifiquen sus esfuerzos, uno tras otro, como respuesta a la intensificación real o percibida del esfuerzo del lado contrario. Ello es el resultado de la escala continua del conflicto.

Por este motivo, consideramos que debe ser objeto prioritario de análisis e investigación, tanto en la construcción del cuerpo teórico de la organización escolar como en la facilitación o asociación del desarrollo organizativo de las Instituciones Educativas. Para acometer esta tarea entendemos que, sin renunciar a estrategias y planeamientos del paradigma interpretativo, es la racionalidad sociocritica la que nos aparta un mejor entendimiento para desvelar la complejidad de las organizaciones educativas, en general, y de su naturaleza conflictiva, en particular, además de ofrecernos una visión positiva del conflicto y de sus posibilidades de intervención educativa. De la inevitabilidad del conflicto no solo no se deriva la disfunción o la patología de la asociación, sino que además, si se afronta de forma positiva y no violenta, el conflicto puede ser un factor fundamental para el cambio y el desarrollo organizativo de las I.E. de carácter democrático, participativo y colaborativo.

### **2.2.3. Causas de los conflictos en la institución escolar.**

**JARES, Xesús R. (1997)**, manifiesta que todos los conflictos están provocados por el poder, para otros, además del poder incide la estima propia; para unos terceros, las causas de los conflictos se “psicologizan” y se reducen a los diferentes tipos de necesidades humanas o a un problema de diferentes percepciones. En el polo opuesto, determinamos enfoques sociológicos explican la causalidad de los conflictos escolares por las contradicciones inherentes al sistema capitalista que vivimos.

La enorme conflictividad, manifiesta y latente, que se da en las I.E. sólo cabe entenderla, como ya hemos señalado, desde la dialéctica entre la macroestructura del sistema educativo y las políticas generales hacia él orientadas y los procesos micropolíticos que en el seno de cada I.E. tienen lugar. Por ello con un afán meramente ejemplificador y reconociendo el papel clave del poder y del control, podemos encuadrar el origen de los conflictos en las I.E. en cuatro tipos de categorías, íntimamente ligadas entre sí, y, a veces, difícilmente separables.

**a. Ideológico – científicas.**

- Opciones pedagógicas diferentes.
- Opciones ideológicas (definición de escuela) diferente.
- Opciones organizativas diferentes.
- Tipo de cultura o culturas escolares que conviven en el centro

**b. Relaciones con el poder.**

- Control de la organización.
- Promoción profesional.
- Acceso a los recursos.
- Toma de decisiones

**c. Relaciones con la estructura.**

- Ambigüedad de metas y funciones.
- Celularismo.
- Debilidad organizativa.
- Contextos y variables organizativas.

**d. Relaciones con cuestiones personales y de relación interpersonal.**

- Estima propia / afirmación
- Seguridad
- Insatisfacción laboral
- Comunicación deficiente o desigual

**CHIAVENATO, Adalberto (1997)**, en su libro *Administración de Recursos Humanos* indica, los cambios traen una profunda alteración de la vida cotidiana de las personas, rompiendo situaciones de equilibrio y provocando conflictos. También precisa que los conflictos entre personas y organizaciones son generados por condiciones antecedentes (la diferenciación de las actividades, los recursos

compartidos y la interdependencia) que, cuando se suman a condiciones de recursos escasos, percepción de la incompatibilidad de los objetivos y de la oportunidad de interferencias) producen el comportamiento del conflicto, el cual exige una resolución con el fin de evitar consecuencias. El conflicto puede traer resultados constructivos y destructivos. Se hace necesario administrar los conflictos de manera constructiva con el fin de que sus consecuencias sean siempre positivas.

#### 2.2.4. Tipos de conflicto:

**BROWN y MOBERG (S/f) (2002)**, señalan tres tipos de conflictos:

- a) **Conflicto de papel.** No es más que desacuerdos entre dos o más personas acerca de los requisitos del papel de una de ellas. Recuerde que un papel es un conjunto de actividades asociadas con algunas partes o posición en un grupo o en la sociedad; de aquí, que los miembros de la organización tienen al menos dos tipos de papeles, aquellos que se relaciona con el trabajo (superior, subordinados, etc.) Los conflictos aparecen cuando un individuo experimenta desacuerdos sobre lo que se espera que haga.
- b) **Conflicto interpersonal.** Cuando surge entre dos o más personas independientemente de las presiones del papel y las formas más comunes son:
  - **Conflicto por recursos escasos**, estos son aquellos sobre los presupuestos y las instalaciones, son difíciles de manejar cuando la escasez es absoluta y cuando no pueden repartirse los recursos.
  - **Por objetivos**, que surge cuando hay desacuerdos sobre las metas, objetivos o valores.
  - **Por medios**, que son más intensos cuando hay poco conocimiento u opinión experta asequible que ayude a identificar los medios apropiados.
  - **Por los Hechos**, dos ingenieros que trabajan en forma independiente pueden salir con diferentes respuestas al mismo problema de diseño del producto. Muchos conflictos por los hechos pueden resolverse mediante una mejor **comunicación** y una corriente de información más eficaz.
- c) **Conflicto entre unidades.** Ocurre entre los grupos de una organización como los departamentos, secciones o equipos de trabajo. Las áreas específicas de

desacuerdo entre estos grupos pueden ser las mismas que se dan entre el conflicto interpersonal, pero las causas por lo general son diferentes.

### **2.2.5. Principales elementos de solución de manejos de conflictos:**

Negociación, Mediación, Facilitación y asociación, Conciliación y comunicación, capacitación y autoestima.

#### **2.2.5.1. Negociación.**

##### **A. Objeto**

La negociación en una institución educativa siempre debe perseguir establecer una relación más deseable para ambas partes a través del intercambio, trueque y compromiso de derechos, sean éstos legales, económicos o psicológicos, siendo sus objetivos más importantes:

- Lograr un nuevo orden de relaciones donde antes no existía.
- Modificar un conjunto de relaciones existentes por otros más convenientes para una de las partes o para ambas.

##### **B. Definiciones sobre negociaciones.**

- La negociación es consultar o discutir con otra persona o personas con la idea de buscar un acuerdo.
- La negociación es un proceso dinámico en la que dos o más partes tratan de resolver sus diferencias y defender sus intereses de manera directa, con el fin de lograr una solución satisfactoria. Los elementos básicos son la pluralidad de sujetos y las diferencias entre los intereses en juego.

**FISHER ROGER y URY WYLLIAN (1984)**, manifiestan que la negociación de conflictos es una comunicación de un lado a otro y viceversa, que se utiliza para llegar a un acuerdo común, cuando una y otra parte tienen algunos intereses compartidos y otros controvertidos.

La negociación desarrolla una serie de estrategias que tienen su fundamento en una práctica sencilla que realizamos en la vida diaria, pues permanentemente negociamos, desde niños en el colegio, con nuestros padres con nuestros amigos, con nuestros hijos, en el trabajo, etc.

## 2.2.5.2 Mediación

### A. Objeto

El objeto de la mediación consiste en ayudar a las partes a generar sus propias soluciones para resolver el conflicto. El mediador dirige el proceso pero no sugiere fórmulas de solución. Las partes deciden completamente el contenido del acuerdo.

El mediador ayuda a las partes, que asisten voluntariamente a aislar los problemas, a entender los puntos de vistas de ambos y a explorar posibles soluciones. El mediador hace posible que cada uno sea escuchado completamente y crea un clima propicio que las partes se sientan cómodas hablando entre sí.

### B. Definición

**FLINT BLANCK, Pinkas (1993)**, indica que la mediación constituye una variante del proceso de negociación. Si bien aplica a éstas las mismas reglas generales, difiere de la negociación en que entra en escena un tercero denominado mediador, quien recoge inquietudes, traduce estados de ánimo y ayuda a las partes a confrontar sus pedidos con la realidad. En su rol de mediador calma los estados de ánimos exaltados, rebaja los pedidos exagerados, explica posiciones y recibe confidencias.

**ALONSO GARCÍA, Manuel (2001)**, indica la conciliación y mediación es una forma de solución de los conflictos, en virtud de la cual las partes del mismo, ante un tercero que no decide, contrastan sus respectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo que elimine la posible contienda. Es decir, crear entre ellos las condiciones adecuadas para obtener, por sus propios y recíprocos convencimientos, la solución conveniente.

**RUPRECH (2001)**, indica que la mediación y conciliación es un medio de solución de conflictos por la cual las partes acuden ante un órgano designado por ellos o instituido oficialmente, el cual proponen una solución acogida por las partes.

**COUTURIER, Gerard (2001)**, sugiere que se trata de un proceso de investigación completa que conllevará a proponer precisas recomendaciones para solucionar un conflicto.

El mediador no actúa como juez, pues no puede imponer una decisión, sino que ayuda a los contrarios a identificar los puntos de controversia, a explorar las posibles bases de un pacto y las vías de solución, puntualizando las consecuencias de arribar a un acuerdo favorable.

### **2.2.5.3 Facilitación y asociación**

#### **A. Definiciones o funciones**

La facilitación y asociación es un apoyo previsto por una o más personas imparcial que incrementan la efectividad y eficacia de la toma de decisiones en el manejo de conflictos de un determinado grupo de personas.

En la facilitación o asociación se puede cumplir las siguientes funciones:

- Funciones de apoyo que colaboran en la definición del campo de acción.
- Análisis del contexto situacional
- Diseño del proceso
- Citar a reunión.

Estas funciones de apoyo incrementa la efectividad de la asociación o grupos de personas que trabajan juntos:

- a) Para el manejo del proceso de interacción, por ejemplo mejorar la comunicación entre las partes, dirigir preguntas a personas que impulsarán el proceso, proveer un modelo para una buena capacidad de escucha, buscar aclaraciones, devolver preguntas relacionar lo que ellos dicen con sus intereses y motivaciones subyacentes, evitar información distorsionada, clarificar el proceso y los acuerdos alcanzados.
- b) Para la planificación por ejemplo preparación de ideas y materiales, volver a presentar la información apuntada durante la sesión previa, atención al ritmo del proceso, el tiempo los objetivos que necesitan ser cumplidos y los instrumentos a ser usados.
- c) Para la información, por ejemplo informar de los arreglos de cada sesión asegurarse de que todos puedan asistir, traducir y organizar traductores, organizar arreglos de sedes, alimentación y transporte, escribir informes internos y externos, etc.

## **B. Ética de facilitador**

**NATURALRESOURCES CLUSTER DE BUSSINES FOR DEVOLOPMENT (2001)**, en su propósito de promover alianzas o asociaciones estratégicas sectoriales entre organizaciones gubernamentales, entre organizaciones cooperativas y la sociedad civil, plantea los principales elementos de carácter ético-moral que debe perseguir el facilitador.

- Mantener imparcialidad.
- Mantener confidencialidad.
- Mantenerse al margen del debate.
  - a. Mantener su ego fuera del proceso para que los participantes puedan desarrollar su propio diálogo y acuerdo.
  - b. Facilite, no manipule.
  - c. Evite la tentación de transformarse en psicoterapeuta.
- Enfrentar el desequilibrio del poder.
  - a. Evite volverse un aliado de un individuo o sub grupo.
  - b. Evite volverse un defensor de cualquier tema o resultado particular.

### **2.2. 5.4. Conciliación y comunicación**

#### **A. Objeto**

La conciliación y comunicación son elementos o medios que permiten acercarse a las partes en conflictos para propiciar el diálogo, para que las partes, a través de él, hallen una solución final a sus diferencias o demandas; para ello es necesario la participación de un conciliador con una adecuada capacitación, es decir tener una intuición psicológica para conocer la aprehensión de las conductas beligerantes, debe tener aplomo y decisión para brindar los aportes a cada una de las partes en el momento más oportuno, pues su intención será permanentemente dirigida para que el conflicto merezca una solución final.

#### **B. Definición**

**CAIVANO, Roque J (1998)**, manifiesta que la conciliación y comunicación implica la colaboración de un tercero neutral a quien las partes ceden cierto control sobre el proceso pero son delegar en él la solución.



**ALONSO GARCÍA, Manuel (2001)**, indica la conciliación y comunicación es una forma de solución de los conflictos, en virtud de la cual las partes del mismo, ante un tercero que no decide, contrastan sus perspectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo, a través de la comunicación de ambos que elimine la posible contienda judicial.

**ONFRAY, Fernando (2001)**, considera que la comunicación es una acción importante para la consolución; es un sistema destinado a prevenir y solucionar los conflictos constituido por un conjunto de actuaciones realizadas por las partes y el conciliador, que no tiene poder de decisión y ante el cual recurren los primeros en busca de un acuerdo.

La comunicación es pues, una forma de solución para una controversia que acelera su terminación definitiva a través de un acuerdo de las partes, asistidas por un tercero “el conciliador” respecto de derechos que no tienen carácter de indisponibles.

Es un proceso mediante el cual una tercera persona neutral e imparcial, ayuda a las partes en conflictos a buscar una solución consensual, proponiendo si fuera necesario, fórmulas conciliatorias que las partes pueden aceptar o rechazar.

#### **2.2.5.5. Pasos lógicos para el manejo de conflictos**

**LLOPIS, Boris (2006)**, manifiesta que con el objetivo de resolver y manejar los conflictos en el ámbito escolar, es importante que tengamos en cuenta una serie de pasos y de estrategias que nos ayudarán en nuestra labor sistematizando el proceso y dotando a la larga a nuestros alumnos de las estrategias necesarias para resolver conflictos pacíficamente en vez de utilizar la violencia. Y sugiere los siguientes pasos lógicos:

**Comprender el conflicto:** Implica comprender su naturaleza, si son discrepancias o disputas, si son constructivas o destructivas, etc. comprender el conflicto como un proceso; saber observar los indicadores que nos avisan de que existe un conflicto y el punto del proceso en el que se encuentra; conocer, identificar, y dar nombre a los distintos estilos de solución de conflictos (evitación de conflictos, imposición de conflictos, permisivo, estilo de compromiso y estilo colaborativo).

**Reducir el conflicto:** Es primordial mantener la calma, auto controlarse; controlar las respuestas innatas, controlar nuestros impulsos. Esto podemos hacerlo utilizando diversas técnicas, tales como: cantar, respirar, sonreír, etc. y escuchar activamente, lo cual significa no adivinar, sino ponerse en el lugar del otro y comprender lo que dice.

**Resolver el conflicto:** Implica aplicar la forma de manejo de conflictos de ganar /ganar. Es decir, que ambas partes logran sus objetivos contribuyendo a fortalecer los lazos entre las partes y con mayor duración en el tiempo, es decir, para manejar el conflicto de una manera armónica y productiva, es necesario que los participantes en el muestren sus deseos de iniciar un intercambio de mutua dependencia que incluya en lugar de excluir, a las partes implicadas.

**BORISOFFD y DAVID VICTOR, (2002)**, señala que los efectos de nuestras presunciones sobre los demás resultan claros a la hora de gestionar situaciones conflictivas y para tratar eficaz y productivamente con otros, la esencia es prescindir de estereotipos y abordar el encuentro con una actitud positiva y con la disposición de evaluar el comportamiento comunicativo de la otra persona cuando se produzca.

El conflicto refleja el estilo gerencial de las Instituciones Educativas y las precisiones del entorno, así como la personalidad de los protagonistas. La importancia de la gestión de todo conflicto radica en iniciar acciones productivas para alcanzar el propio objetivo.

#### 2.2.5.6 CARACTERÍSTICAS

**ANCHANTE (2005)**, señala las características más saltantes de los mecanismos alternativos de manejo de resolución de conflictos, son los siguientes:

- **Medios de uso no tradicionales:** se hace referencia a estos medios como una manera de afirmar el carácter alternativo de los mismos. Estos medios de solución han existido siempre, pero lo que resulta nuevo es la revalorización o rescate de estos medios en un contexto de crisis profunda de los sistemas de regulación de manejo de conflictos en casi todos los países.
- **Mecanismo Auto-compositivos:** En ellos las propias partes comprendidas en el conflicto le dan solución a éste a través de un

acuerdo obtenido en una negociación directa, en una mediación o en una conciliación.

- **Mecanismo Hetero-compositivo:** En ellos, un tercero interviene para definir la controversia, a través del arbitraje o del poder judicial.

## **CAPACITACIÓN**

**CHRUDREN, H y SHERMAN, A (1982)**, lo define como un proceso sistemático que proporciona conocimientos, habilidades y destrezas de gran significancia para optimización de la labor docente que incluye una serie de etapas en su preparación y ejecución.

**MANUAL PARA DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA (2002)**, sustenta que la capacitación en los actores de la educación es un proceso que promueve permanentemente el análisis reflexivo y crítico de la propia práctica pedagógica, que sustenta el trabajo diario con los educandos.

### **Procesos de Capacitación**

**CHRUDREN, H y SHERMAN, A (1982)**, sostiene que en el proceso de capacitación se evidencia pasos como:

- a. La determinación de las necesidades o demandas que existen en las IE, es una responsabilidad de línea y una función de staff, corresponde al administrador de línea la responsabilidad por la percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación. Los principales medios utilizados son: evaluación del desempeño, la observación sistemática, los cuestionarios, entrevista de entrada, reuniones interdepartamentales, entrevista de salida, análisis de cargo, etc.
- b. Programación de la capacitación, una vez que se ha efectuado la determinación de las necesidades se procede a su programación.
- c. Ejecución del entrenamiento, los aprendices son los gestores situados en cualquier nivel jerárquico de las instituciones educativas y que necesitan aprender, o mejorar sus conocimientos y actitudes.
- d. Evaluación de los resultados del entrenamiento, etapa final del proceso de entrenamiento es la evaluación de los resultados obtenidos.

## **AUTOESTIMA**

### **Definición**

**MACHAGO, S. (1992)**, la autoestima es un complejo y dinámico sistema de percepciones, creencias y actitudes de un individuo sobre si mismo. Es multifacético, multidimensional pues incluye cuatro dimensiones: Autoconcepto académico, auto concepto social, autoconcepto emocional y autoconcepto físico motriz.

**BRANDEN, N. (1995)**, indica, la autoestima alude a una actitud hacia uno mismo que se expresa en la forma habitual de pensar, amar, sentir, trabajar, estudiar y comportarse.

### **Características de la autoestima positiva**

**BRANDEN, N. (1995)**: en su obra seis pilares de la autoestima indica que los jóvenes que tienen un alto sentido de amor propio presentan las siguientes características:

- Demuestran un alto grado de aceptación de sí mismo y de los demás.
- Reconocen sus propias habilidades así como las habilidades especiales de otros.
- Se sienten seguros en su ambiente y en sus relaciones sociales.
- Presentan un sentido de pertenencia y vínculo con los demás.
- Tienen un buen rendimiento académico en la universidad.
- Se sienten bien con sus trabajos.
- Cuando se enfrentan a desafíos y problemas responden con confianza y generalmente alcanzan un alto grado de éxito.
- Planifica la vida positivamente en lo relacionado al tiempo y actividades.

## Componentes de la autoestima

**MRUK Ch y ALCÁNTARA. (1999)**, la autoestima tiene tres componentes, ellos son:

- a) **Cognitivo:** se refiere a la opinión que se tienen de la propia personalidad y de las conductas.
- b) **Afectivo:** se refiere a la valoración de lo positivo y negativo que hay en el individuo, es un sentimiento de capacidad personal pues implica un diagnóstico del propio merecimiento o valor como ser humano. Este elemento consiste en una autoestimación que nace de la observación propia de uno mismo y de la asimilación e interiorización de la imagen y opinión que los demás tienen y proyectan de nosotros.
- c) **Conductual:** se refiere a la autoafirmación y a la autorrealización dirigida hacia él, llevar a la práctica un comportamiento consecuente, lógico y racional.

## Valores de la autoestima.

**HORNA. F. (1997)**, de acuerdo a este autor, la autoestima tendrían los siguientes valores base:

- a) **Valores corporales:** estimar nuestro cuerpo aceptarlo con sus limitaciones y defectos.
- b) **Capacidad sexual:** sentirse orgulloso del sexo que se posee, para esto es necesario enseñar a la persona a vivir con responsabilidad la actividad sexual humana siendo importante el conocimiento de nuestra realidad psíquica, biológica y social.
- c) **Valores intelectuales:** son los más duraderos, debemos identificar los talentos propios de la inteligencia pues de esta manera se llega al precio y valoración afectiva del mismo.
- d) **Valores estéticos y morales:** el primero se refiere al amor a la belleza, así debemos identificar nuestras habilidades e inclinaciones para con la danza, la música, la escultura, la pintura, etc. Ello contribuye a valorar nuestras cualidades. Y el segundo se refiere al respeto de normas propias de una sociedad (prudencia, fortaleza, libertad, paz, responsabilidad, tolerancia, cooperación, solidaridad, respeto a los demás, rechazo a toda discriminación, etc).
- e) **Valores afectivos:** Son sentimientos propios del ser humano como la compasión, alegría, esperanza, deseo, audacia, serenidad y amor; dignos de aprecio los cuales son la base sobre la cual se edifica nuestra alma.

## **Comportamiento que expresa autoestima**

**BRANDEN, N. (1995)**, manifiesta que la autoestima influye mucho sobre el comportamiento. Solemos comportarnos según nos veamos y según la autoestima que tengamos. Así el individuo con autoestima expresa la alegría de estar vivo a través de su cara, modales, modo de hablar (con voz modulada y una intensidad apropiada a la situación). Pues sus palabras son espontáneas y tiene facilidad de movimiento, su postura es relajada y erguida bien equilibrada. Es decir, existe armonía en lo que dice y hace, cómo mira, cómo opina y cómo se mueve. Asimismo la persona con autoestima es capaz de hablar de sus virtudes y defectos con franqueza y honestidad. Está abierto a las críticas y se siente cómodo admitiendo sus errores.

## **Factores que dañan la autoestima**

**DUGLAS MACK, Y MRUK, CH. (1982)**, indican que muchas veces observamos que tanto profesores como familiares expresan actitudes negativas a los jóvenes, estas acciones contribuyen a disminuir la autoestima de los estudiantes. Por consiguiente debemos evitar las siguientes acciones:

- Ridiculizarlo o humillarlo.
- Castigarlo por expresar sentimientos “inaceptables” (llorar, encolerizarse, etc.).
- Transmitirle la idea que es incompetente.
- Transmitirle que sus pensamientos y sentimientos no tienen valor o importancia.
- Intentar controlarlo mediante la vergüenza o la culpa.
- Educarlo sin asertividad y empatía.
- Maltratarlo moralmente.
- Utilizar el miedo como un recurso disciplinario.

**TRAHTEMBERG y SIDERRER (1996)**, indican que cabe señalar que el docente del nivel primaria, secundaria y superior del siglo XXI, deberá tener una formación mucho más centrada en el manejo de las dimensiones psicológicas de sí mismo y de los alumnos, asimismo deberá desarrollar las aptitudes para asesorar, guiar, aconsejar, orientar y motivar a los estudiantes para su aprendizaje.

## **Pautas para el desarrollo de la autoestima**

**VILDOSO, V. (2003)**, menciona que existen cuatro condiciones fundamentales que deben comenzar a experimentarse positivamente para elevar la autoestima, estas son:

- a. La vinculación:** se refiere al establecimiento de relaciones sociales productivas y duraderas. Eso significa vincularse a una red significativa de actividades compartidas con otras personas, cumpliendo a su vez funciones numerosas e importantes en ella. La formación del individuo, así depende de conexiones familiares, culturales, comunitarias, étnicas, deportivas, ideológicas, etc. Y del papel que juegue en tales nexos. La pregunta que aquí debemos responder es ¿Con quién me junto y comunico, y para qué?
- b) La singularidad:** implica el reconocimiento y aprecio por la propia individualidad, a su vez fuerte y apoyada por los demás. Esta condición incluye respetar los derechos personales y ajenos, y saberse especial en tanto se siente que se puede saber y hacer cosas que no son del dominio común. El individuo debe preguntarse: “¿Quién soy y qué me distingue de los demás?”.
- c) El poder:** es un sentimiento de capacidad para asumir responsabilidades, tomar decisiones, utilizar las habilidades que se tengan para afrontar problemas y solucionarlos, aún cuando la situación sea difícil. En este sentido, es una condición necesaria para cambiar el ambiente desfavorable. La pregunta a considerar es: ¿Qué puedo hacer y cómo?
- d) Los modelos:** Son pautas de referencia para servir de guía vital (metas, valores, ideales, intereses) La pregunta aquí es: ¿Cómo debo actuar? ¿Hacia dónde voy? ¿En qué creo?
- e) Importancia de la autoestima**

**TORRES TASSO, E. (1996)**, manifiesta que una buena autoestima contribuye a lo siguiente:

- Superar las dificultades personales: el individuo que goza de una buena autoestima es capaz de enfrentar los fracasos y los problemas que se le presente.

- Facilita el aprendizaje: La adquisición de nuevas ideas y aprendizajes están íntimamente ligadas a la atención y concentración voluntaria; la persona que siente bien consigo mismo tiene motivación y deseo de aprender.
- Asumir su responsabilidad: el joven que tiene confianza en sí mismo se compromete y realiza sus trabajos lo mejor posible.
- Determinar la autonomía personal: una adecuada autoestima nos permite elegir metas que se quiere conseguir, decidir qué actividades y conductas son significativas y asumir las responsabilidades de conducirse así mismo y sobre todo encontrar su propia identidad.
- Posibilita una relación social saludable: Las personas con adecuada autoestima se relacionan positivamente con el resto de las personas y sienten aprecio y respeto por ellos mismos.
- Apoya la creatividad: Una persona creativa únicamente puede surgir confiando en él mismo, en su originalidad y en sus capacidades.
- Constituye el núcleo de la personalidad y garantiza la proyección futura de la persona. Es decir, lo ayuda en su desarrollo integral. Con alto amor propio las personas llegan a ser lo que quieren ser, ofrecerle al mundo una parte de sí mismos.

**ALCÁNTARA. (1993)**, para este autor la autoestima es importante porque:

- **Condiciona el aprendizaje:** Las críticas de los padres, profesores y de los propios compañeros, hacen que el sujeto se forme un autoconcepto negativo, que influye posteriormente en el rendimiento escolar.
- **Supera las dificultades personales:** Cuando una persona posee una autoestima alta puede superar cualquier problema que se le presenta, lo cual lo lleva a un progreso en su madurez y competencia personal.
- **Fundamenta la responsabilidad:** Una persona sólo se compromete cuando tiene confianza en sí mismo y normalmente encuentra en su interior los recursos requeridos para superar las dificultades.



- **Apoya la creatividad:** Una persona creativa solo puede surgir si posee una gran fe en sí misma, en su originalidad, en su capacidad.
- **Determina la autonomía personal:** Uno de los objetivos más importantes de la educación es la formación de los alumnos autónomos, autosuficientes, seguros de sí mismos, capaces de tomar decisiones, que se acepten a sí mismos, que se sientan a gusto consigo mismo, que sepan auto-orientarse en medio de una sociedad en permanente mutación.
- **Posibilita una relación social saludable:** El respeto y aprecio hacia uno mismo son la base para relacionarse con las demás personas las cuales se sentirán cómodas, porque formaremos un ambiente positivo en nuestro entorno.
- **Garantiza la proyección futura de la persona:** La persona en el transcurso de su vida se proyecta hacia el futuro, se auto impone aspiraciones y expectativas de realización, se siente capaz de escoger metas superiores. Para lograr ello, es obvio que debe cultivar una autoestima positiva, que garantice una formación y convicción lo suficientemente sólida.

#### **Dimensiones de la autoestima:**

**HAEUSSLER y MILICIC. (1996)**, hacen mención de cinco dimensiones:

1. **Dimensión física:** Se refiere en ambos sexos al hecho de sentirse atractivo físicamente.
2. **Dimensión social:** Incluye el sentimiento de pertenencia, es decir, ser aceptado por los iguales y sentirse parte de un grupo. También se relaciona con el hecho de sentirse capaz de enfrentar con éxito diferentes situaciones sociales; por ejemplo, ser capaz de tomar la iniciativa, ser capaz de relacionarse con personas del sexo opuesto y solucionar conflictos interpersonales con facilidad.
3. **Dimensión Afectiva:** Se refiere a la autopercepción de la personalidad, como sentirse:

- Simpático o antipático.
- Estable o inestable.
- Valiente o temeroso.
- Tímido o asertivo.
- Tranquilo o intranquilo.
- De buen o de mal carácter.
- Generoso o tacaño.
- Equilibrado o desequilibrado.

**4. Dimensión Académica:** Se refiere a la autopercepción de la capacidad para enfrentar con éxito las situaciones de la vida académica y específicamente a la capacidad de rendir bien y ajustarse a las exigencias sociales.

Incluye también la autovaloración de las capacidades intelectuales, como sentirse inteligente, creativo y constante, desde el punto de vista intelectual.

**5. Dimensión Ética:** Se relaciona con el hecho de sentirse una persona buena y confiable. También incluye atributos como sentirse responsable, trabajador, etc. La dimensión ética depende de la forma en que el sujeto interioriza los valores y las normas.

### **Autoestima y el trabajo**

**BRANDEN. (1995)**, nos dice, en la actualidad estamos actuando en un contexto de retos cada vez mayores. Se trata de un reto a nuestra creatividad, intelecto, flexibilidad, velocidad de respuesta, capacidad de afrontar el cambio, capacidad de inventar, capacidad de sacar lo mejor de la gente, en conclusión, se trata de un reto a nuestra autoestima.

Así pues lo que importa es el resultado de nuestro trabajo, ahora vendemos nuestras habilidades y competencias, nuestra capacidad de resolver problemas, nuestra capacidad de establecer buenas relaciones con las personas, pensando y actuando siempre como socios estratégicos de una organización. Más aún, debemos considerar que la institución exitosa del futuro será aquella que sea orientada a la autoestima.

Nuestra experiencia laboral, nos muestra que actualmente en nuestro país la famosa estabilidad del trabajo no existe más, por lo que el reto ya no es conseguir un trabajo

y exigir “estabilidad”, hoy día el problema fundamental es ser realmente empleable. Por lo cual, debemos tener presente los siguientes elementos de base:

En primer lugar debemos mencionar a la inteligencia y nuestra propia capacidad intelectual y de trabajo.

En segundo lugar nuestra capacidad de establecer buenas relaciones con las personas de todo nivel, tolerar a otros y evitar conflictos. Es importante mencionar que gran parte del éxito profesional está ligado a factores de la personalidad y que el elemento base en este proceso es la autoestima.

Consideramos conveniente mencionar algunas propuestas respecto a la autoestima y el trabajo:

- Cuanto más alta sea nuestra autoestima, mejor equipados estaremos para enfrentar a la adversidad en nuestras profesiones y cuanto más baja es nuestra autoestima habrá menos aspiraciones y logros profesionales.
- El que trabaja en lo que le gusta, se realiza como individuo, es feliz y sus ingresos mejoran, por el llamado de su competencia.

### **La autoestima y la inteligencia**

**POLAINO, (1998)**, manifiesta que desde hace casi una centuria el coeficiente intelectual expresa nuestra capacidad de razonamiento, es el más famoso y usado medidor de la inteligencia, a pesar que calibra solo unas cuantas habilidades de nuestra mente. Sin embargo, debemos considerar que la mayor parte de los problemas sea en el campo que sea, requiere razonar para ser resueltos, así la persona inteligente se detecta de verdad cuando hay que resolver problemas nuevos, de esta forma el individuo puede desenvolverse con éxito en la vida. Investigaciones recientes señalan que la inteligencia tiene una base genética, pues se estima que la heredabilidad fluctúa alrededor del 50% y el porcentaje restante el individuo la adquiere del medio ambiente.

No obstante "la inteligencia heredada también puede ser modificada, es decir la familia, la autoestima, el trato afectivo, el lenguaje, la motivación, influyen en el desarrollo del coeficiente intelectual. Parece indiscutible que la inteligencia basada

en la dotación genética depende en su efectiva actualización de la actividad del sujeto en su ambiente.

**GOLEMAN. (1996)**, nos dice que cabe señalar que "las habilidades de la inteligencia emocional como, el autodomínio, la persistencia, la capacidad de motivarse uno mismo (propio de la autoestima) ejerce influencia en varios aspectos de la vida, incluyendo la inteligencia, pues las personas con habilidades emocionales bien desarrolladas tienen más probabilidad de sentirse satisfechas y de dominar los hábitos mentales que favorezcan su propia productividad, es decir, la aptitud emocional es una meta habilidad y determina lo bien que podemos utilizar cualquier otro talento incluido el intelecto puro.

**VILDOSO. (2003)**, en su trabajo de tesis nos indica lo siguiente: podemos inferir, que la autoestima influye significativamente en la inteligencia, tal como lo demuestran también las investigaciones de Rosenthal y Buron, quienes aplicaron el modelo de relaciones interpersonales llamado Pymalion, que consiste en la actitud (palabras, gestos y acciones) positiva o negativa de una persona que influye realmente sobre otra.

### 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Actores**, entes que están en permanente acción en busca de resolver problemas cotidianos en el ámbito social.

**Adaptabilidad**, es la flexibilidad en el manejo de las situaciones de cambio.

**Asociación**, conjunto de asociados en la búsqueda de superación de conflictos jurídica o personal aplicando técnicas y estrategias.

**Autoconciencia**, implica reconocer los propios estados de ánimo, los recursos y las intuiciones.

**Autoestima**, es un complejo y dinámico sistema de percepciones, creencias y actitudes de un individuo sobre sí mismo. Es multifacético, multidimensional pues incluye cuatro dimensiones: Autoconcepto académico, auto concepto social, autoconcepto emocional y autoconcepto físico motriz.

**Autoconfianza**, es un fuerte sentido del valor y capacidad propia.

**Autorregulación**, es manejo de los propios estados de ánimo, impulsos y recursos, es mantener vigiladas las emociones y los impulsos.

**Conciliación**, es un elemento o medio que permite acercarse a las partes en conflictos para propiciar el dialogo, para que las partes, a través de él, hallen una solución final a sus diferencias o demandas.

**Capacitación**, es un proceso sistemático que proporciona conocimientos, habilidades y destrezas de gran significancia para la optimización la labor docente que incluye una serie de etapas en su preparación y ejecución.

**Colaborar o cooperar**, es trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.

**Comunicación**, es saber escuchar abiertamente al resto y elaborar mensajes convincentes.

**Compromiso**, es alinearse con las metas del grupo u organización.

**Comprensión de los otros**, es percibir los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.

**Conciencia**, implica compromiso consigo mismo asumir las responsabilidades del propio desempeño laboral.

**Conciencia emocional**, es identificar las propias emociones y sus posibles efectos.

**Conciencia política**, es ser capaz de captar y comprender las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus miembros.

**Confiabilidad**, es mantener estándares adecuados de honestidad e integridad.

**Correcta autovaloración**, es conocer las fortalezas y limitaciones propias.

**Desarrollo de los otros**, es estar atentos a las necesidades de desarrollo de los otros y reforzar sus habilidades.

**Diversificar**, es cultivar las oportunidades laborales en los distintos tipos de personas.

**Empatía**, es la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los otros.

**Ética**, es el conocimiento de lo que está bien y de lo que está mal en la conducta humana. Es actuar en forma correcta y tiene como fundamento el libre albedrío moral. Nos indica que debemos hacer y nos informa sobre las obligaciones que tenemos frente a las demás personas, conciliando los intereses personales con los de la comunidad.

**Facilitación**, es un apoyo previsto por una o más personas imparciales que incrementan la efectividad y eficacia de la toma de decisiones en el manejo de conflictos de un determinado grupo de personas

**Innovación**, es sentirse cómodo con la nueva información, las nuevas ideas y las nuevas situaciones.

**Impulso hacia el logro**, implica esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.

**Influencia**, es idear y realizar adecuadamente tácticas efectivas de persuasión.

**Iniciativa**, es disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.

**Liderazgo**, es la capacidad de inspirar y guiar a los individuos y al grupo en su conjunto.

**Manejo de conflicto**, es saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.

**Medición**, es un proceso y forma de solución de los conflictos, en virtud de la cual las partes del mismo, ante un tercero que no decide, contrastan sus respectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo que elimine la posible contienda.

**Motivación**, es la intensidad y dirección de las emociones que guían o facilitan el cumplimiento de las metas establecidas.

**Negociación**, es un proceso dinámico en la que dos o más partes tratan de resolver sus diferencias y defender sus intereses de manera directa, con el fin de lograr una solución satisfactoria.

**Optimismo**, implica persistencia en la consecución de los objetivos, a pesar de los obstáculos y retrocesos que puedan presentarse.

**Servicio de orientación**, es anticipar, reconocer y satisfacer las necesidades reales del cliente.

**Trabajar en equipo**, es ser capaz de crear sinergia para la consecución de metas colectivas.

## 2.4. HIPÓTESIS

El nivel de conflicto está asociado significativamente al grado de comunicación y capacitación en los actores de las instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan.

## 2.5. VARIABLES

### **VARIABLE INDEPENDIENTE (X):**

#### **Comunicación y Capacitación**

Son acciones importantes en el sistema social destinado a prevenir y solucionar los conflictos constituido por un conjunto de actores de un entorno social.

- **Grado de comunicación:** Se caracteriza por ser democrático y saber escuchar abiertamente a los demás y elaborar mensajes convincentes.
- **Nivel capacitación:** Es poseer sistemáticamente conocimientos, habilidades y destrezas de gran significancia para la optimización de los resultados esperados.
- **Mecanismos de comunicación:** Es asociar un conjunto de experiencias para la búsqueda de superación de conflictos jurídicas o personales aplicando técnicas y estrategias.
- **Acciones de capacitación:** Es capacitar una o más personas imparcialmente para que incrementan la efectividad y eficacia en la toma de decisiones en el manejo de conflictos de un determinado grupo de personas.
- **Técnicas de comunicación:** Es un proceso dinámico de comulgar entre las dos o más personas que tratan de resolver sus diferencias y defender sus intereses de manera directa, con el fin de lograr una solución satisfactoria.
- **Técnicas de capacitación:** Proceso sistemático que proporciona conocimientos, habilidades y destrezas de gran significancia para la optimización la labor de los actores que incluye una serie de etapas en su preparación y ejecución.

### **VARIABLE DEPENDIENTE (Y):**

#### **Niveles de conflicto**

En los últimos años, se han puesto de manifiesto profundos conflictos ético-valorativos en los ciudadanos, lo que se evidencia los efectos negativos en el desarrollo personal y social: la predominancia de una visión individualista de la vida, desarraigada de los orígenes y lazos comunitarios; la indiferencia ante el

sufrimiento del otro; la poca credibilidad y comunicación en las instituciones sociales; la poca participación política y social. Hoy es un imperativo ético formar, desde el hogar y las Instituciones Educativas, ciudadanos, actores capaces de diferenciar lo justo de lo injusto, de ponerse en el lugar del otro para reconocer su dignidad como ser humano, y de elegir el mejor curso de acción a seguir en situaciones potenciales de manejo de conflictos.

- **Nivel de conflicto:** Es manejo propio del estado de ánimo, impulso y recursos emocionales de cada actor social.
- **Manejo de conflictos:** Es saber negociar y resolver los desacuerdos que se presenten dentro del equipo de trabajo.
- **Solución de conflictos:** Es llegar a un acuerdo a través de un proceso de comunicación y conciliación entre las partes afectadas, en tal virtud, contrastan sus respectivas pretensiones tratando de llegar a un acuerdo que elimine la posible contienda.
- **Estrategias de solución de conflictos:** Es un proceso dinámico en la que dos o más partes tratan de resolver sus diferencias y defender sus intereses de manera directa con el fin de lograr una solución satisfactoria.



## CAPITULO III

### 3.1 METODOLOGÍA

#### 3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

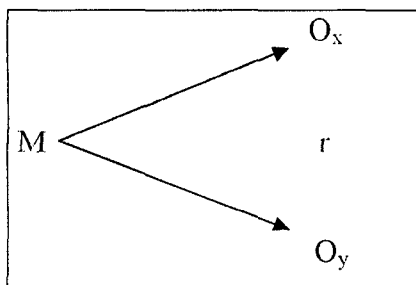
##### MÉTODO

El estudio corresponde al método de investigación cuantitativa porque en su desarrollo se siguió los pasos de la investigación clásica en forma lógica y secuencial, un paso precede a la siguiente desde la idea hasta el reporte final del estudio, a través del cual se intenta responder al problema planteado sobre los conflictos de los actores en las instituciones educativas de primaria.

##### DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio pertenece al diseño No Experimental de tipo Transversal, Descriptivo y Correlacional.

**No Experimental**, porque no se manipuló las variables independientes: Comunicación y capacitación, sino que se estudió a los actores sujetos en su contexto natural y no se generalizó los resultados del estudio, de tipo **Transversal**, porque se recolectó los datos en un sólo momento y en un mismo tiempo. **Descriptivo**, porque se describió a los actores del estudio en su contexto y características como la comunicación, capacitación y el nivel de conflicto entre los actores de las Instituciones Educativa del distrito de San Juan y **Correlacional** por que se busco relacionar las variables comunicación y capacitación con los niveles de conflictos. El diseño presentó el siguiente diagrama:



**Donde:**

M = Muestra

O<sub>x</sub>= Variable Independiente (**Comunicación y Capacitación**)O<sub>y</sub>= Variable Dependiente (**Niveles de conflicto**)

r= La relación que se busca entre las variables estudiadas.

**3.1.2 POBLACIÓN Y MUESTRA****POBLACIÓN**

La población objetivo del estudio estuvo conformada por todos los directores, docentes, administrativos, alumnos y directivos de los padres de familia de 8 instituciones educativas primarios públicos del Distrito de San Juan ubicadas en el eje carretera Iquitos Nauta, es como se indica:

31 directivos, 170 docentes, 32 administrativos, 534 alumnos primarios de 5° y 6° grado y 32 directivos de asociaciones de padres de familia.

No	Institución	Direct	Docent.	Adm	APA FA	Grado		total
						5°	6°	
01	60102 Varillal	3	19	4	4	30	29	59
02	60128 Peña negra	3	14	4	4	25	30	55
03	60110 Quistococha	3	25	4	4	35	32	67
04	Delfines	4	20	4	4	36	35	71
05	Teresa de calcuta	4	27	4	4	34	39	73
06	Inka Manco Kali	4	24	4	4	38	35	73
07	Secada	4	20	4	4	34	28	62
08	60024 San Juan	6	21	4	4	38	36	74
Total		31	170	32	32	270	264	534

**MUESTRA**

El tamaño de muestra se obtuvo por métodos aleatorios en tres etapas, haciendo uso de la fórmula para poblaciones finitas, para inferir conclusiones acerca de la población (estadística inductiva o inferencia estadística) y describir características observadas en la muestra (estadística descriptiva), a partir de la misma, la primera etapa fue las instituciones educativas, la segunda etapa correspondió a determinar el número de docentes y la tercera al número de estudiantes, la selección de las instituciones educativas, los docentes y los estudiantes fue por método de números aleatorios respectivamente.

## Fórmula Del Tamaño De Muestra Para Poblaciones Finitas

### Primera Etapa

$$n_0 = \left( \frac{z}{\epsilon} \right)^2 * p * q$$
$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

$Z_{\alpha/2}$ : Punto crítico bajo el área de la curva normal con un nivel de significación determinado (1.96)

$\alpha$  : Nivel de significancia o error de tipo I expresado en proporciones (0.05)

$p$  : Proporción de instituciones educativas de primarias que poseen la característica del estudio. (0.99)

$q$  : Proporción de instituciones educativas de primaria que no poseen la característica del estudio. (0.01)

$E$  : Error cuantificado por la aplicación del muestreo aleatorio y fijado por el investigador (0.05)

$N$  : Número de instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan (8 instituciones)

Aplicando la fórmula se obtiene

$$n_0 = \left( \frac{z}{\epsilon} \right)^2 * p * q \Rightarrow n_0 = \left( \frac{1,96}{0,05} \right)^2 * 0,99 * 0,01 = 15,13$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{15,13}{1 + \frac{15,13}{8}} = 5,23 \approx 5 \text{ institucio nes}$$

Lo que indica que 5 instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan participaron en el estudio, de las mismas que se obtuvieron los docentes, directivos y estudiantes en una segunda y tercera etapa

## Segunda Etapa

No	Institución	Direct.	Docent.	Adm	APA FA	Grado		total
						5°	6°	
01	60102 Varillal	3	19	4	4	30	29	59
02	60110 Quistococha	3	25	4	4	35	32	67
03	Delfines	4	20	4	4	36	35	71
04	Teresa de calcuta	4	27	4	4	34	39	73
05	60024 San Juan	6	21	4	4	38	36	74
Total		20	112	20	20	173	171	344

### Tamaño de muestra para Docentes

$$Z_{\alpha/2} : 1.96$$

$$\alpha : 0.05$$

$$p : 0.95$$

$$q : 0.05$$

$$E : 0.05$$

N: Número de docentes de las 5 instituciones educativas de primaria en la muestra:  
112 docentes.

Aplicando la fórmula se obtiene

$$n_0 = \left( \frac{z}{\varepsilon} \right)^2 * p * q \Rightarrow n_0 = \left( \frac{1,96}{0,05} \right)^2 * 0,80 * 0,20 = 24586$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{245,86}{1 + \frac{245,86}{112}} = 76,94 \approx 77 \text{ docentes}$$

El número de docentes de las 5 instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan fueron 77 docentes y el diseño muestral fue el estratificado con afijación proporcional a cada estrato, siendo los estratos 5 correspondiente a cada institución educativa según se detalla en siguiente cuadro:

No	Instituciones educativas	Ni	Wi=Ni/N	Ni = n*Wi
01	60102 Varillal	19	0,17	13
02	60110 Quistococha	25	0,22	17
03	Delfines	20	0,18	14
04	Teresa de calcuta	27	0,24	18
05	60024 San Juan	21	0,19	15
Total		112	100	77

La selección de cada docentes fue haciendo uso de la tabla de números aleatorios (Anexo )

### Tercera Etapa

#### Tamaño de muestra para Estudiantes

$$Z_{\alpha/2} : 1.96$$

$$\alpha : 0.05$$

$$p : 0.95$$

$$q : 0.05$$

$$E : 0.05$$

N: Número de estudiantes de las 5 instituciones educativas de primaria en la muestra: 344 estudiantes.

Aplicando la fórmula se obtiene

$$n_0 = \left( \frac{z}{\epsilon} \right)^2 * p * q \Rightarrow n_0 = \left( \frac{1,96}{0,05} \right)^2 * 0,80 * 0,20 = 245.86$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{245,86}{1 + \frac{245,86}{344}} = 143,38 \approx 143 \text{ estudiantes}$$

El número de estudiantes para las 5 instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan fueron 143, el diseño muestral empleado fue el estratificado con afijación proporcional a cada estrato, siendo los estratos 5 correspondiente a cada institución educativa según se detalla en siguiente cuadro:

No	Instituciones educativas	Ni	Wi=Ni/N	Ni = n*Wi
01	60102 Varillal	59	0,17	24
02	60110 Quistococha	67	0,19	28
03	Delfines	71	0,21	30
04	Teresa de Calcuta	73	0,21	30
05	60024 San Juan	74	0,22	31
Total		344	100	143

La selección de cada estudiante se hizo a través de la tabla de números aleatorios (Anexo)

### 3.1.2. PROCEDIMIENTOS, TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se realizó el siguiente procedimiento:

- Se solicitó la autorización a los directores de las Instituciones Educativas Públicas del distrito de San Juan que fueron seleccionados.
- La información se recolectó durante (4) cuatro meses aproximadamente en horario de trabajo de la Institución Educativa.
- Los datos fueron recolectados por los mismos investigadores.
- Los instrumentos tuvieron como duración aproximada para su aplicación de 45 minutos.

#### TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica empleada fue la encuesta para identificar los tipos de conflictos, la comunicación y la capacitación en las instituciones educativas del nivel primario del distrito de San Juan Bautista.

## **INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LOS DATOS**

Los instrumentos empleados fueron los cuestionarios, uno para evaluar el conflicto y el otro para evaluar la comunicación y capacitación en las Instituciones Educativas del nivel Primario del distrito de San Juan Bautista-2009.

## **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

### **VALIDEZ:**

La validez para ambos instrumentos fue determinada por el método Delphi o juicio de expertos, siendo estos: 3 Psicólogos, 2 Abogados y 2 profesores. La validez de la encuesta sobre conflictos fue de 98,29 %, para la encuesta que evaluó la comunicación y capacitación fue de 100,0% valores que indicaron una validez elevada para evaluar los conflictos, comunicación y capacitación en instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan 2009.

### **CONFIABILIDAD**

La confiabilidad, se determinó mediante el método de inter correlación de ítems cuyo coeficiente de correlación es el Alfa de Crombach, para lo cual se utilizó una muestra piloto del 10% de la muestra del estudio; a quienes se les aplicó la encuesta de conflictos y de comunicación y capacitación siendo los coeficientes encontrados de 77.7% (0.777) para la encuesta de conflictos y de 84.5% (0.845) para la encuesta de capacitación y comunicación, valores que indicaron confiabilidad elevada en los instrumentos para evaluar los conflictos, la comunicación y capacitación en las Instituciones Educativas de Primaria del distrito de San Juan en el 2009.

### **PROCESAMIENTO DE LOS RESULTADOS:**

La información fue procesada en el programa estadístico SPSS, versión 17.0, versión en español en el entorno Windows Xp.

Para el análisis univariado se utilizaron medidas de resumen (frecuencia absoluta, porcentajes) y medidas de tendencia central (moda). Los

resultados serán presentados mediante cuadros y gráficos de barras simples y compuestas), para facilitar su análisis e interpretación de acuerdo a las variables en estudio.

Para el análisis bivariado, se utilizaron tablas de doble entrada o tablas de contingencia y gráficos. En el análisis inferencial para comprobar la hipótesis se utilizaron pruebas estadísticas no paramétricas como la prueba Tau-b de Kendall a un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

El análisis de datos se trabajó en un nivel de significancia con un margen de error de 0.05 y un nivel de confianza bastante considerable.

### **LIMITACIONES**

- Las presencia de los paros por el sindicato del “SUTEP” y las vacaciones adelantadas que se dio para los maestros y alumnos por la propagación de la gripe AH1N1, durante el periodo de la recolección de la muestra dificultaron el proceso de la investigación.
- Se desconoce la existencia de otros estudios referente a las variables utilizadas, que permitan establecer similitud o diferencias con los hallazgos encontrados en el presente estudio de investigación.

### **PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS**

Los actores de las diferentes I.E. considerado como muestra de objeto de estudio fueron tratados con respeto, considerando la anonimidad de los sujetos y la confidencialidad de sus respuestas y acciones en el momento de la recolección de los datos. Una vez recolectados los datos a través del cuestionario y la encuesta, los instrumentos han sido utilizados solamente para fines de investigación. Finalizando el proceso de análisis e interpretación de los resultados, han sido destruidos tal como la técnica lo exige.



## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

La unidad de análisis de las Instituciones Públicas Primarias del Distrito de San Juan, las que se utilizaron en la investigación en una muestra de 5 Instituciones Educativas en los actores: directivos, docentes, alumnos, administrativos y directivos de APAFAS durante el año 2009.

Los resultados se organizaron para su presentación de acuerdo a los objetivos planteados según el siguiente orden:

1. Análisis univariado de la variable dependiente conflicto, a través de los indicadores: Entorno social, la familia, reacción ante los conflictos, en el profesorado, en los alumnos y con respecto al currículo.
2. Análisis univariado de las variables independientes, Comunicación y capacitación.
3. Análisis bivariado de la variable dependiente conflicto con las variables independientes, Comunicación y Capacitación.
4. Análisis Inferencial utilizando pruebas de asociación y correlación entre la variable dependiente Conflicto y las variables independientes, Comunicación y capacitación.

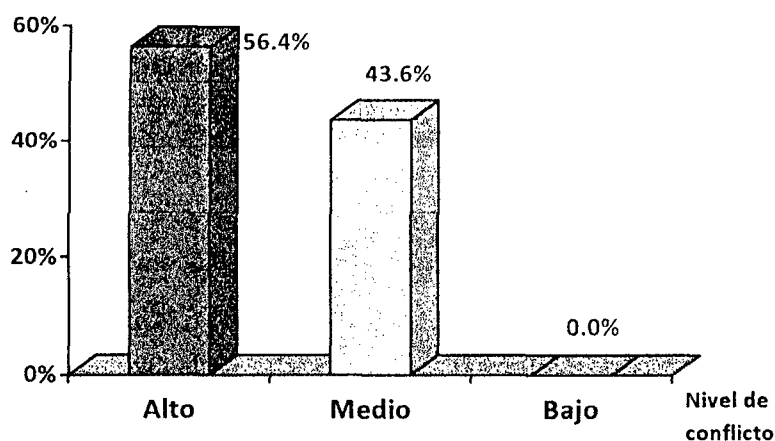
**4.1. Análisis univariado de la variable dependiente a través de sus indicadores: Entorno social, la familia, reacción ante los conflictos, en el profesorado, en los alumnos y con respecto al currículo**

El análisis de la variable dependiente conflicto se llevó a cabo, en primer lugar mediante sus indicadores y luego en forma global teniendo en cuenta los mismos.

**TABLA 01**  
**NIVEL DE CONFLICTO EN EL ENTORNO SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN -2009**

NIVEL DE CONFLICTO DEL ENTORNO SOCIAL	Nº	%
Alto	158	56.4
Medio	122	43.6
Bajo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100.00</b>

**GRÁFICO 01**  
**NIVEL DE CONFLICTO DEL ENTORNO SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN -2009**

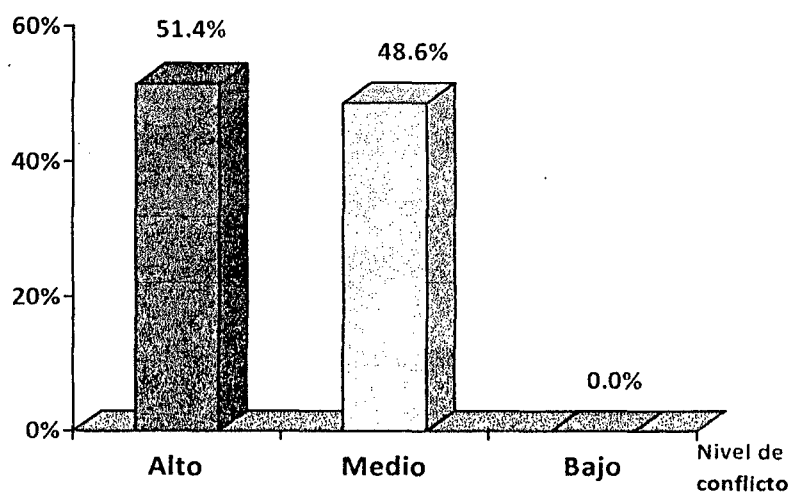


Con respecto a los conflictos del entorno social en las Instituciones Públicas del nivel Primario del Distrito de San Juan se observa que, 56.4% (158 actores) manifestaron que existe nivel alto de conflictos, 43.6% (122 actores) nivel medio y no hubo nivel bajo de conflictos del entorno social en las instituciones (Tabla y Gráfico 01)

**TABLA N° 02**  
**NIVEL DE CONFLICTO EN LA FAMILIA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN -2009**

NIVEL DE CONFLICTO EN LA FAMILIA	N°	%
Alto	144	51.4
Medio	136	48.6
Bajo	0	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100.00</b>

**GRÁFICO N° 02**  
**NIVEL DE CONFLICTO EN LA FAMILIA DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN -2009**

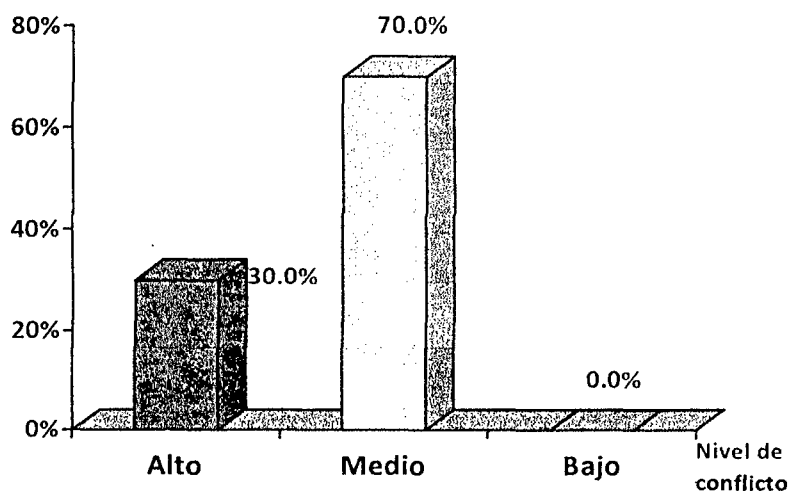


En cuanto a los conflictos en las familias de los estudiantes de las Instituciones Públicas Primarias del Distrito de San Juan que nos muestra la tabla y gráfico 02, se aprecia que, 51.4% (144 actores) manifestaron que existe nivel alto de conflicto en las familias, 48.6% (136 actores) nivel medio de conflictos y no hubo bajo nivel de conflictos en las familias (Tabla y Gráfico 02)

**TABLA N° 03**  
**NIVEL DE REACCIÓN ANTE LOS CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES**  
**EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO**  
**DE SAN JUAN -2009**

NIVEL DE REACCIÓN DE CONFLICTOS	N°	%
Alto	84	30.0
Medio	196	70.0
Bajo	00	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100.00</b>

**GRÁFICO 03**  
**NIVEL DE REACCIÓN ANTE LOS CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES**  
**EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO**  
**DE SAN JUAN -2009**

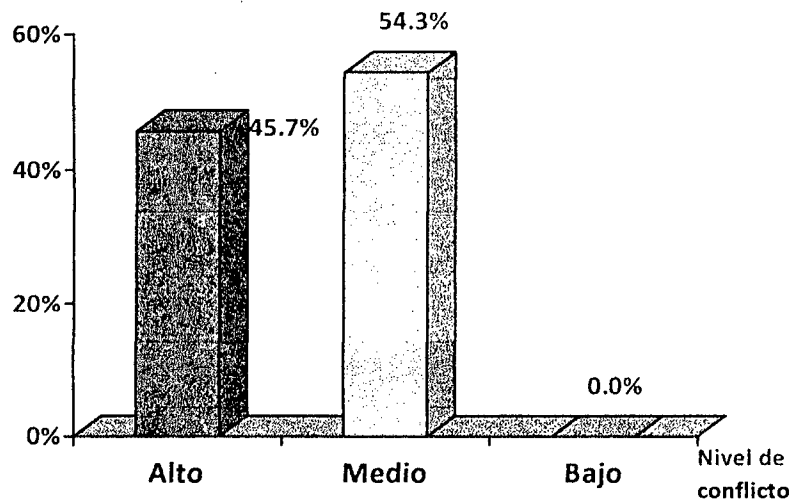


Con respecto a la reacción ante los conflictos en las Instituciones Públicas del nivel Primario del Distrito de San Juan se observa que, 70.0% (196 actores) indicaron que existe nivel medio de reacción ante los conflictos y 30.0% (84 actores) nivel alto de reacción no hubo nivel bajo de reacción ante los conflictos en las instituciones (Tabla y Gráfico 3).

**TABLA 04**  
**NIVEL DE CONFLICTOS EN EL PROFESORADO EN LAS INSTITUCIONES**  
**EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO**  
**DE SAN JUAN -2009**

<b>NIVEL DE CONFLICTOS DEL PROFESORADO</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	128	45.7
<b>Medio</b>	152	54.3
<b>Bajo</b>	00	0.0
<b>TOTAL</b>	280	100.00

**GRÁFICO 04**  
**NIVEL DE CONFLICTOS EN EL PROFESORADO EN LAS INSTITUCIONES**  
**EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO**  
**DE SAN JUAN -2009**

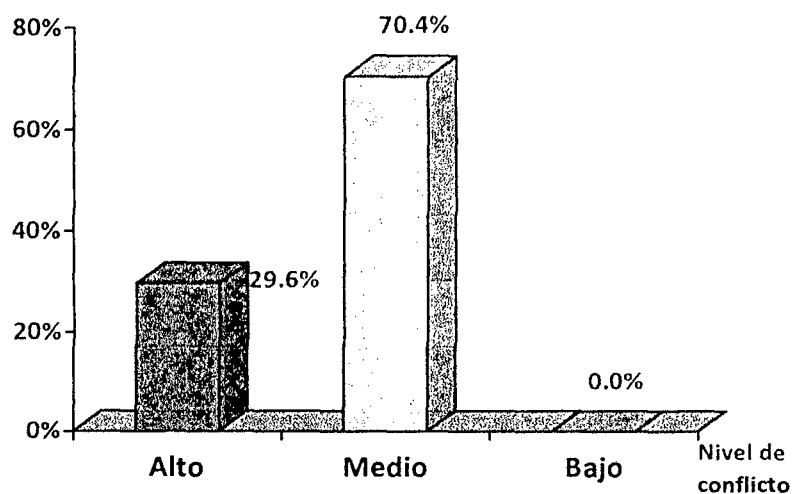


En cuanto a los conflictos en el profesorado de las Instituciones Públicas Primarias del Distrito de San Juan que nos muestra la tabla y gráfico 04, se aprecia que, 54.3% (152 actores) manifestaron que existe nivel medio de conflictos en el profesorado, 45.7% (128 actores) nivel alto y no hubieron en el profesorado de nivel bajo de conflictos. (Tabla y Gráfico 4).

**TABLA N° 05**  
**NIVEL DE CONFLICTO EN LOS ALUMNOS DE LAS INSTITUCIONES**  
**EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO**  
**DE SAN JUAN -2009**

NIVEL DE CONFLICTO EN LOS ALUMNOS	N°	%
Alto	82	29.6
Medio	198	70.4
Bajo	00	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100.00</b>

**GRÁFICO N° 05**  
**NIVEL DE CONFLICTO EN LOS ALUMNOS DE LAS INSTITUCIONES**  
**EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO**  
**DE SAN JUAN -2009**

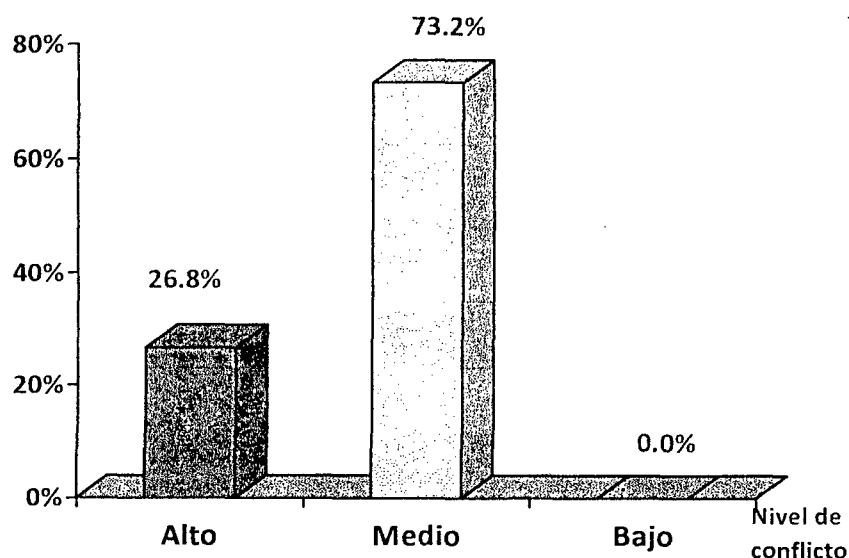


Con respecto a los conflictos en los alumnos de las Instituciones Públicas del nivel Primario del Distrito de San Juan se observa que, 70.4% (198 actores) manifestaron que existe nivel medio de conflictos en los alumnos(as), 29.6% (82 actores) nivel alto y no hubo en los alumnos(as) nivel bajo de conflictos (Tabla y Gráfico 05)

**TABLA 06**  
**NIVEL DE CONFLICTO EN EL CURRÍCULO DE LAS INSTITUCIONES**  
**EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO**  
**DE SAN JUAN -2009**

NIVEL DE CONFLICTO	Nº	%
Alto	75	26.8
Medio	205	73.2
Bajo	00	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100.00</b>

**GRAFICO 06**  
**NIVEL DE CONFLICTO EN EL CURRÍCULO DE LAS INSTITUCIONES**  
**EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO**  
**DE SAN JUAN -2009**



En cuanto a los conflictos generado con respecto al currículum en las Instituciones Públicas de nivel Primario del Distrito de San Juan que nos muestra la tabla y gráfico 06, se aprecia que, 73.2% (205 actores) manifestaron que existe nivel medio de conflicto generado del currículum, 26.8% (75 actores) nivel alto y no hubo nivel bajo de conflictos.

Análisis global la variable dependiente Conflicto.

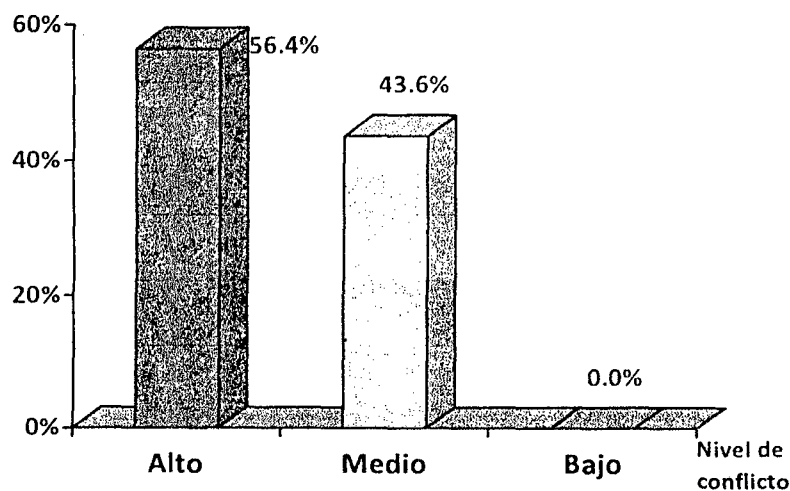
TABLA 07

**NIVEL DE CONFLICTO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN – IQUITOS 2009**

NIVEL DE CONFLICTO	Nº	%
Alto	158	56.4
Medio	122	43.6
Bajo	00	0.0
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100.00</b>

GRÁFICO 07

**NIVEL DE CONFLICTO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN – IQUITOS 2009**



Al analizar el conflicto en las Instituciones Públicas del nivel Primario del Distrito de San Juan en forma global se observa que, 56.4% (158 actores) manifestaron que en las instituciones educativas existe nivel alto de conflictos y 43.6% (122 actores) conflictos a nivel medio así mismo no hubo conflictos en nivel bajo (Tabla y Gráfico 07)

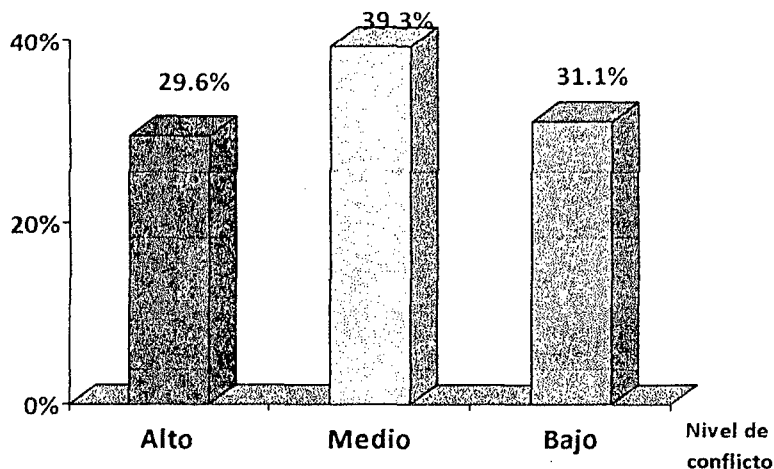


#### 4.2. Análisis de la variable independiente: Comunicación y capacitación

**TABLA 08**  
**NIVEL DE COMUNICACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009**

NIVEL DE COMUNICACIÓN	Nº	%
Deficiente	83	29.6
Regular	110	39.3
Buena	87	31.1
TOTAL	280	100.0

**GRÁFICO 08**  
**NIVEL DE COMUNICACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009**

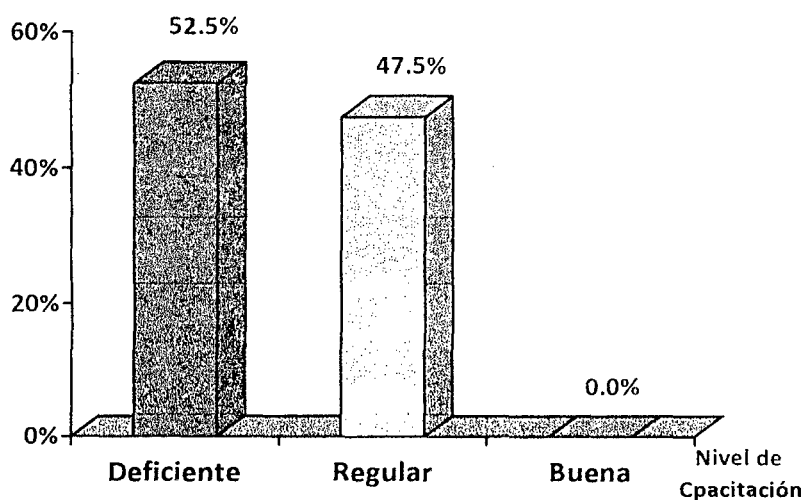


Al analizar la variable comunicación en las Instituciones Públicas Primarias del Distrito de San Juan que se aprecia en la tabla y gráfico 08, se aprecia que, 39.3% (110 actores) manifestaron que existe comunicación regular, 29.6% (83 actores) comunicación deficiente y 31.1% (87 actores) comunicación buena.

**TABLA 09**  
**NIVEL DE CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS**  
**PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE**  
**SAN JUAN-IQUITOS 2009**

CAPACITACIÓN	Nº	%
Deficiente	147	52.5
Regular	133	47.5
Buena	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>279</b>	<b>100.00</b>

**GRÁFICO 09**  
**NIVEL DE CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE**  
**PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009**



Con respecto al análisis de la variable capacitación en las Instituciones Públicas del nivel Primario del Distrito de San Juan se observa que, 52.5% (147 actores) manifestaron que existe Capacitación deficiente y 47.5 % (133 actores) una Capacitación regular, no hubo buena capacitación. (Tabla y Gráfico 09)

4.3. Análisis bivariado de las variable dependiente Conflicto con las variables independientes, Comunicación y capacitación.

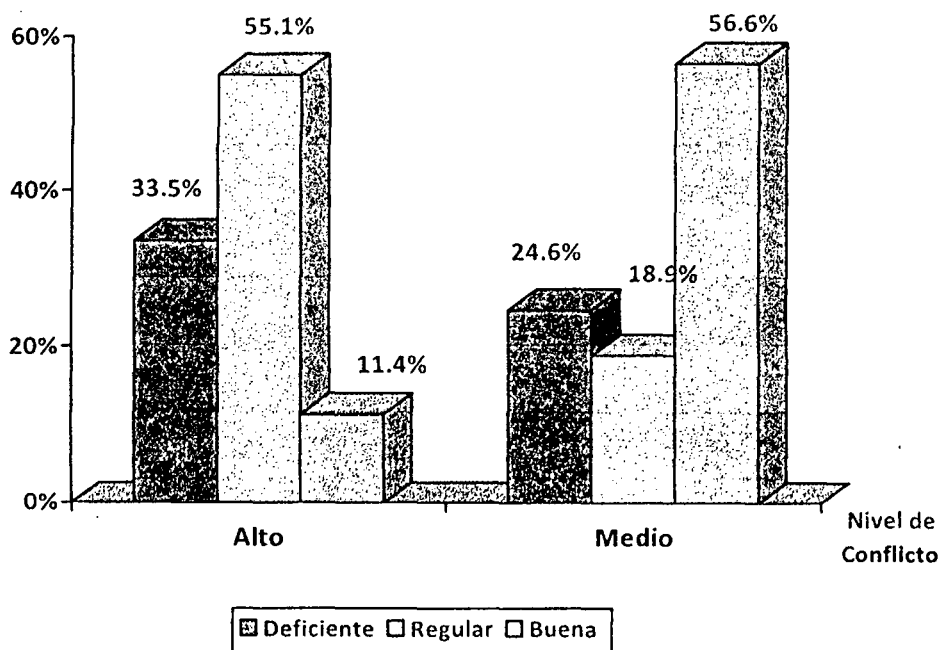
TABLA 10

NIVEL DE COMUNICACIÓN Y DE CONFLICTO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009

NIVEL DE COMUNICACIÓN	NIVEL DE CONFLICTO				TOTAL	
	Alto		Medio		N°	%
	N°	%	N°	%		
Deficiente	53	33.5	30	24.6	83	29.6
Regular	87	55.1	23	18.9	110	39.3
Buena	18	11.4	69	56.6	87	31.1
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>100.0</b>	<b>122</b>	<b>100.0</b>	<b>280</b>	<b>100.0</b>

GRÁFICO 10

COMUNICACIÓN Y NIVEL DE CONFLICTO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009

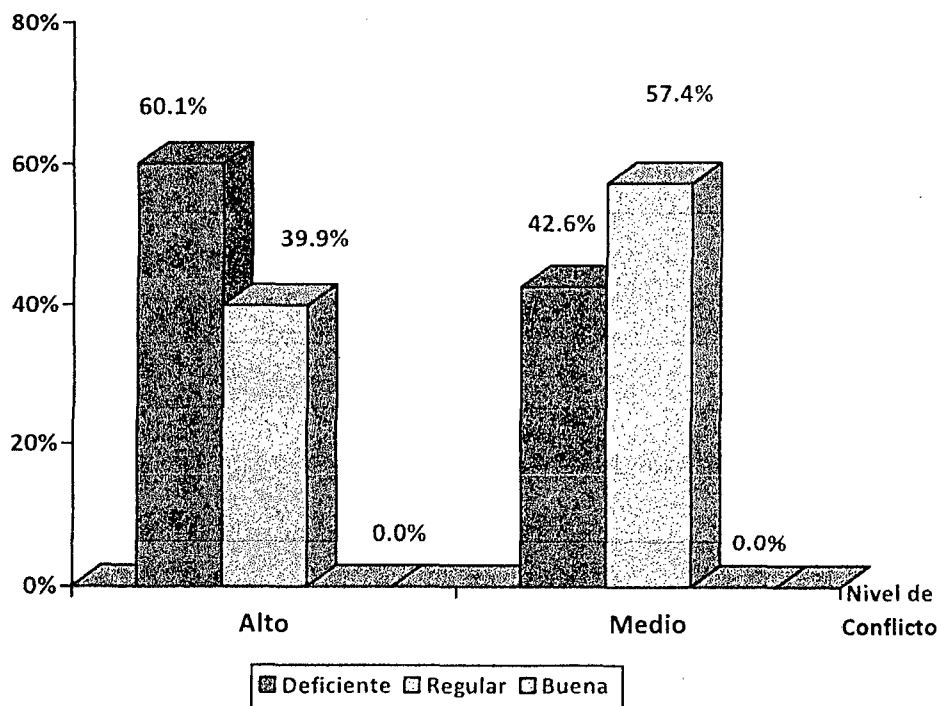


En la Tabla y gráfico 10 se muestra el análisis bivariado del nivel de comunicación y el nivel de conflicto en las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan según la opinión de los 280 actores que participaron en el estudio en que se aprecia que, de 158 (100%) actores que calificaron al conflicto en su institución educativa en un nivel alto, 55.1% (87 actores) evaluaron a la comunicación en nivel regular, 33.5% (53 actores ) en nivel deficiente y 11.4% (18 actores) en nivel bueno. De los 122 (100%) que valoraron al conflicto en su institución educativa en un nivel medio, 56.6% (69 actores) apreciaron a la comunicación en un nivel bueno, 24.6% (30 actores) en nivel deficiente y 18.6% (23 actores) en nivel regular respectivamente.

**TABLA 11**  
**NIVEL DE CAPACITACIÓN Y CONFLICTO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009**

NIVEL DE CAPACITACIÓN	NIVEL DE CONFLICTO				TOTAL	
	Alto		Medio		N°	%
	N°	%	N°	%		
Deficiente	95	60.1	52	42.6	147	52.5
Regular	63	39.9	70	57.4	133	47.5
<b>TOTAL</b>	158	100.0	122	100.0	280	100.0

**GRFICO 11**  
**NIVEL DE CAPACITACIÓN Y CONFLICTO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009**



En cuanto al análisis del el nivel de capacitación con el nivel de conflicto en instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan según la dictamen de los 280 actores que colaboraron con el estudio según la Tabla y gráfico 11 se observa que, de 158 (100%) actores que evaluaron al conflicto en su institución educativa en un nivel alto, 60.1% (95 actores) calificaron a la comunicación en nivel deficiente, 39.9% (63 actores ) en nivel regular, no hubo nivel de conflicto alto con nivel de capacitación también alto. De los 122 (100%) que valoraron al conflicto en su institución educativa en un nivel medio, 57.4% (70 actores) apreciaron a la comunicación en su institución en nivel regular y 42.6% (52 actores) en nivel deficiente, así mismo no hubieron instituciones con nivel de conflicto medio y de capacitación regular respectivamente.

#### **4.4. Análisis Inferencial a través de la prueba de hipótesis de asociación y correlación entre la variable dependiente Conflicto y las variables independientes, Comunicación y capacitación en las Instituciones educativas públicas de primaria en el distrito de San Juan**

##### **Prueba de hipótesis**

Para probar las hipótesis se siguieron los pasos siguientes:

- a. En el análisis inferencial para la asociación del nivel de conflicto con el nivel de comunicación y capacitación y evaluadas en nivel ordinal las mismas que tuvieron categorías de Alto, Regular y Bajo para la variable dependiente y para las variables independientes de Buena, Regular y Deficiente.
- b. Se eligió un nivel,  $\alpha = 0.05$  asumido por ser el más adecuado en estudios educativos y sociales.
- c. Luego se llevó a cabo la prueba de hipótesis de asociación entre dos variables ordinales, utilizando la prueba Tau-b de Kendall, con nivel de confianza del 95.0%.
- d. Se determinó la región de rechazo a la hipótesis nula (RR), considerando el punto crítico  $\pm 1,96$  de la tabla de la distribución t de Students, a un nivel de significación  $< 0,05$  ( $p < 0.05$ ).
- e. Con la ayuda del programa SPSS versión 17.0 se determinó la significancia de la asociación planteada en la hipótesis de la investigación
- f. Como los niveles de conflicto, comunicación y capacitación fue producto de calificación en los instrumentos aplicados, también se relacionaron a través de la prueba de hipótesis paramétrica de correlación de Pearson y la no paramétrica de Spearman o correlación ordinal.

Los resultados se muestran en las tablas 12, 13 y 14 respectivamente

#### 4.4.1 Análisis Inferencial de variables categóricas ordinales

TABLA 12

**ASOCIACIÓN ORDINAL DEL NIVEL DE CONFLICTO CON EL NIVEL DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009**

NIVEL DE CONFLICTO CON:	ESTADÍSTICO	Probabilidad de Significancia (p)
	Tau-b-c de Kendall (T)	
NIVEL DE COMUNICACIÓN	5.822	0.000
NIVEL DE CAPACITACIÓN	2.946	0.003

La tabla 12 muestra la asociación entre el nivel de conflicto y los niveles de comunicación y capacitación en las instituciones públicas de primaria del distrito de San Juan para lo cual se utilizó la prueba de hipótesis no paramétrica de asociación de variables ordinales T-b-c de Kendall con un nivel de confianza del 95% y nivel de significancia  $p < 0.05$  para la significancia de la hipótesis del que se tiene que: la asociación del nivel de conflicto con el nivel de comunicación tuvo como resultado a **Tau-b-c de Kendall (T) = 5.822,  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ )** y con el nivel de capacitación de **Tau-b-c de Kendall (T) = 2.946,  $p = 0.003$  ( $p < 0.05$ )** lo que indica que ambas asociaciones resultaron estadísticamente significativas.



4.4.2 Análisis Inferencial de variables numéricas a través del coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r_{xy}$

TABLA 13

RELACIÓN DEL NIVEL DE CONFLICTO CON EL NIVEL DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009

VARIABLES	ESTADÍSTICO		
	$r_{xy}$ de Pearson		
	CONFLICTO	COMUNICACIÓN	CAPACITACIÓN
CONFLICTO	1	- 0.208**	- 0.164*
COMUNICACIÓN	- 0.208**	1	- 0.078°
CAPACITACIÓN	- 0.164*	- 0.078°	1

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

° La correlación no es significativa.

La tabla 13 muestra la correlación de Pearson entre los puntajes de conflicto y los de comunicación y capacitación de los instrumentos aplicados a los actores de las instituciones públicas de primaria del distrito de San Juan para lo que se utilizó la prueba de hipótesis paramétrica de correlación de Pearson ( $r_{xy}$ ) con un nivel de confianza del 95% y nivel de significancia  $p < 0.05$  para la significancia de la prueba del que se tiene los siguientes resultados para los puntajes de conflicto con el de comunicación y de capacitación:  $r_{xy} = -0.208$ ,  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ) y con el nivel de capacitación de  $r_{xy} = -0.164$ ,  $p = 0.001$  ( $p < 0.05$ ) que indica que las relaciones son significativas e inversas en el sentido de mientras más conflictos menor será la comunicación y la capacitación respectivamente.

**4.4.3 Análisis Inferencial de variables numéricas a través del coeficiente de correlación de Spearman o de correlación ordinal  $r_s$**

**TABLA 14**

**RELACIÓN DEL NIVEL DE CONFLICTO CON EL NIVEL DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN-IQUITOS 2009**

VARIABLES	ESTADÍSTICO ORDINAL		
	$r_s$ de Spearman		
	CONFLICTO	COMUNICACIÓN	CAPACITACIÓN
CONFLICTO	1	- 0.229**	- 0.163*
COMUNICACIÓN	- 0.229**	1	- 0.095°
CAPACITACIÓN	- 0.163*	- 0.095°	1

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

° La correlación no es significativa.

La tabla 14 muestra la correlación para variables ordinales de Spearman entre los puntajes de conflicto y los de comunicación y capacitación de los instrumentos aplicados a los actores de las instituciones públicas de primaria del distrito de San Juan para lo que se utilizó la prueba de hipótesis no paramétrica para variables de orden de Spearman ( $r_s$ ) con un nivel de confianza del 95% y nivel de significancia  $p < 0.05$  para la significancia de la prueba, del que se tiene los siguientes resultados para los puntajes de conflicto con el de comunicación y de capacitación:  $r_s = - 0.229$ ,  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ) y con el nivel de capacitación de  $r_s = - 0.163$ ,  $p = 0.001$  ( $p < 0.05$ ) que indica que las relaciones son significativas e inversas en el sentido de mientras exista mayores conflictos menor será la comunicación y la capacitación respectivamente.

De lo descrito anteriormente queda comprobada la asociación significativa del nivel conflicto con los niveles de comunicación y capacitación en las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

La identificación del nivel de conflicto, grado de comunicación y capacitación que existe en las Instituciones Públicas del Distrito de San Juan, nos llevan a pretender que los actores de las mismas cambien permanentemente sus actitudes y estén en constante comunicación y capacitación, para llevar a cabo modificaciones permanentes en el comportamiento interaccionista con el medio ambiente o reaccionando ante una situación dada en la acción directa como ocurre en situaciones provocadas, planificadas y dirigidas al buen funcionamiento organizacional educativo, en sus tres áreas: cognoscitivo, afectivo y psicomotora, de esta manera contribuir a la mejora de la calidad educativa y al desarrollo educativo de la región de Loreto y en especial del distrito de San Juan Bautista, una condición suficiente en la obtención de estos objetivos es que los estudiantes aprendan a manejar y resolver sus propios problemas.

Los resultados del análisis univariado, evidencian en relación a los niveles de conflicto en todos sus indicadores estuvieron por encima del 50% así tenemos que de 280 actores (100%), el 56.4% fue en el entorno social, 51.4%, en las familias, 70.4%l alumnado y de 73.2% en los generados por el currículo estos hallazgos concuerdan con **Alicia Vargas y otros (2002) Costa Rica**, en su estudio sobre “En el manejo del conflicto en la gestión educativa”, en el que considera que el conflicto es inherente al desarrollo de las organizaciones sociales y, dentro de las nuevas concepciones organizacionales se considera como factor importante para el fortalecimiento de los grupos humanos, esto nos da una razón por la cual los niveles de conflicto se hace necesario esclarecer formas alternativas para su manejo así mismo con **Ruth Lapidus (2004) Trujillo- Perú**, en su trabajo, “Mediación escolar: una estrategia para la gestión de los conflictos”, en el concluye que la mediación es una alternativa para reconocer los conflictos como fenómenos interpersonales, multicausales y que no debe considerarse como una amenaza más bien como fuente de creatividad y como un nuevo espacio de aprendizaje de valores para fortalecer la convivencia institucional para fomentar actitudes que hacen del conflicto una oportunidad de desarrollo más que de violencia o destrucción. Por otro lado **Santiago de la Barrera (2001) en México**, en su estudio “MÉTODO PARA RESOLVER CONFLICTOS HUMANOS”. Concluye con un modelo de cambio comunicacional, basado en un conjunto de partes no lineales integradas según las relaciones

funcionales, como medio de lograr innovaciones en las instituciones educativas. **ROBBINS (2004) México**, en su estudio sobre “Manejo de conflictos” concluye que la naturaleza del conflicto se da en tres enfoques: el Primero, el tradicional es el que analiza las causas y trata de corregirlas lo más pronto posible, el segundo es el enfoque de las relaciones humanas que considera al conflicto como resultado natural e inevitable de las relaciones de todos los grupos sociales, aceptándolos de tal forma que podrían llegar a ser un proceso que beneficiara a las partes involucradas y el tercero es el interaccionista que sostiene que el conflicto es absolutamente necesario para el desempeño eficaz de un grupo de personas.

La comunicación en las Instituciones de primaria del distrito de San Juan en su mayoría fue regular, este resultado concuerda **NORIEGA CELIS Ynes Ercilia y RIOS ROJAS, Cora del pilar; Iquitos-Perú**, en su estudio: “Estilo de liderazgo del Director y el nivel de Desempeño Laboral de los docentes en las Instituciones educativas secundarias públicas del distrito de **Iquitos- 2006**” en el determinan que 53.6% los docentes establecen canales de comunicación por donde fluyan las relaciones de autoridad, responsabilidad y coordinación.

La dimensión de **comunicación con otras entidades y agentes del entorno**, 61.9% mantiene el nivel de relaciones de cooperación con entidades y/o instituciones del entorno y establece convenios con otras entidades y organizaciones de su entorno respectivamente, el 53.8% formula y ejecuta un plan para asegurar aliados estratégicos.

**Isabel Fernández y otros (2005)**, en “Conflictos en el Centro Escolar”, **COMUNICACIÓN GRÁFICA Y EDUCACION. Lima**, señala que la educación para la paz ha considerado, especialmente en los últimos tiempos, el conflicto como uno de los contenidos centrales de la educación, como algo connatural a las relaciones humanas y por tanto puede ser convertido en una oportunidad para crecer y para aprender.

**MORALES Paula y POLISZUK Sandra (2003)**, en su trabajo “Planificación de la comunicación en las instituciones educativas de **Argentina, Buenos Aires**” plantean que lo comunicacional según el modo en que se entienda determinará de modo distinto la producción de estrategias de análisis y de intervención concreta en el tratamiento de los conflictos.

En el estudio se determinó que 60.1% de los actores de las Instituciones Educativas del nivel Primario del distrito de San Juan presento nivel de capacitación deficiente este resultado no concuerda con lo encontrado por **NORIEGA CELIS Ynes Ercilia et.al** en su estudio sobre **Capacitación del Personal Docente**, que el 55.1% definen lineamientos de política de

capacitación a nivel de su Institución, 50.9% motiva a su personal docente en la capacitación permanente y 58.2% formula, ejecuta y supervisa el Plan de Capacitación Docente en el ámbito de su Institución.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos y resultados obtenidos en la presente investigación se concluye lo siguiente:

1. Los niveles de conflicto se analizó en función de sus indicadores teniendo en cuenta a los 280 actores como muestra del estudio de acuerdo a:
  - Con respecto a el entorno social fue de 56.4% (158 actores) en el nivel alto.
  - En cuanto a las familias de los estudiantes el conflicto se encontraron en nivel alto en el 51.4% (144 actores).
  - De la reacción ante los conflictos se observó que 70.0% (196 actores) se encontraron en nivel medio.
  - Con respecto al profesorado el nivel de conflicto encontrado fue medio en 54.3% (152 actores).
  - En cuanto al alumnado el nivel de conflicto encontrado fue también en el nivel medio en un 70.4% (198 actores).
  - Los conflictos generados con respecto al currículo se encontraron en un nivel alto, 73.2% (205 actores).

Al analizar el conflicto en las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan teniendo en cuenta a sus indicadores en forma conjunta se encontró que estos están en nivel alto, 56.4% (158 actores).

2. El nivel de comunicación es regular en el 39.3% (110 actores) de los actores de las Instituciones Públicas Primarias del Distrito de San Juan.
3. La capacitación en las Instituciones Públicas del nivel Primario del Distrito de San Juan se encuentra en nivel deficiente en el 52.5% (147 actores).
4. Del análisis bivariado
  - De comunicación y el nivel de conflicto se determinó que: De 158 actores con nivel de conflicto alto el 55.1% presento nivel de comunicación regular y de 122 actores que presentaron nivel de conflicto medio el 56.6% tuvo nivel de comunicación bueno.
  - Sobre capacitación y el nivel de conflicto se comprobó: que de los 158 actores con nivel de conflicto alto el 60.1% tuvo nivel de capacitación deficiente y de los 122

actores con nivel de conflicto medio 57.4% de ellos presentó nivel de capacitación regular educativa en un nivel alto.

5. Del análisis inferencial a través del estadístico para variables ordinales Tau-b-c de Kendall como los niveles de conflicto y los niveles de comunicación y capacitación en las instituciones públicas de primaria del distrito de San Juan resultó lo siguiente:
  - Existe asociación estadísticamente significativa entre el nivel de conflicto y el nivel de comunicación **Tau-b-c de Kendall=5.822; p = 0.000 (p < 0.05)**
  - Se determinó la asociación estadísticamente significativa entre el nivel conflicto y el nivel de capacitación **Tau-b-c de Kendall=5.822; p = 0.003 (p < 0.05).**
  
6. Del análisis inferencial a través de la correlación paramétrica de Pearson y no paramétrica de Spearman entre los puntajes de conflicto y los de comunicación y capacitación de los actores de las instituciones públicas de primaria del distrito de San Juan se obtuvo lo siguiente:
  - Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de conflicto y el nivel de comunicación  **$r_{xy} = - 0.208$ ; p = 0.005 (p < 0.05)**, indicando que mayor conflicto menor será la comunicación.
  - Se determinó relación estadísticamente significativa entre el nivel conflicto y el nivel de capacitación  **$r_{xy} = - 0.164$ ; p = 0.008 (p < 0.05)**, lo que significa que a mayor conflicto menor será la capacitación.
  - La misma tendencia sigue con el coeficiente ordinal de Spearman en el que se determinó relación estadísticamente significativa entre el nivel de conflicto con el nivel de comunicación  **$r_s = - 0.229$ ; p = 0.008 (p < 0.05)** y con el nivel de capacitación  **$r_s = - 0.163$ ; p = 0.008 (p < 0.05)**,
  
7. Se demuestra la hipótesis “El nivel de conflicto está asociado significativamente al grado de comunicación y capacitación en los actores de las instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan”.

## CAPÍTULO VII

### RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación se recomienda lo siguiente:

- Al haberse comprobado según el análisis teniendo en cuenta los indicadores, los conflictos en las instituciones educativas públicas de primaria del distrito de San Juan están en un nivel alto, se recomienda a los actores superar esta crisis ético - moral a través de la práctica cotidiana de los valores, es decir, no simplemente aceptar y aplicar normas sociales educativas; sino desarrollar capacidades de reflexión, empatía, toma de decisiones y resolución de los problemas.
- Los actores de las Instituciones Educativas deben propiciar oportunidades de interacciones interpersonales, que influye formas de comunicación, relaciones entre pares, distribución de roles, que amerita hoy en día el modo de manejar los conflictos, y ejercer el trato democrático en función de los procesos psicopedagógicos.
- Tomar conciencia que la comunicación es muy importante para la resolución de cualquier problema que se presenta en la vida diaria; ya que una adecuada comunicación entre los actores de las instituciones educativas permitirá expresar con libertad lo que se piensa, lo que se siente y comprender el mensaje e ideas entre los miembros de la comunidad educativa y la sociedad.
- Las autoridades educativas regionales, distritales y locales deben coordinar para organizar capacitaciones permanentes acerca de los temas de liderazgo, autoestima, democracia, ética, valores, entre otras, en las instituciones educativas del distrito de San Juan y que llegue a todos los actores, llámese a los directivos, docentes, alumnos, administrativos y APAFAS, para superar el nivel deficiente de capacidades con respecto a la capacitación “ porque ya es tiempo o necesario de devolver al hombre la conciencia y el prestigio moral perdido”, es decir, que los actores no deben a limitarse a desarrollar únicamente conocimientos sino educar competentemente para la vida.
- Los actores educativos deben utilizar estrategias y técnicas de comunicación y capacitación en el manejo y solución de conflictos en la Instituciones Educativas para ello se sugiere lo siguiente:

#### A. Estrategias para minimizar conflictos:



- o Organizar talleres con todos los actores acerca de manejo de conflictos para superar los niveles deficientes de comunicación y capacitación en las Instituciones Educativas.
- o Seleccionar ponentes para realizar talleres de capacitación sobre autoestima, democracia, ética, liderazgo, entre otras, en las Instituciones Educativas, a través de ella:
  - Implementar y ejecutar el Currículo Educativo en Valores y/o para la Paz, para mejorar los niveles de comunicación y capacitación de manejo y solución de conflictos en los actores de las Instituciones Educativas.

**B. Técnicas para minimizar conflictos:**

Propiciar una comunicación asertiva, a través de exposiciones, seminarios, talleres de comunicación y capacitación; a través de ella:

- Diagnosticar los problemas de actitudes, que generan el conflicto y buscar alternativas de solución.
- Desarrollar habilidad de negociación.
- Practicar técnicas de relajación para serenarse y mantener el control de y equilibrio de las emociones.
- Practica de dinámica de grupos.
- Desarrollar la creatividad y la criticidad.
- Desarrollar políticas asertivas que favorezcan la integración.
- Resolución de conflictos: ver, juzgar y actuar.

## CAPÍTULO VIII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALCÁNTARA, José (1993). Cómo educar la autoestima. Grupo editorial CEAC. Barcelona España. Pág. 9, 10, 11, 12, 13,14 y15.
2. ALONSO GARCÍA, Manuel, citado por PEÑA GONZALES. Oscar (2001) En conciliación Extrajudicial: Teoría y práctica, pag. 10.
3. ANCHANTE, Marlene (2005) Manejo de conflictos interinstitucionales, pag. 60 – 61.
4. BARTON, (1990) citado por ANCHANTE Marlene (2005) Manejo de conflicto interinstitucional, pag. 70.
5. BORISOFFD y DAVID Victor, citado por BROWN y MOBERG (s/f) 2002, Organization theory and Mancigement, pag. 2.
6. BRANDEN Nathaniel, S. (1998). El poder de la Autoestima. 2da Edición. Paidos. Argentina. pág 95, 98.
7. BROWN Marvin (1992). LA ETICA EN LA EMPRESA. Estrategias para la toma de decisiones. Editorial PAIDOS. Primera Edición. México pág, 278.
8. CALDERÓN RODRÍGUEZ, Ariel (2003) organización en el trabajo cooperativo, revista N° 2 pag.13.
9. CAIVANO, Roque J. (1998) Negociación, conciliación y comunicación; APENAC, Lima, citado por AÑANTE, M (2005) Manejo de conflicto interinstitucionales, pag,10
10. Ídem, pág 63.
11. CHIAVENATO. Idalberto (1997) Administración de recursos Humanos, 2da edición Editorial Mc Graw Hill Intramericana S.A. Santa fe de Bogota, Colombia, pág.405
12. CHRUDREN, H y SHERMAN, A (1982), La supervisión del currículo (1982) pag 15.
13. Idem, pag. 46
14. COUTURIER, Gerad, citado por PEÑA GONZALES, OSCAR (2001) EN CONCILIACIÓN Extrajudicial, teoría y practica, pag. 8
15. DEFENSORÍA DEL PUEBLO 2008. LA ÉTICA PROFESIONAL. Estrategia para una buena convivencia. Iquitos Perú. Pag. 38.
16. DUGLAS MACK. (1982), Desarrolla tu autoestima. Madrid Ibernet S.A. pág 20-21.
17. DE LA BARRERA, Santiago (2001) MÉTODO PARA RESOLVER CONFLICTOS HUMANOS. El proceso de los incidentes. Compañía Editorial Continente S.A. México pág.486.
18. IVANCEVIH y MATTENSON (1987) citado por ANCHANTE M. 82005) pag. 79.
19. FERNÁNDEZ, Isabel y otros (2005) COMUNICACIÓN GRAFICA Y EDUCACION. Lima Perú. Pág.165.
20. FISHER, Roger y URY, William (1984) En conciliación Extrajudicial, teoría y practica pag, 70.
21. FLINT BLANCK, Pinkas (1993) Negociación Empresarial, Lima Ediciones Justo Valenzuela, pag. 23.
22. FLORES RADA 81992)ncitado por ANCHANTE, Marlene (2005) Manejo de conflicto pag, 77.
23. GOLEMAN, DANIEL. Cairos. Barcelona España. P 16, 56,57. Edit. Síntesis S.A. España. Pág. 437.

24. HAEUSSIER, J y MILICIC, N. (1996). Confiar en uno mismo. Programa de autoestima. Ediciones Dolmen Santigero. Chile.pág.18.19, 20.
25. HORNA FIGUEROA. (1997). Fortalece tu autoestima. Estudio Gráfico Renales S.A. pág. 486.
26. JAMES LAUE (1997) CITADO POR anchante, Marlene (2006) Manejo de conflictos, pag 20
27. JARES; Xesús R, (1997) El lugar del conflicto en la organización educativa; en revista iberoamericana de educación N° 15 Madrid, citado por Julio Cardenas Olaya en gestión y administración Educativa pag. 13.
28. JARES; Xesús R, (1997) Op. Cit. Pag. 53.
29. LAPIDUS, Ruth (2004) SOLUCIÓN DE LOS CONFLICTOS DE TRABAJO. La negociación colectiva regímenes sociales. Editorial Normas Legales S.A. 196 p. Trujillo-Perú.
30. LLOPIS, Boris (2006) Estrategias de manejos de conflicto, pag. 3
31. MANUAL PAREA DOCENTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA (2002), pag. 5
32. MARCHAGO SALVADOR, Julio. 1992. El auto concepto como factor condicionante de la Eficacia del feedback sobre el rendimiento académico. En la revista de psicología social. Universidad de las Palmas. Pág.196, 197.
33. MINISTERIO DE EDUCACIÓN, DISEÑO CURRICULAR NACIONAL de la Educación Básica Regular (2009) pag. 42.
34. MORALES, Paula y POLISZUK Sandra (2003) Planificación de la comunicación en las I.E; Argentina Buenos Aires Pag. 20.
35. MRUK CHRIS, (1999). Autoestima – teoría y práctica. 2da. Edición. Editorial Desclee de Brouwer S.A. pág.20-27.
36. NATURAL RESOURCES, CLUSTER de Bussines for Development (BPD) (2001). Pag. 18
37. NORIEGA CELIS, Ynes ercilia y RIOS ROJAS, Cora del pilar (2006) Tesis Estilo de liderazgo del Director y el nivel de desempeño laboral de los docentes en las I.E. secundarias públicas del Distrito de Iquitos pag. 8.
38. ONERAY, Fernando, citado por PEÑA GONZALES, Oscar (20019 En conciliación Extrajudicial; teoría y practica, pag. 10.
39. POLAINO A. (1998). El coeficiente Intelectual. Facultad de Psicología. Universidad de la Complutense, 1ra. Edición Madrid. España. Pág.9.
40. RUPRECHT, citado por PEÑA GONZALES Oscar, (2001) En conciliación Extrajudicial, pag. 8 ROBBINS (2004) Citado por ANCHANTE Marlene (2005) manejo de conflictos pag. 58.
41. ROBBINS (2004) Citado por ANCHANTE Marlene (2005) manejo de conflictos pag. 58.
42. SACERIO VALCÁRCEL, Edanys (2005) Comunicación y estrategia pag. 23.
43. SUAREZ (1996) citado por ANCHANTE; Marlene (2005) Manejo de conflicto Interinstitucionales pag, 70
44. TRAHTEMBERG, I y SIDERRER, LEÓN. (1996). La Educación para el tercer milenio. Editorial Bruño. Lima. Perú. Pág. 12.
45. UPCP (1997) Diseño de Aprendizaje, Lima Perú pag.18.

- 46 VARGAS, Alicia y otros (2002), LOS GRUPOS DE TRABAJO DE CEP Y EL PERFECCIONAMIENTO DEL PROFESORADO. UN ESTUDIO EVALUATIVO. Ministerio de Educación y Ciencia. MURCIA Pág. 20.
- 47 VILDOSO GONZALES, Virgilio Simón. (2003) . Tesis Influencia de los Hábitos de Estudio y la Autoestima en el Rendimiento Académico de los Estudiantes de la Escuela Académico profesional de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima .Perú. pág..108.
- 48 WITTMONT y HOCKER (1995) conflicto naturaleza y alcance pag. 11.

# ANEXOS

**MATRIZ DE COHERENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**  
**TITULO: “MANEJO DE CONFLICTOS Y SU ASOCIACIÓN CON LA COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN EN LOS ACTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN- 2009”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPRACIONALIZACIÓN				METODOLOGÍA
			Variables	Indicadores	índicis	Sub índicis	
<p><b>A, GENERAL:</b> ¿Cuáles son los niveles de un programa de capacitación en el manejo de conflictos y su asociación con la comunicación en los actores de las IE del Distrito de San Juan?</p> <p><b>B, ESPECIFICOS:</b> ¿Cuáles son las características de los niveles de conflicto en los actores de las instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan? ¿Qué mecanismos de comunicación y acciones de capacitación para el manejo de conflictos desarrollan los actores de las instituciones educativas de primaria del distrito de San</p>	<p><b>A. General</b> Determinar la asociación entre el nivel de conflicto y el grado de comunicación y capacitación De los actores de las instituciones educación primaria del distrito de San Juan:</p> <p><b>B, Objetivos específicos:</b> - Caracterizar los niveles de conflicto existentes en los actores de las instituciones educativas primarias del distrito de San Juan. -Identificar los mecanismos de comunicación y acciones de capacitación de los actores en manejo de conflictos en las instituciones educativas primarias del distrito de San Juan. - Relacionar los niveles de</p>	<p><b>A. GENERAL:</b> El nivel de conflicto está asociado al grado de comunicación y capacitación de los actores en las instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan.</p> <p><b>B. DERIVADAS:</b> -Las características de los niveles de conflictos son favorables en las instituciones educativas.  -Las Instituciones educativas manejan con eficiencia y claridad los niveles de conflictos a través de la aplicación de estrategias de comunicación y capacitación</p>	<p>V.I (X) Comunicación y Capacitación</p>	<p>-Claridad de los mensajes  -Frecuencia de comunicación.  -Oportunidad.  -Relación de Jerarquías.  -Aspectos de capacitación.  -Formas de capacitación.  -Objetivos y contenidos de capacitación.</p>	<p>Eficiente Claridad  Participación  Proceso  Eficiencia Claridad Participación Proceso  Eficiente Claridad Participación proceso  Eficiente Claridad. Participación Proceso</p>	<p>Buena (3) Regular (2) Deficiente (1)  Buena (3) Regular (2) Deficiente (1)  Buena (3) Regular (2) Deficiente (1)  Buena (3) Regular (2) Deficiente (1)</p>	<p><b>METODO</b> <b>NO EXPERIMENTAL</b>  <b>Tipo de investigación</b> Transversal, descriptivo y correlacional.  <b>Población:</b> La población es el distrito de San Juan, para efectos de la investigación se ha considerado 8 instituciones educativas primarios, y es como se indica: 31 directivos, 170 docentes, 32 administrativos, 534 alumnos primarios de 5º y 6º grado y 32 directivos de asociaciones de padres de familia.  <b>Muestra:</b> La muestra será obtenida por métodos aleatorios, para inferir conclusiones acerca de la población (estadística inductiva o inferencia estadística) y describir características observadas en la muestra (estadística</p>

<p>Juan?</p> <p>¿Están asociados los niveles de conflicto con el grado de comunicación y capacitación de los actores en las instituciones educativas de primaria del distrito de San Juan.</p> <p>¿Es factible favorecer el manejo de conflictos en los actores de las instituciones educativa de primaria a través de la aplicación de estrategias de comunicación y capacitación?</p>	<p>conflicto con el grado de comunicación y capacitación de los actores en las instituciones educativas primarias de San Juan.</p> <p>- Proponer estrategias de comunicación y capacitación orientadas a favorecer el manejo y la solución de conflictos en las instituciones educativas de Primaria del distrito de San Juan.</p>	<p>personal.</p>	<p>V.D (Y)</p> <p>Niveles de conflictos</p>	<p>-Tipo de relaciones interpersonales.</p> <p>-Grado de inseguridad e incertidumbre en los grupos.</p> <p>-Grado de autoridad y autoritarismo en la institución.</p> <p>-Identificación de roles laborales en la institución.</p> <p>-Asunción y conocimientos de los roles personales y grupales.</p> <p>Grado de identificación institucional</p>	<p>Estrategias:</p> <p>Técnicas de comunicación</p> <p>Técnicas y estrategias de capacitación</p>	<p>Buena(1)</p> <p>Regular (2)</p> <p>Deficiente (3)</p>	<p>descriptiva), que permita hacer inferencias con relación a la población.</p> <p>ANALISIS</p> <p>ESTADISTICOS:</p> <p>Análisis de los datos.</p> <p>Para el análisis de las variables de estudio se utilizará la estadística descriptiva a través de tablas, gráficos, frecuencias y proporciones. La estadística inferencial en la verificación de la hipótesis de la relación de las variables independientes comunicación y capacitación con la variable dependiente nivel de conflicto utilizando la prueba estadística no paramétrica de libre distribución Chi-cuadrada, con grados de libertad (fila - 1) (columna - 1) y nivel de significancia de 0.05 (<math>p &lt; 0.05</math>).</p> <p>El procesamiento de la información se hará con ayuda del programa estadístico SPSS versión 18.0 para Windows XP Profesional.</p>
---	--	------------------	---	--	---	--	---

## INSTRUMENTO

### “MANEJO DE CONFLICTOS Y SU ASOCIACIÓN CON LA COMUNICACIÓN Y CAPACITACION EN LOS ACTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN- 2009”

NOMBRES Y APELLIDOS.....

INSTITUCIÓN EDUCATIVA.....

ENCUESTA-DIRECTIVOS-DOCENTES-ADMINISTRATIVOS Y PADRES DE FAMILIAS.

A continuación se presentan una serie de enunciados sobre comunicación y capacitación personal relacionados con la convivencia en las instituciones educativas. Le solicitamos que tenga a bien responder de acuerdo con su opinión marcando con una X, en los casilleros de la derecha, una de las escalas por cada ítem.

Muchas gracias.

Escala: BUENO, REGULAR, DEFICIENTE.

#### COMUNICACIÓN

INDICADOR	ITEMS	B	R	D
CLARIDAD DE LOS MENSAJES	Los mensajes que se transmiten en forma oral entre los miembros de la Institución Educativa son de nivel:			
	Los mensajes que se transmiten por medios escritos en la Institución Educativa son de nivel:			
	El contenido de las comunicaciones orales y escritas dentro de la comunidad educativa es:			
FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	La fluidez de las comunicaciones orales en la Institución Educativa es:			
	La regularidad de las comunicaciones escritas en la comunidad educativa es:			
	La periodicidad de las comunicaciones orales y escritas dentro de la Institución Educativa es:			
OPORTUNIDAD	Las ocasiones con que se emiten las comunicaciones orales y escritas en la Institución Educativa son:			
	El momento en que se emiten las comunicaciones escritas en la comunidad educativa es:			
	La precisión en los momentos que se emiten las comunicaciones orales y escritas en la Institución Educativa es:			
RELACION DE JERARQUÍAS	La comunicación oral y escrita de los directivos con los docentes y administrativos es:			
	La comunicación oral y escrita de los directivos con los alumnos es:			
	La comunicación oral y escrita de los docentes y administrativos con los directivos es:			
	La comunicación oral y escrita entre docentes y alumnos de la Institución Educativa es:			
	La comunicación oral y escrita entre los directivos, docentes, administrativos y los padres de familia es:	-	-	



CAPACITACIÓN

INDICADOR	ITEMS	SI	NO
ASPECTOS DE CAPACITACION	Ha recibido capacitación en solución de conflictos.		
	Conoce técnicas de trabajo para el desarrollo de habilidades sociales.		
	Cuenta con información sobre el tema de conflictos.		
FORMAS DE CAPACITACIÓN	Ha sido capacitado en la modalidad presencial acerca de niveles de conflictos.		
	Ha sido capacitado en la modalidad semi presencial acerca de niveles de conflictos.		
	Ha sido capacitado en la modalidad a distancia acerca de niveles de conflictos.		
	Auto capacitación.		
OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE CAPACITACIÓN	Se han logrado los objetivos de la capacitación recibida sobre conflictos.		
	El nivel de los contenidos recibidos en la capacitación ha cubierto sus expectativas.		
	La metodología utilizada en la capacitación recibida ha permitido el logro de los objetivos y el desarrollo de los contenidos.		

## INSTRUMENTO

### “MANEJO DE CONFLICTOS Y SU ASOCIACIÓN CON LA COMUNICACIÓN Y CAPACITACION EN LOS ACTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN- 2009”

#### ENCUESTA-ESTUDIANTES

NOMBRES:.....

GRADO.....

INSTITUCIÓN EDUCATIVA.....

A continuación se presentan una serie de enunciados sobre comunicación y capacitación personal relacionados con la convivencia en las instituciones educativas. Le solicitamos que tenga a bien responder de acuerdo con su opinión marcando con una X, en los casilleros de la derecha, una de las escalas por cada ítem.

Muchas gracias.

B = BUENO, R = REGULAR, D =DEFICIENTE.

#### COMUNICACIÓN

INDICADOR	ITEMS	B	R	D
CLARIDAD DE LOS MENSAJES	La claridad de los avisos, comunicados y disposiciones que se transmiten en forma verbal entre los miembros de la Institución Educativa, es de nivel:			
	La claridad de los avisos, comunicados y disposiciones que se transmiten por escrito entre los miembros de la Institución Educativa, es de nivel::			
	La claridad de los contenidos de las comunicaciones verbales y escritas dentro de la comunidad educativa es:			
FRECUENCIA DE COMUNICACIÓN	La fluidez de las comunicaciones verbales en la Institución Educativa es:			
	El número de veces de las comunicaciones escritas en la comunidad educativa es:			
	El tiempo que se da entre las comunicaciones verbales y escritas dentro de la Institución Educativa es:			
OPORTUNIDAD	Las ocasiones con que se emiten las comunicaciones orales y escritas en la Institución Educativa son:			
	El momento en que se emiten las comunicaciones escritas en la comunidad educativa es:			
	La precisión en los momentos que se emiten las comunicaciones orales y escritas en la Institución Educativa es:			
RELACION DE JERARQUÍAS	La comunicación oral y escrita de los directivos con los docentes y administrativos es:			
	La comunicación oral y escrita de los directivos con los alumnos es:			
	La comunicación oral y escrita de los docentes y administrativos con los directivos es:			
	La comunicación oral y escrita entre docentes y alumnos de la Institución Educativa es:	-	-	
	La comunicación oral y escrita entre los directivos, docentes, administrativos y los padres de familia es:			

CAPACITACIÓN

INDICADOR	ITEMS	SI	NO
ASPECTOS DE CAPACITACIÓN	Ha recibido capacitación en solución de conflictos.		
	Conoce técnicas de trabajo para el desarrollo de habilidades sociales.		
	Cuenta con información sobre el tema de conflictos.		
FORMAS DE CAPACITACIÓN	Ha sido capacitado en la modalidad presencial.		
	Ha sido capacitado en la modalidad semi presencial.		
	Ha sido capacitado en la modalidad a distancia.		
	Auto capacitación.		
OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE CAPACITACIÓN	Se han logrado los objetivos de la capacitación recibida sobre conflictos.		
	El nivel de los contenidos recibidos en la capacitación ha cubierto sus expectativas.		
	La metodología utilizada en la capacitación recibida ha permitido el logro de los objetivos y el desarrollo de los contenidos.		

## INSTRUMENTO

### “MANEJO DE CONFLICTOS Y SU ASOCIACIÓN CON LA COMUNICACIÓN Y CAPACITACION EN LOS ACTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN- 2009”

NOMBRES Y APELLIDOS.....

INSTITUCIÓN EDUCATIVA.....

ENCUESTA-DIRECTIVOS-DOCENTES-ADMINISTRATIVOS Y PADRES DE FAMILIAS.

#### ENCUESTA – CONFLICTOS

A continuación se presentan una serie de comentarios o ideas con relación a diversos aspectos y dimensiones de convivencia en las instituciones educativas. Le solicitamos que según su parecer con las expresiones presentadas, marque una de las opciones que se muestran una de las columnas de la derecha. No se trata de dar con la respuesta correcta ni tampoco de acertar desechando las supuestamente incorrectas. Buscamos establecer puntos de vista con respecto al tema.

Muchas gracias

Escala

Positiva: Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Nunca (1)

Negativa: Siempre (1) Casi siempre (2) Algunas veces (3) Nunca (4)

#### 1. ENTORNO SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Nº	ITEMS	Siem pre	Casi siemp re	Algun as veces	Nunca
1.1.	Los medios de comunicación masiva son los principales responsables de que se exageren y sobredimensionen los conflictos en las instituciones educativas				
1.2.	La Administración educativa no toma en cuenta el problema de los conflictos ni desarrolla planes adecuados para la asegurar una buena convivencia en las instituciones educativas				
1.3.	Las actividades socioculturales propias y coordinadas de las instituciones educativas con la población de su ámbito de influencia, asegura una mejora de la convivencia y la disminución de los conflictos en su entorno y en la propia institución.				
1.4.	Las cosas que pasan en el entorno geográfico y social de la institución educativa no incumben a la vida escolar, que debe planificarse y evolucionar con independencia de las características del lugar y de lo que allí pase.				
1.5.	La presencia policial que vigile y controle los alrededores es la base de la solución de los problemas de convivencia en las instituciones educativas.				
1.6.	El asociacionismo juvenil, que puede y debe ser dinamizado desde la institución Educativa, es la base para una alternativa propia a la convivencia y la disciplina en educación.				

## 2. FAMILIA

Nº	ITEMS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
2.1	Los padres han perdido su autoridad y abandonado la formación humana de sus hijos, transfiriendo a la escuela esa responsabilidad				
2.2	Los alumnos con problemas de convivencia y disciplina provienen, en su gran mayoría, de familias desestructuradas que también los tienen.				
2.3	La falta de contacto de las familias con la institución educativa y la forma como se realizan las tutorías impiden mejorar las conductas de los alumnos.				
2.4	Las Asociaciones de padres de familia deben desarrollar planes específicos de autoformación y comprometerse con la organización y las acciones de la institución para prevenir los conflictos y dinamizar la vida educativa.				
2.5	La falta de relación entre el profesorado y las familias son el <i>principal obstáculo para la mejora de la convivencia escolar</i>				
2.6	Ante la ruptura de la célula familiar clásica, es urgente construir en las instituciones educativas un nuevo papel dinamizador de la convivencia y la disciplina.				
2.7	Las familias sienten especialmente los conflictos de convivencia de la institución, y relacionan la eficacia y la calidad del mismo con el grado en que tales problemas están resueltos y con el tipo de clima de aprendizaje que logran construir.				

## 3. REACCIÓN ANTE EL CONFLICTO

Nº	ITEMS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca
3.1	Defiendo mis criterios sobre lo que se debe hacer para resolver los conflictos y sobre cómo se debe llevar a cabo.				
3.2	Evito intervenir en los problemas de convivencia e indisciplina porque entiendo no son de mi incumbencia.				
3.3	Intento llegar a acuerdos en relación con los conflictos de forma que se satisfagan mis planteamientos y expectativas y las de los demás.				
3.4	En la solución de los conflictos, suelo fiarme del punto de vista de los demás o del equipo directivo.				
3.5	Creo que la solución de los conflictos pasa necesariamente por conseguir una línea de actuación conjunta a través de un trabajo coordinado y planificado entre todos y todas.				
3.6	Sólo me fío de mis convicciones y mis puntos de vista para solucionar los conflictos en el aula y la institución educativa.				

## 5. LOS ALUMNOS

Nº	ITEMS	Siem pre	Casi siemp re	Algun as veces	Nunca
5.1	Los alumnos que provocan conflictos están motivados por temas externos a la enseñanza del centro.				
5.2	Los alumnos se aburren porque en realidad los directivos y profesores no somos capaces de ofrecerles un modelo de aprendizaje motivador donde se sientan partícipes.				
5.3	La violencia, la indisciplina y las agresiones son expresiones alternativas de lo que les ocurre a los alumnos. Es su manera de "comunicarse" y, desde luego, su manera de ejercer poder.				
5.4	Es importante conocer las características psicológicas propias de la edad de los alumnos para poder interpretar y hacer frente a los problemas y conflictos de convivencia.				
5.5	En las aulas algunos alumnos sufren maltrato continuo por parte de sus compañeros y nosotros, o no nos damos cuenta, o lo dejamos pasar.				
5.6	Los alumnos que ven que los temas de enseñanza conectan con sus intereses y/o participan en su planificación suelen ofrecer muchos menos problemas de conflicto escolar.				
5.7	Una causa de conflicto es, tener obligados en las aulas a algunos alumnos a los que no les interesa estudiar.				
5.8	Una forma de evitar en gran parte los conflictos en la institución sería distribuir a los alumnos en aulas según su nivel de rendimiento.				
5.9	Los alumnos padecen más que nadie las consecuencias de los conflictos, lo que repercute seriamente no sólo en su rendimiento académico sino en el desarrollo de su personalidad.				

## 6. CURRÍCULUM DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

N°	ITEMS	Siem pre	Casi siemp re	Algun as veces	Nunca
6.1	La institución educativa dispone de un proyecto educativo en el que la convivencia y los valores de la ciudadanía responsable aparecen en teoría pero no son trabajados de forma organizada en la vida diaria del aula.				
6.2	La falta de criterios metodológicos y de evaluación adecuados y comunes en la institución es la raíz de la desmotivación del alumnado y del aumento de problemas de convivencia en las aulas				
6.3	Con los medios y condiciones de trabajo actuales de las instituciones educativas no puede modificarse el qué enseñamos y cómo enseñamos.				
6.4	Si no se hace un esfuerzo importante por integrar los contenidos de las diferentes áreas en proyectos comunes que se relacionen con la práctica y hagan significativo el aprendizaje, buena parte del alumnado actual tendrá problemas graves para sentirse atraído por la tarea escolar.				

## INSTRUMENTO

### “MANEJO DE CONFLICTOS Y SU ASOCIACIÓN CON LA COMUNICACIÓN Y CAPACITACION EN LOS ACTORES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE EDUCACIÓN PRIMARIA DEL DISTRITO DE SAN JUAN- 2009”

NOMBRES.....

GRADO.....

INSTITUCIÓN EDUCATIVA.....

#### ENCUESTA ESTUDIANTES - CONFLICTOS

A continuación se presentan una serie de comentarios o ideas con relación a diversos aspectos y dimensiones de convivencia en las instituciones educativas. Le solicitamos que según su parecer con las expresiones presentadas, marque una de las opciones que se muestran en una de las columnas de la derecha. No se trata de dar con la respuesta correcta ni tampoco de acertar desechando las supuestamente incorrectas. Buscamos establecer puntos de vista con respecto al tema.

Muchas gracias

Escala

Positiva: Siempre (4) Casi siempre (3) Algunas veces (2) Nunca (1)

Negativa: Siempre (1) Casi siempre (2) Algunas veces (3) Nunca (4)

#### 1. ENTORNO SOCIAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Nº	ITEMS	Siem pre	Casi siemp re	Algun as veces	Nunca
1.1.	Los periódicos, la radio, la TV son los principales responsables de que se exageren los problemas en las instituciones educativas				
1.2.	Las autoridades educativas no toman en cuenta los problemas de los estudiantes, ni realizan acciones para dialogar resolver los problemas que se presentan.				
1.3.	Las actividades deportivas, recreativas y culturales, que realiza la institución en coordinación con los padres de familia, disminuyen los problemas y mejora la convivencia de las personas.				
1.4.	Los problemas que pasan fuera de la institución no interesan ni afectan la vida escolar.				
1.5.	La presencia de la policía es importante para la solución de los problemas en la institución educativa.				
1.6.	Las agrupaciones juveniles con apoyo de las autoridades educativas, pueden ayudar en el mantenimiento de la disciplina y convivencia en la institución educativa.				



## 2. FAMILIA

Nº	ITEMS	Siem pre	Casi siemp re	Algun as veces	Nunca
2.1	Los padres han perdido la autoridad y abandonado la formación humana de sus hijos, dejando que la institución educativa se haga cargo de ellos.				
2.2	Los alumnos con problemas de convivencia y disciplina de la institución educativa provienen en su gran mayoría de familias desintegradas que tienen muchos problemas.				
2.3	La forma como se realizan las tutorías en la institución educativa no ayudan a mejorar la conducta de los alumnos con problemas.				
2.4	Las Asociaciones de padres de familia deben comprometerse con las acciones que realiza la institución educativa para prevenir los conflictos.				
2.5	La falta de relación entre el profesorado y las familias son el principal obstáculo para la mejora de la convivencia escolar				
2.6	Ante la existencia de familias desintegradas es urgente construir en las instituciones educativas nuevos espacios de convivencia y disciplina.				
2.7	Las familias sienten los problemas de convivencia de la institución, y consideran que éstas resuelven bien o mal esos conflictos.				

## 3. REACCIÓN ANTE EL CONFLICTO

Nº	ITEMS	Siem pre	Casi siemp re	Algun as veces	Nunca
3.1	Defiendo mis ideas sobre lo que se debe hacer para resolver los problemas en la institución cómo se debe llevar a cabo.				
3.2	Evito meterme en los problemas de convivencia e indisciplina que no tienen que ver conmigo.				
3.3	Cuando se presentan problemas trato de llegar a acuerdos de modo que se acepten mis planteamientos y expectativas y también de los demás.				
3.4	En la solución de los problemas que se presentan en el aula confío en el punto de vista de mis compañeros y de las autoridades.				
3.5	Creo que la solución de los problemas en la institución educativa debe ser un trabajo coordinado y planificado entre todos y todas las personas que forman parte de ella.				
3.6	Sólo me importa lo que creo y pienso para solucionar los conflictos en el aula y la institución educativa.				
3.7	La solución final de los conflictos depende de decisiones externas que la propia institución no puede controlar.				

#### 4. EL PROFESORADO

Nº	ITEMS	Siem pre	Casi siemp re	Algun as veces	Nunca
4.1	En la institución educativa los profesores deben solucionar los conflictos en su propia aula.				
4.2	En la solución de conflictos se aplica el Reglamento que elaboran las autoridades y se aprueba en asamblea de profesores.				
4.2	Aunque sea inconscientemente, algunos profesores generan conflictos tan sólo con su forma de enseñar.				
4.4	El profesor es el más afectado por los problemas de convivencia de la institución.				
4.5	Los conflictos se resolverían en buena medida si la institución educativa, contara con psicólogos, sociólogos, antropólogos, asistentes sociales y tutores especializados en el trabajo educativo y formativo para atender a los alumnos conflictivos.				

#### 5. LOS ALUMNOS

Nº	ITEMS	Siem pre	Casi siemp re	Algun as veces	Nunca
5.1	Los alumnos que provocan conflictos están motivados por asuntos externos a la educación en la institución educativa.				
5.2	Los alumnos se aburren porque en realidad los directivos y profesores no somos capaces de ofrecerles un modelo de aprendizaje motivador donde se sientan partícipes.				
5.3	La violencia, la indisciplina y las agresiones son expresiones alternativas de lo que les ocurre a los alumnos. Es su manera de "comunicarse" y, desde luego, su manera de ejercer poder.				
5.4	Es importante conocer las características psicológicas propias de la edad de los alumnos para poder interpretar y hacer frente a los problemas y conflictos de convivencia.				
5.5	En las aulas algunos compañeros sufren maltrato continuo por parte de los profesores y de nosotros y no nos damos cuenta o lo dejamos pasar.				

5.6	Los alumnos que ven que los temas de enseñanza le interesan y participan en su planificación y desarrollo ofrecen mucho menos problemas de conflicto escolar.				
5.7	Una causa de conflicto es, tener obligados en las aulas a algunos alumnos a los que no les interesa estudiar.				
5.8	Una forma de evitar en gran parte los conflictos en la institución sería distribuir a los alumnos en aulas según su nivel de rendimiento.				
5.9	Los alumnos padecen más que nadie las consecuencias de los conflictos, lo que repercute seriamente no sólo en su rendimiento académico sino en el desarrollo de su personalidad.				

## 6. CURRÍCULUM DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

Nº	ITEMS	Siem pre	Casi siemp re	Algun as veces	Nunca
6.1	La institución educativa tiene su proyecto educativo institucional en el que la convivencia y los valores ciudadanos aparecen en teoría pero no son trabajados en la vida diaria del aula.				
6.2	La falta de metodología y de evaluación adecuadas en los profesores de la institución desmotiva al alumnado y aumenta el problema de la convivencia en las aulas				
6.3	Con los medios y condiciones de trabajo actuales de la institución educativa no permite a los profesores modificar el qué enseñar y cómo enseñar.				
6.4	Si los directivos y profesores no hacen un esfuerzo importante por integrar los temas de las clases de las diferentes áreas en proyectos comunes y prácticos que hagan que el alumno quiera aprender, buena parte del alumnado no se sentirá atraído para asistir a clases.				