



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PROGRAMA TUTORIAL EN LA MEJORA DE MANEJO DE CONFLICTOS
EN DIRECTIVOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS RURALES,
MUYUY, FERNANDO LORES, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTADO POR: BEATRIZ GOMEZ VILLACREZ
ERICKA CAROL PAIMA RIOS DE HUAYTA**

ASESOR: LIC. WALTER LUIS CHUCOS CALIXTO, DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PROGRAMA TUTORIAL EN LA MEJORA DE MANEJO DE CONFLICTOS
EN DIRECTIVOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS RURALES,
MUYUY, FERNANDO LORES, 2019**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN EDUCACIÓN
CON MENCIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA**

**PRESENTADO POR: BEATRIZ GOMEZ VILLACREZ
ERICKA CAROL PAIMA RIOS DE HUAYTA**

ASESOR: LIC. WALTER LUIS CHUCOS CALIXTO, DR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
068-2021-OAA-EPG-UNAP

Con **Resolución Directoral N° 0753-2021-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación del Trabajo de Investigación denominado: "PROGRAMA TUTORIAL EN LA MEJORA DE MANEJO DE CONFLICTOS EN DIRECTIVOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS RURALES, MUYUY, FERNANDO LORES, 2019", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Lic. Educ. Freddy Abel Arévalo Vargas, Dr.	Presidente
Lic. Educ. Olga Isuiza Mozombite, Mgr.	Miembro
Lic. Educ. Guillermo Huanca Ramos, Mgr.	Miembro
Lic. Educ. Walter Luis Chucos Calixto, Dr.	Asesor

A los veinticinco días del mes de octubre del 2021, a las 10:00 a.m, en el Auditorio de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para Presenciar, escuchar y evaluar la sustentación del Trabajo de Investigación denominado: "PROGRAMA TUTORIAL EN LA MEJORA DE MANEJO DE CONFLICTOS EN DIRECTIVOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS RURALES, MUYUY, FERNANDO LORES, 2019" presentado por las señoras BEATRIZ GOMEZ VILLACREZ Y ERICKA CAROL PAIMA RIOS DE HUAYTA, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestra en Educación con mención en Gestión Educativa**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

..... Absueltas satisfactoriamente

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno () c) Bueno ()
2. Desaprobado: ()

Observaciones :..... Ninguna

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las 11:30 del veinticinco de octubre del 2021; con lo cual, se le declara a las sustentante Aptas para recibir el **Grado Académico de Maestra en Educación con mención en Gestión Educativa**.

Lic. Educ. Freddy Abel Arévalo Vargas, Dr.

Presidente

Lic. Educ. Olga Isuiza Mozombite, Mgr.

Miembro

Lic. Educ. Guillermo Huanca Ramos, Mgr.

Miembro

Lic. Educ. Walter Luis Chucos Calixto, Dr.

Asesor

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL LUNES 25 DE OCTUBRE DE 2021 EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ



**Lic. Educ. Freddy Abel Arévalo Vargas, Dr.
PRESIDENTE**



**Lic. Educ. Olga Isuiza Mozombite, Mgr.
MIEMBRO**



**Lic. Educ. Guillermo Huanca Ramos, Mgr
MIEMBRO**



**Lic. Educ. Walter Luis Chucos Calixto, Dr
ASESOR**

Dedico esta tesis a mis hijos Bastian y Layla, quienes me impulsan a seguir luchando cada día, a mi esposo Rider Alexander y a mi Mamita Pepita quienes me apoyan incondicionalmente en mi carrera profesional.

Beatriz Gómez Villacrez

A mi familia, a mi esposo José Luis, a mis hijos Angelo, Betty, Carol, por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron para obtener este grado de estudio.

Ericka Carol Paima Ríos de Huayta

AGRADECIMIENTO

A nuestra familia un agradecimiento especial, por apoyarnos incondicionalmente en todo nuestro trayecto de aprendizaje y por permitirnos avanzar un peldaño más en nuestra carrera profesional.

Al Dr. Walter Luis Chucos Calixto, por apoyarnos en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, siempre presente, cuando necesitábamos de su asesoramiento, jamás te negaste, más que un asesor, te consideramos un amigo, porque nos demostraste, dedicación, perseverancia y entrega hacia nosotras, tus pupilas.

Infinitamente a todos los directivos y docentes, de la jurisdicción de Fernando Lores, Rio Muyuy, por haber participado de nuestra capacitación, en el tema de Manejo de Conflictos, gracias a ellos se logró mejorar la resolución de los mismos.

Agradecemos a la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades por formarnos en la especialidad de Gestión Educativa y a todos los docentes quienes fueron parte de nuestro proceso de enseñanza-aprendizaje.

ÍNDICE

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	6
1.1 Antecedentes.	6
1.2 Bases teóricas.	9
1.3 Definición de términos básicos.	13
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	15
2.1 Variables y su operacionalización.	15
2.2 Formulación de la hipótesis.	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de la investigación.	18
3.2 Población y muestra.	19
3.3 Técnicas e instrumentos.	20
3.4 Procedimientos de recolección de datos.	20
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.	21
3.6 Aspectos éticos.	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	22
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	37

CAPÍTULO VI: PROPUESTA	40
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	45
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	46
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Tabla de operacionalización de la variable dependiente
3. Instrumentos de recolección de datos
4. Rúbrica para evaluar
5. Informe de Validez y confiabilidad
6. Programa tutorial

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 1: Manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial	20
Tabla N° 2: Prevención de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial	21
Tabla N° 3: Negociación en el conflicto en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial	23
Tabla N° 4: Mediación para la transformación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial	24
Tabla N° 5: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones antes del programa tutorial	26
Tabla N° 6: Normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) antes del programa tutorial, con p-valor de significancia y tipo de distribución	27
Tabla N° 7: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones después del programa tutorial	28
Tabla N° 8: Normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) después del programa tutorial, con p-valor de significancia y tipo de distribución	29
Tabla N° 9: Prueba t de Student para la diferencia de medias en muestras emparejadas o relacionadas	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Páginas
Gráfico N° 1	Manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial	20
Gráfico N° 2	Prevención de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial	22
Gráfico N° 3	Negociación en el conflicto en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial	23
Gráfico N° 4	Mediación para la transformación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial	25
Gráfico N° 5	Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones antes del programa tutorial	26
Gráfico N° 6	Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones después del programa tutorial	28
Gráfico N° 7	Barras de error del manejo de conflictos antes y después del programa Tutorial	31
Gráfico N° 8	Barras de error de la prevención de conflictos antes y después del programa tutorial	32
Gráfico N° 9	Barras de error de la negociación de conflictos antes y después del programa tutorial	33
Gráfico N° 10	Barras de error de la mediación de la transformación del conflicto antes y después del programa tutorial	34

RESUMEN

La investigación se realizó en el área rural de Muyuy, y tuvo como objetivo principal evaluar el efecto de la aplicación del programa tutorial en la mejora de manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas rurales en el distrito de Fernando Lores. El tipo de investigación considerado fue el evaluativo con diseño longitudinal, de campo, y experimental con un grupo único, con pre test y post test. La población fue de 16 directivos, y la muestra fue por conveniencia. Se dispuso de un instrumento para la recolección de datos, el cual fue validada por juicio de expertos y mediante una prueba piloto se determinó su confiabilidad. Los resultados muestran que las dimensiones prevención, negociación, y mediación de la transformación del conflicto, mejoraron sustancialmente luego de la aplicación del programa tutorial; dando como conclusión final que la aplicación del programa tutorial mejora significativamente el manejo de conflictos en directivos de las instituciones educativas rurales de Muyuy porque $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$, con lo que queda comprobada la hipótesis general de la investigación.

Palabras clave: Programa tutorial, manejo de conflictos, directivos.

ABSTRACT

The research was carried out in the rural area of Muyuy, and its main objective was to evaluate the effect of the application of the tutorial program in the improvement of conflict management in directors of rural Educational Institutions in the district of Fernando Lores. The type of research considered was the evaluative with longitudinal, field, and experimental design with a single group, with pre-test and post-test. The population was 16 managers, and the sample was for convenience. An instrument was available for data collection, which was validated by expert judgment and its reliability was determined through a pilot test. The results show that the prevention, negotiation, and mediation dimensions of the conflict transformation improved substantially after the application of the tutorial program; giving as a final conclusion that the application of the tutorial program significantly improves conflict management in managers of rural educational institutions in Muyuy because $p\text{-value} = 0.000 < \alpha / 2 = 0.025$, with which the general hypothesis of the research is verified.

Keywords: Tutorial program, conflict management, directors.

INTRODUCCIÓN

Para obtener los mejores resultados en la gestión de toda institución, es fundamental que exista dentro de los mismos climas organizacionales e institucionales favorables, que permitan la interacción institucional, personal y con la sociedad en su conjunto, de manera que facilite la obtención de logros de acuerdo a los fines de las instituciones. Las instituciones educativas de formación básica, están regidas por normas legales, directivas, manuales y guías diversas que regulan sus funcionamientos, y con roles establecidos para todos los integrantes de las instituciones educativas, quienes componen la comunidad educativa, son seres humanos y como tal es factible que puedan interactuar de la mejor manera o adecuada como también puede ser inadecuada. Se ha venido observando discusiones, enfrentamientos, peleas, luchas, debido a trabajar juntos en una misma Institución Educativa se crea ciertas diferencias en cuanto a opiniones, intereses, necesidades, objetivos, diversos comportamientos de los integrantes de una comunidad educativa, es decir se observa conflictos que deben manejarse de la mejor manera para obtener los logros o fines pertinentes para lo cual fueron creados las instituciones educativas.

Se define conflicto como la situación emergente entre dos posiciones antagónicas entre sí, en donde cada parte pretende tener la razón o imponerse de algún modo. Basada en estas afirmaciones, se dice que un conflicto surge de la posición de una persona en relación a la otra y que al no llegar a un acuerdo esta no ha sido resuelta. En las instituciones educativas rurales de la zona de Muyuy, encontramos algunas razones del porque existen conflictos, una es la competencia por los recursos, el directivo de cada institución trata de llevar o acaparar todas las cosas que puedan beneficiarlos, con la finalidad de quedar bien ante los alumnos o los tutores o padres de familia. A estas situaciones que afrontan los directivos que también laboran como docentes, y atienden a todos los niveles educativos, no se encuentran en condiciones de afrontar con éxito todas las problemáticas que deberían ser trabajados por psicólogos, especialistas o por docentes que tengan conocimiento calificado en tutoría, por tal motivo era menester que se lleve a

la práctica un programa educativo de gestión tutorial dirigida a los directivos para que puedan afrontar con éxito la problemática existente entre sus estudiantes y los padres de familia de sus instituciones educativas.

En el aula los docentes acuerdan normas de convivencia en conjunto con los estudiantes, sin embargo, estos, los que no se cumplen, lo que evidencia que existen situaciones conflictivas entre los estudiantes principalmente y algunas veces entre docente estudiante o al revés, muchas veces por falta de comunicación. Un ejemplo claro a estos problemas que se viene presentando en cuanto a conflictos es que en las diferentes capacitaciones que desarrolla el Ministerio o los órganos intermedios a través de redes educativas, se observa confrontaciones en lo profesional y en lo personal, donde tratan de ser más o quieren minimizar al otro con sus intervenciones. Entonces se necesita aplicar un programa tutorial que ayude a mejorar el manejo de conflictos existentes en los directivos de las instituciones educativas del área rural de Muyuy del distrito de Fernando Lores, los cuales son: I.E.P.P.S N° 60152 (Pihuicho Isla), I.E.I N° 614 (Pihuicho Isla), I.E.P.SM N° 60374 (Terrabona), I.E.I N° 761 (9 de Diciembre), I.E.I N° 463 (Progreso), I.E.P.S N° 60169 (Progreso), I.E.I N° 723 (Augusto Freyre García), I.E.I N° 833 (San Lorenzo), I.E.P N° 60171 (San Lorenzo), I.E.P.M N° 60158 (Pueblo Libre), I.E.I N° 780 (Nuevo Amazonas), I.E.I N° 6010126 (Nuevo Amazonas), I.E.I N° 823 (Villasis), I.E.P.M N° 601446 (Villasis), I.E.I N° 665 (Dos de Mayo de Muyuy), I.E.I N° 896 (Terrabona), donde algunas son de modalidad unidocente, polidocente multigrado, polidocente multigrado completo.

La realidad actual demanda que los que lideran a las instituciones educativas deben ser líderes pedagógicos, muchos no cumplen esa función, porque no están totalmente preparados para asumir ese rol, partiendo desde esa realidad, los directores rurales tampoco lo están, sin embargo son una pieza clave y fundamental para dirigir una institución educativa, se ha podido evidenciar que muchos directores de las diferentes comunidades de la jurisdicción de Muyuy no tiene un buen clima organizacional, por lo tanto, se puede afirmar que existen una serie de conflictos entre directores y la comunidad educativa, al darse esta situación, se manifiestan las discusiones

por diferencia de opiniones, y si estos conflictos no se controlan a tiempo llegan a problemas mayores, de tal manera que los directores no están preparados para afrontar este tipo de situaciones, no tienen la capacidad de manejar los conflictos. Es de suma importancia el rol que cumple el maestro dentro del aula, porque es el encargado de mantener el orden y la disciplina y de llevar a cabo un buen proceso de enseñanza-aprendizaje, empero, muchos estudiantes se sobrepasan, tutean al maestro, coquetean con el maestro, el maestro se da cuenta de estos detalles trata de imponer respeto, pero cuando no lo consigue se presentan los conflictos, se pierde el buen clima, el ambiente se torna hostil para ambas partes, el estudiante luego de haber tenido la confianza, llega a odiar o a detestar al maestro y si no sabe manejar el conflicto el problema se hace más grande que sobrepasa la institución educativa, y a pesar que se elaboran acuerdos de convivencia junto con los alumnos, estos no se cumplen, lo que evidencia que existen situaciones conflictivas entre los estudiantes principalmente y algunas veces entre docente estudiante.

Se ha observado conflictos entre docentes, la relación entre ambos en las comunidades generalmente es buenas, pero algunos maestros muestran diferencias por intereses personales o profesionales, el director encarga la dirección a sus elegidos y no a aquellos maestros que tiene más años de servicio o porque tiene mayor escala, esto particularmente molesta a los maestros, ya que estos privilegiados pertenecen al grupo de la autoridad. El profesor y director, para lograr todo el objetivo que se traza la institución educativa es esencial la relación entre ambos, sin embargo, algunos directores, llegan a la institución con aires de superioridad, cuando monitorean al maestro, creen saber más, otro caso es que el director no da cuenta a los maestros sobre el uso del dinero de mantenimiento, ahí se observan los conflictos, el maestro reclama al director y se crean los enfrentamientos. Otra vertiente que genera conflictos es el docente y padre de familia, la relación a veces entre ambos no es buena, porque algunos maestros han puesto mala nota a los estudiantes y esto muchas veces no es bien visto por los padres de familia, la mayoría de ellos, saliendo de la institución educativa, van a la chacra a cultivar sus productos y no tienen tiempo para estudiar, ellos piensan que sus hijos deben aprender todo en la escuela, se conforman con que sus

hijos sepan leer y escribir y no piensan que sus hijos deben trascender y ser profesionales.

La relación director y padres de familia, en las Instituciones Educativas, se resquebraja porque algunos directores no se llevan muy bien con los padres de familia; porque el director falta a menudo a su centro laboral, con la justificación de que está haciendo gestiones en la ciudad, que no se evidencian, realizan cobros excesivos de AMAPAFAs, directores que no dan cuenta del presupuesto de mantenimiento a los padres de familia, son caldo de cultivo para el inicio de conflictos. Toda esta problemática existente en relación a conflictos puede mejorarse con la aplicación de un programa tutorial a los directivos, porque toma en cuenta las dinámicas sociales actuales, pone en evidencia problemas que arrastramos irresueltos por mucho tiempo en las instituciones educativas, así como necesidades educativas insatisfechas, limitada participación en el gobierno o en la gestión educativa por parte de los integrantes de la comunidad educativa, o no se toma en cuenta a los estudiantes, falta de mecanismos para plantear demandas, etc.-, pero también nuevos problemas, como: los cambios en la gestión escolar que no son aceptados fácilmente por los integrantes de la comunidad educativa y la violencia escolar, conflictos ante lo cual se necesita nuevas y creativas formas de manejo o tratamiento de las problemáticas para trabajar posibles soluciones que sean sostenibles en el tiempo.

Con el programa tutorial los directores de las instituciones educativas han aprendido y conocido diferentes aspectos de cómo enfrentar y manejar los conflictos a través de las dimensiones: prevención, negociación y mediación de la transformación del conflicto. Manejar la prevención le permite ahora al director anticipar el problema cuando lo identifique; a saber, manejar los conflictos para que el problema no trascienda perjudicando el clima institucional. Mediante la negociación el director cuenta con estrategias para solucionar los conflictos, en cualquier ámbito que se presente como en reuniones que se realizan en la institución educativa, cuando los maestros no logren unificar sus ideas, sin embargo, el director, en forma consensuada y democrática puede lograr que se pongan de acuerdo. En la mediación de la

transformación del conflicto el director es imparcial e interviene en el problema, para que ambas partes lleguen a un acuerdo y solucionen el conflicto.

Para la investigación se ha tenido la interrogante: ¿Cuál es el efecto de la aplicación del programa tutorial en la mejora de manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019?, siendo el objetivo principal: Evaluar el efecto de la aplicación del programa tutorial en la mejora de manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas rurales y la hipótesis planteada: La aplicación del programa tutorial mejora el manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019, ha sido demostrada ampliamente. Los resultados estadísticos de la investigación, con su respectiva discusión, además de la propuesta, conclusiones y recomendaciones se presentan en los capítulos respectivos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes.

En el año 2017, se desarrolló una investigación con enfoque cualitativo, diseñado para reducir los conflictos escolares existentes entre los alumnos de cuarto grado. El trabajo ha permitido evidenciar muchas maneras de existencia de agresión en la interacción escolar. Para solucionar a la problemática existente, se diseña y presenta una propuesta en base al modelo pedagógico de lo que se denomina aprendizaje significativo, el cual pretende desarrollar en los alumnos competencias ciudadanas, con el objeto de tener una relación asertiva y poder enfrentar todo conflicto de forma pacífica y constructiva. Es entonces según los autores, que la estrategia de intervención mediada por TIC con tendencia a lograr la armonía de interacción social en la escuela, es útil. La propuesta consiste en que los alumnos cuentan a su disposición de una página web que presenta tres módulos o unidades, en el cual se presentan actividades por medio de los cuales los alumnos intentan desarrollar su potencial creativo, lograr nuevos aprendizajes y desarrollar habilidades con los cuales pueden buscar alternativas de solución pacífica de cualquier conflicto que se presente en la institución educativa. Aunque la propuesta se logró implementar de manera parcial, el logro fue positivo porque los estudiantes participaron de forma directa y activa, con mucho interés en los casos y temas planteados. Lo que indica que la convivencia escolar es un problema que necesariamente debe verse en forma conjunta con todos los campos del saber y todas las especialidades y sobre todo con la participación plena de los integrantes de una institución educativa con el objeto de reducir los campos emergentes problemáticos de conflictos para lograr un ambiente de respeto y buena convivencia. (Campos, Y.; Jurado, F y Rivera, M., 2017).

En el 2015, se desarrolló una investigación sobre la eficacia de un programa de mediación de conflictos, con el objeto de reducir la violencia escolar en las instituciones educativas públicas de secundaria en Girardot Colombia, la investigación tuvo como objetivo principal determinar la eficacia del programa de mediación de conflictos como forma de convivencia pacífica

para mitigar la violencia escolar en las Instituciones Educativas Públicas de secundaria en Girardot, se utilizó como técnica una encuesta y el instrumento aplicado a 359 estudiantes fue un cuestionario, lo que ha permitido promover altos niveles de reflexión y de cambios en la parte conductual y además ir graduando los resultados en la eficacia del programa. Se aplicó el diseño cuasi-experimental, donde la problemática no fue manipulada sino el programa, de manera que los resultados se acerquen más a la realidad. Para el tratamiento de los datos se utilizó el estadístico T Student, con el software SPSS Statics en su versión 22. Los resultados muestran que la fiabilidad del instrumento de recolección de datos obtenido con Alfa de Cronbach, es de 0.8 a 1, lo que lo hace un instrumento fiable para la recolección de datos. En lo que se refiere al tratamiento de la resolución de problemas estas fueron a base de actividades pedagógicas, formativas y reflexivas, con el propósito de reducir la violencia, el acoso escolar y otras situaciones que afectan la convivencia en la institución educativa, centrándose en los estudiantes. Los resultados evidencian alta eficacia del programa aplicado y denominado mediación de conflictos, ayuda a la convivencia pacífica, a la mejora de la conducta discursiva, en todos los aspectos diferenciadores existentes en la institución educativa. Por lo que se considera que el mencionado programa es base para mantener y mejorar los conflictos que marginan en las instituciones educativas a través de la prevención y manejo. (Rojas, M. 2015).

En el año 2018, se tiene una investigación cuyo objetivo fue el de establecer la influencia de un programa de actividades tutoriales para mejorar la convivencia escolar en los estudiantes de 6° grado de la I.E. N° 80074 "María Caridad Agüero de Arresse". Trujillo, 2017. La investigación es aplicada porque utilizó el diseño pre experimental con un solo grupo de estudio el cual ha considerado 30 estudiantes como muestra, a quienes se aplicó de acuerdo al trabajo, la técnica de la observación y se utilizó como instrumento: El cuestionario para evaluar la convivencia escolar. Los resultados muestran que en la pre observación la convivencia escolar se encuentra en el nivel mala porque los estudiantes registran el 56.67%, en el nivel regular el 43.33%, y en el nivel buena no se registra puntaje alguno. Mientras que en el post test se observa que los resultados son diferentes, el nivel malo no registra puntaje, el

regular tiene el 33.33% y en nivel buena, es el 66.67%. Por lo que sugiere que luego de aplicarse las actividades tutoriales en la muestra de estudio, la mayoría de los estudiantes se ubican en el nivel buena, demostrándose que después de aplicar el programa los resultados mejoraron significativamente. Por tal motivo en la verificación de las hipótesis, se rechaza hipótesis nula (H_0), debido a que $T = 10.67$ siendo mayor de T tabular = 1,706. Conclusión: El programa de actividades tutoriales si mejora significativamente la convivencia escolar en los estudiantes del 6° de primaria en la I. E. N° 80074 "María Caridad Agüero de Arresse". Trujillo, 2017. (Cruzado, H. y Rodríguez, R. 2017).

El año 2009, se desarrolló la investigación, cuyo título fue fortalecimiento de estrategias de manejo del conflicto en el medio escolar para evitar el uso de la violencia, la investigación tuvo como principal objetivo desarrollar y fortalecer el uso estrategias de comunicación asertiva para el manejo de conflictos en un contexto escolar caracterizado por el uso de la agresión como situación natural. Con tal fin se diseñó una intervención psicosocial e investigación acción, en el cual se hicieron actividades de diagnóstico, luego de aplicación de acciones concretas en talleres participativos, los cuales se complementaron con visitas domiciliarias y la elaboración de una guía de información sobre lo que es la convivencia, todas estas actividades direccionadas a la institución educativa en intervención. La muestra fue 120 estudiantes de quinto y sexto grado, con una edad promedio de doce años, seis familias de estos estudiantes y cuatro docentes de esta Institución (directores de cursos quinto y sexto). Los estudiantes estuvieron distribuidos en cuatro cursos: dos que corresponden a quinto y dos a sexto. La muestra fue intencional, porque se escogió a los estudiantes que presentan situaciones de conductas violentas de acuerdo a los que manifiestan los docentes y corroborados mediante la observación. Los hallazgos muestran en el comportamiento de los estudiantes intervenidos logros que se reflejan en una interacción social más correcta, y en buscar solucionar conflictos sin violencia. Como recomendación de la investigación se menciona la necesidad de continuar desarrollando el proyecto, pero involucrando a otras familias, otros docentes y alumnos para desarrollar un mayor impacto educativo y social en

un plazo determinado. (Arango, M; Ballesteros, B; Torres, G, 2009).

1.2. Bases teóricas.

Las bases teóricas de la presente investigación se presentan teniendo en cuenta las variables de estudio: Programa tutorial y Manejo de conflictos.

1.2.1. Programa tutorial.

Pérez (2008), nos propone el concepto de programa (término derivado del latín *programma* que, a su vez, tiene su origen en un vocablo griego) posee múltiples acepciones. Puede ser entendido como el anticipo de lo que se planea realizar en algún ámbito o circunstancia; el temario que se ofrece para un discurso; la presentación y organización de las materias de un cierto curso o asignatura; y la descripción de las características o etapas en que se organizan determinados actos o espectáculos artísticos.

El programa es el anticipo de lo que se quiere resaltar de algún acontecimiento organizacional; el problema que se observa para un discurso, corresponde a la formalización de los materiales de algún tema específico para dicho objetivo.

Pérez y Merino (2013), el concepto de Programa, es un concepto con numerosas excepciones pueden tratarse de una planificación, un temario, un programa una unidad temática o una emisión de radio o televisión, Un programa se deriva de un plan o de un elemento indispensable en la cual se aprecia acciones, servicios que se realiza a fin de cumplir las metas y objetivos

Enriquez (2017), Define de forma conceptual a Programa tutorial: Programa de seis sesiones, bajo el enfoque participativo, plantea desarrollar actividades educativas para mejorar las capacidades y los conocimientos respecto a la prevención del VIH/SIDA.

Fernández (2019), nos presenta la definición de “Programa Tutorial de Disciplina Positiva”... es un conjunto de talleres didácticos basados en un enfoque de respeto y empatía para la toma democrática de acuerdos saludables de convivencia, desde el seno familiar, para repercutir significativamente en el ámbito escolar. Asimismo, se sustenta en una perspectiva de conexión y significancia, teniendo como propósito mejorar el clima socio familiar, a través de herramientas creativas, motivacionales y sobretodos fáciles; alejadas de los tradicionales castigos y culpas.

En ese sentido, el programa tutorial, al aplicar cuenta con etapas o pasos bien definidos, así como se aplicarán las diferentes estrategias con el objeto de lograr un clima agradable entre los miembros de las instituciones educativas.

1.2.2. Manejo de conflictos.

Bustamante, et al. (2015) afirma que:

El conflicto tiene lugar a una situación entre dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes: esto quiere decir que no pueden darse en forma simultánea, por lo tanto, cuando surge un conflicto, se produce un enfrentamiento, una pelea, una lucha o una discusión, donde una de las partes intervinientes intenta imponerse a la otra. (p.1). podemos decir que un conflicto es una situación en la que dos o más personas no están de acuerdo con el modo de actuar de un individuo o un grupo. Para que esta situación exista es necesario que exista un desacuerdo que no haya sabido resolverse.

➤ Manejo dinámico de los conflictos.

Los conflictos constituyen una ocasión para promover la mejora de nuestras relaciones mediante diversas estrategias y actividades, los cuales nos facilitan construir espacios de interacción de mejora ciudadana. La búsqueda de alternativas de mejorar el conflicto mediante procesos que cambien la situación conflictiva en una pacífica es la meta de toda actividad,

estas acciones ayudan a mejorar nuestras habilidades ciudadanas en la búsqueda del bien común y bienestar de nuestra sociedad. Entonces transformar una situación conflictiva en otra que ayude a fomentar nuestra mejora como sociedad es lo ideal.

Para lograr estos cambios es fundamental que las personas interactúen en forma conjunta, entiendan las situaciones que no ayudan a nuestra sociedad sino aquellas que son necesarias fomentar para desarrollarlas, por ello para cambiar los roles de cada integrante de la sociedad requiere un compromiso, un entendimiento, una acción decidida, sin claudicar derechos y ayudándonos a una mejor vida de manera pacífica y democrática.

➤ Procesos estratégicos educativos para el manejo de conflictos

La educación es la base fundamental para los cambios de los conflictos en situaciones reales de aprendizajes que ayuden mediante los mismos procesos de reflexión a encontrar soluciones integrales que ayuden a preservar en forma sostenida los cambios obtenidos y eso se logra solamente mediante una educación alturada.

Los seres humanos debemos comprender que prevenir, negociar o mediar en un conflicto en las actividades colectivas, son procesos necesarios para mejorar los conflictos.

En la negociación en el conflicto, debemos considerar a aprender a separar y abordar de manera distinta los factores que existen en todo conflicto: las personas involucradas, el proceso que ha recorrido la disputa y el problema (los intereses o necesidades que están en pugna). Estas acciones de separar ayudan notablemente para el tratamiento de cada situación de modo que se pueda buscar soluciones integrales y no personales. Al considerar por separado los tres aspectos mencionados podemos evitar los ataques personales. Se tiene que evitar todo tipo de ataques porque estas solo atizan las situaciones conflictivas y no ayudan a solucionar. Por ellos en

esta etapa se tiene que actuar con mucha sensibilidad y prudencia para procurar que todos sean los ganadores.

Algunas sugerencias para esta etapa podrían ser:

- a)** Revisar las maneras que las personas perciben el problema, esperando la situación más adecuada para intervenir.
- b)** Hacer que la imagen de cada persona no se vea afectadas.
- c)** Saber cuál es el nivel de poder que tienen las personas que solucionarán el conflicto.

Zendesk Biblioteca Virtual (2021), el manejo de conflictos, es la intervención temprana que se realiza para transformar una situación potencialmente peligrosa en una oportunidad de desarrollo que agregue valor a la organización.

La modalidad del manejo y resolución de conflictos puede darse en términos formales o en términos informales. Va a depender del punto en que se encuentre el conflicto y de su potencial peligrosidad.

El manejo de conflictos en términos informales es recomendado para etapas tempranas del conflicto. En estos casos el conflicto no ha llegado a un punto muerto y su peligrosidad aún no amenaza la integridad de la empresa.

Los conflictos más sencillos pueden ser resueltos mediante una conversación con las fuentes del conflicto. En esta conversación se identifican las áreas de acuerdo y desacuerdo, y se adopta un plan consensuado para cada área de desacuerdo.

En los conflictos más complejos, muchas veces se hace necesario el manejo en términos formales. Se recomienda adoptar esta modalidad cuando el conflicto pueda amenazar los valores y la existencia misma de la empresa.

Algunas acciones formales recomendadas para este tipo de conflictos son el arbitraje interno o externo, la facilitación, la indagación y la mediación. El arbitraje externo puede incluir autoridades judiciales de ser necesario.

Por prevención y manejo de conflictos, se entiende el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir una escalada de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa.

1.3. Definición de términos básicos.

Conflicto.

Es una situación que comienza cuando un individuo o grupo percibe diferencias y posición entre sí mismo y otro individuo o grupo en cuanto a intereses, recursos, creencias, valores o prácticas en la institución educativa.

Mediación para la transformación del conflicto.

La mediación es el proceso que se realiza cuando existe entre las partes en conflicto falta de diálogo, violencia o porque la comunicación se ha roto. Es decir, cuando el problema persiste y los involucrados no encuentran alguna opción de salida, es probable que ya no lo puedan resolver los propios actores; por lo que un tercero revisa el proceso y propicia condiciones favorables para el diálogo y su solución.

Manejo de conflicto.

Es el proceso que se realiza ante una situación de conflicto entre dos o más personas en las que las ideas, opiniones, necesidades, expectativas y percepciones son diferentes o contrarias y en las cuales hay que poner en práctica estrategias para el logro armónico de la situación y tomar alguna decisión que las solucione.

Negociación del Conflicto.

Es el proceso de estudiar sobre la naturaleza del conflicto para luego separar y abordar de manera distinta los aspectos que existen en todo conflicto: las personas involucradas, el proceso que ha recorrido la disputa y el problema (los intereses o necesidades que están en pugna). Con la finalidad de ir buscando las soluciones que satisfagan a las partes involucradas.

Prevención del conflicto.

La prevención del conflicto se refiere a la actuación que se debe tener antes de que aparezca una crisis, es decir, en los primeros momentos en que se manifiesta un conflicto, antes de que estalle.

Programa tutorial

Es un listado de acciones a través de ciertas actividades previstas de antemano, los involucrados sean capaces de desarrollar habilidades y aprendan o refuercen sus conocimientos sobre los cuales se aplica el programa, normalmente es para mejorar alguna falta de experticia en el individuo.

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1. Variables y su operacionalización.

2.1.1. Variable independiente: Programa educativo

Definición conceptual.

El programa educativo de tutoría, elaborado por las investigadoras, pretende aportar de manera útil en el directivo en mejorar el manejo de conflictos de acuerdo al contexto de su institución educativa. El programa está constituido por un silabo, y doce sesiones de aprendizaje enfocadas en temas vinculados a las dimensiones de manejo de conflictos: prevención de conflictos, negociación de conflictos y la mediación para la transformación del conflicto, por medio de talleres educativos a los directivos de las instituciones educativas rurales.

Definición operacional.

No es sujeta a medición alguna por lo que no se operacionaliza.

2.1.2. Variable dependiente: Manejo de Conflictos.

Definición conceptual

Se define como manejo de conflictos, a los procedimientos y acciones que realiza una persona, en cuanto se presenta dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes; quiere decir que no pueden darse en forma simultánea, por esa razón, al no llegar a un acuerdo surgen las diferencias, estas situaciones pueden darse en el plano individual e institucional, los cuales afectan la armonía y convivencia necesarias para lograr los objetivos planificados.

Definición operacional

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Manejo de conflictos	Proceso de identificación, y aplicación de conocimientos y estrategias por parte de los capacitados: directivos y docentes, con la finalidad de mejorar la mediación, la conciliación y el arbitraje en el manejo del conflicto en su institución educativa. El proceso de capacitación se hará por medio de doce sesiones a los directivos y docentes, los cuales serán evaluados en el proceso y al termino con el objeto de medir la eficacia del programa por medio de instrumentos válidos y confiables.	Prevención del conflicto	Manejo de técnicas y estrategias mediadoras
			Capacidad orientadora de soluciones adecuadas
			Resolución de las partes en conflicto
		Negociación en el conflicto	Predisposición para conciliar
			Manejo de técnicas y estrategias conciliadoras
			Eficacia en el logro del acuerdo.
		Mediación para la transformación del conflicto	Voluntad para intervenir y reconocer
			Firmeza en la implantación de una decisión.
			Actúa como agente externo

2.2. Formulación de la hipótesis.

2.2.1. Hipótesis general.

La aplicación del programa tutorial mejora el manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.

2.2.2. Hipótesis específicas.

- El programa tutorial mejora la prevención del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.
- El programa tutorial mejora la negociación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.
- El programa tutorial mejora la mediación de la transformación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación.

De acuerdo a la Directiva de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (2019), esta investigación se realizó utilizando la metodología cuantitativa (EPG-UNAP p.13).

El método cuantitativo, tiene en cuenta la recopilación de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento (Hernández 2006: p.5).

3.1.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación ha sido evaluativo. según Hurtado, J (2010), el objetivo de una investigación evaluativa, es evaluar los resultados, el impacto, la efectividad... de uno o más programas, propuestas, inventos o planes de acción, que han sido o están siendo aplicados dentro de un contexto determinado. En este tipo de investigación se contrastan los resultados después de la intervención, con los obtenidos en el diagnóstico inicial. Esas actividades se han realizado en la investigación.

3.1.2. Diseño de investigación.

El diseño de la investigación según su temporalidad es evolutivo o longitudinal (hacer varias mediaciones al inicio y al final), porque se recolectaron los datos en varios momentos del evento, según Hurtado, J (2010).

El diseño de la investigación según el origen de los datos es de campo, según Hurtado, J (2010), porque la información proviene de fuentes vivas en este caso de los directivos que recibieron la capacitación, y a través de los resultados obtenidos en la prevención de manejo de conflictos en sus I.I.E.E.

El diseño es cuasi-experimental porque la variable independiente ha sido manipulada para ver su efecto en la variable dependiente (mediante el pre-test y el post-test). El esquema del diseño utilizado es el siguiente:

GE:	01	X	02
------------	-----------	----------	-----------

Dónde:

GE: Grupo experimental

X: Experimento

01 observaciones al grupo experimental antes del experimento (Pre Test)

02 observaciones al grupo experimental después del experimento (Post Test).

3.2. Población y muestra.

La población estuvo conformada por 16 directivos que están a cargo de las instituciones educativas de Muyuy.

La muestra se obtuvo por conveniencia y estuvo conformada los 16 directivos, los que se presentan en el siguiente cuadro:

N°	Nombre de la Institución Educativa	Hombres	Mujeres
1	60152 (Pihuicho Isla)		1
2	614 (Pihuicho Isla)		1
3	60374 (Terrabona)	1	
4	761 (Nueve de Diciembre)		1
5	463 (Progreso)		1
6	60169 (Progreso)	1	
7	723 (Augusto Freyre)		1
8	833 (San Lorenzo)		1
9	60171 (San Lorenzo)	1	
10	60158 (Pueblo Libre)	1	
11	780 (Nuevo Amazonas)		1
12	6010126 (Nuevo Amazonas)	1	
13	823 (Villacis)		1
14	601446 (Villacis)	1	
15	(Augusto Freyre)		1
16	614 (Dos de Mayo de Muyuy)		1
Total		06	10

3.3. Técnicas e instrumentos.

3.3.1. Técnicas de recolección de datos.

La técnica de recolección utilizada ha sido la encuesta, porque de acuerdo a Hurtado, J (2010), la información se recoge solicitándola a otra persona, ya que el que investiga no puede tener la experiencia directa del evento.

La prueba de desempeño escrito, que ha servido para medir la eficacia del programa en el manejo de conflictos en directivos, al aplicar antes y al finalizar la experimentación, y los resultados se han utilizado para los análisis respectivos y para analizar los logros se ha utilizado una rúbrica.

3.3.2. Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos han sido validados por Juicio de Jueces o expertos y se ha aplicado la prueba piloto para determinar el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento. Los instrumentos fueron validados por la Lic. Psicóloga Odita Mesia Tejada, Mgr, Lic. Psicólogo Daniel Carlos Aspajo Pinedo y Dr. Américo Pizango Paima, estos instrumentos mostraron un índice del 91%, con una consistencia interna del Alfa de Cronbach de 0,991. (Ver Anexo 5)

3.4. Procedimientos de recolección de datos.

Se realizó diversas gestiones con la finalidad de desarrollar el programa educativo en la institución educativa, estas fueron para obtener el permiso respectivo y la participación de los directivos.

Al inicio del programa y al final se aplicó la prueba de desempeño escrita, y en el transcurso de las sesiones de aprendizajes realizadas se obtuvo información relevante para ir ajustando contenidos y estrategias necesarias para el programa educativo.

Al concluir el programa educativo, se realizó la sistematización de los datos de la información obtenida.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos.

3.5.1. Procesamiento de la información

Se ha utilizado los programas estadísticos SPSS en la versión 25 en idioma español y la hoja de cálculo Microsoft Excel para el procesamiento de los datos.

3.5.2. Análisis de los datos.

Para el análisis de datos numéricos, se calculó las medidas de resumen y tendencia central, como la media y desviación estándar. La prueba de hipótesis se realizó a través de pruebas paramétricos t de Student, porque los datos obtenidos han mostrado una distribución normal en todos los casos, calculados con la prueba de normalidad según Kolmogorov Smirnov. Los resultados, se presentan en tablas, gráficos y de manera textual en los acápite respectivos.

3.6. Aspectos éticos.

Se respetó los derechos de reserva de información de los directivos participantes, y los datos e información de los hallazgos que se presentan son producto del análisis de los datos obtenidos fehacientemente en el proceso por los autores de la investigación.

Además, se ha tratado en todo instante de seguir una conducta responsable en la investigación, respetando los derechos de autoría de las fuentes que se han utilizado para fundamentar y contrastar la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Se presentan los resultados de la investigación en tablas y gráficos.

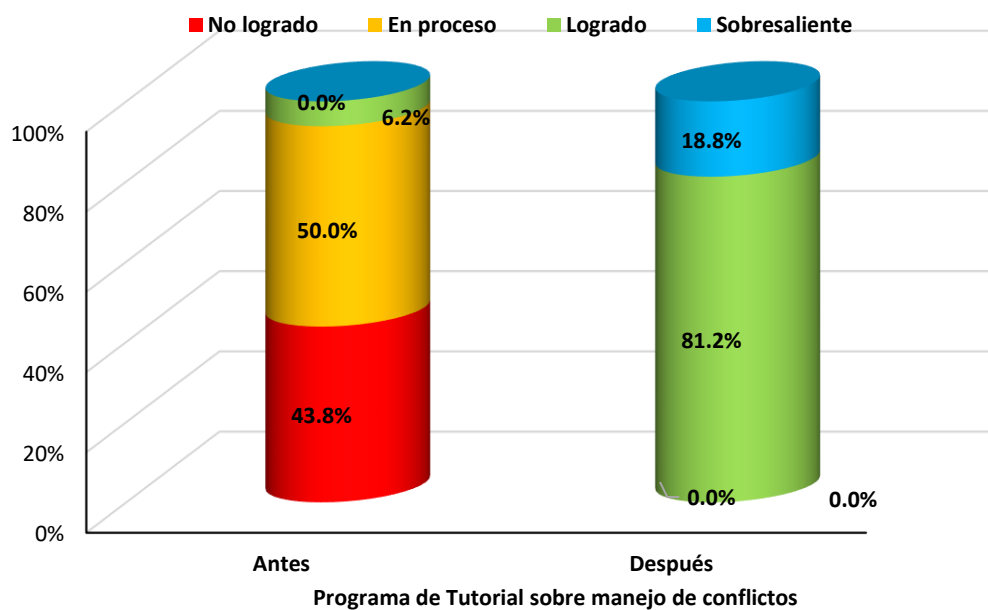
1. Resultados de manejo de conflictos en directivos antes y después de la aplicación del programa tutorial

Tabla 1: Manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial

Manejo de conflictos	Programa Tutorial Manejo de conflictos			
	Antes		Después	
	n	%	n	%
No logrado	7	43,8	0	0,0
En proceso	8	50,0	0	0,0
Logrado	1	6,2	13	81,2
Sobresaliente	0	0,0	3	18,8
Total	16	100,0	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial



Fuente: Elaboración propia

La tabla y gráfico 1, detalla los resultados cualitativos de la variable problemática manejo de conflictos antes y después de la aplicación del programa tutorial para su mejora, se observa que, antes de la aplicación del programa, el 43,8% (n=7) de los directivos tuvieron manejo de conflictos no logrado, un 50,0% (n=8) manejo de conflictos en proceso y un 6,2% (n=1) manejo de conflictos logrado. No hubo directivo en estas instituciones educativas que hubiese alcanzado el manejo de conflictos sobresaliente. Después de la aplicación del programa tutorial, se tuvo la siguiente distribución, el 81,2% (n=13) de los directivos obtuvieron manejo de conflictos logrado y el 18,8% (n=3) manejo del conflicto sobresaliente, no hubo directivo con manejo de conflictos no logrado y en proceso. Se nota diferencia en cuanto al manejo del conflicto entre el antes y después de la aplicación del programa tutorial para la mejora de manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas Rurales de Muyuy en Fernando Lores.

2. Resultados por dimensiones de manejo de conflictos antes y después de la aplicación del programa tutorial.

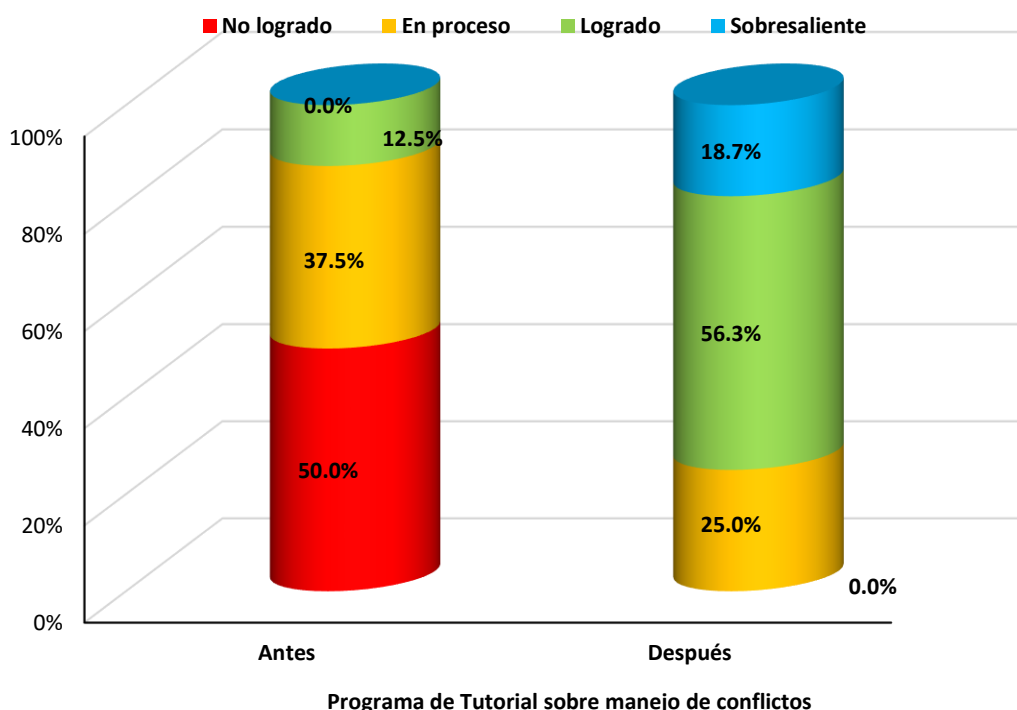
2.1. Prevención de conflictos en directivos antes y después del programa tutorial.

Tabla 2: Prevención de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial

Prevención de conflictos	Programa Tutorial Manejo de conflictos			
	Antes		Después	
	n	%	n	%
No logrado	8	50,0	0	0,0
En proceso	6	37,5	4	25,0
Logrado	2	12,5	9	56,3
Sobresaliente	0	0,0	3	18,7
Total	16	100,0	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2: Prevención de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla y gráfico 02, se muestran los hallazgos de la dimensión prevención de conflictos antes y después de la aplicación del programa tutorial, se observa que antes de la aplicación del programa tutorial, el 50,0% (n=8) de los directivos presentaron prevención de conflictos no logrado, un 37,5% (n=6) prevención de conflictos en proceso y un 12,5 % (n=2) logrado, no hubo directivo en estas instituciones educativas que hubiese alcanzado la prevención de conflictos sobresaliente. Después de la aplicación del programa tutorial, hubo la siguiente distribución, el 25,0% (n=4) de los directivos tuvieron prevención de conflictos logrado, un 56,3% (n=9) de los directivos alcanzó prevención de conflictos logrado y un 18,7% (n=3) prevención de conflictos sobresaliente. No hubo directivo con prevención de conflictos no logrado. Se observa marcada diferencia con respecto a la prevención de conflictos en el antes y después de la aplicación del programa tutorial para la mejora de manejo de conflictos.

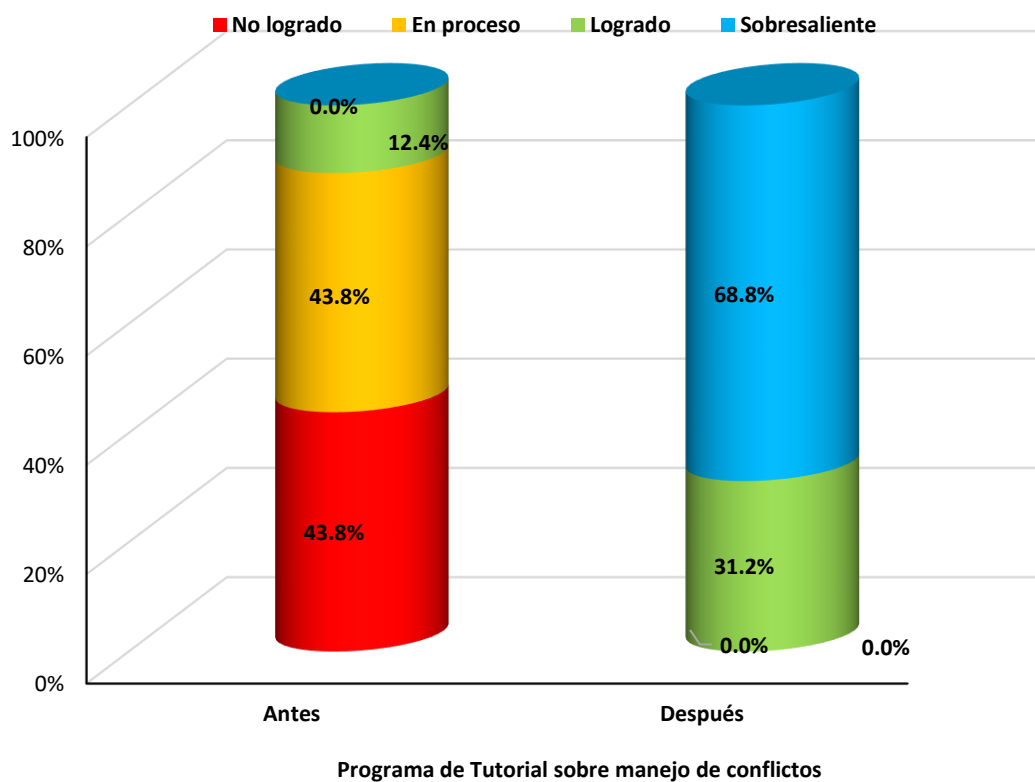
2.2. Negociación del conflicto en directivos antes y después del programa tutorial.

Tabla 3: Negociación en el conflicto en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial

Negociación en el conflicto	Programa Tutorial Manejo de conflictos			
	Antes		Después	
	n	%	n	%
No logrado	7	43,8	0	0,0
En proceso	7	43,8	0	0,0
Logrado	2	12,4	5	31,2
Sobresaliente	0	0,0	11	68,8
Total	16	100,0	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3: Negociación en el conflicto en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial



Fuente: Elaboración propia

La Tabla y gráfico 03, muestra los resultados de la dimensión negociación en el conflicto antes y después de la aplicación del programa tutorial en directivos, en cual se tiene que, antes de la aplicación del programa tutorial, el 43,8% (n=7) de ellos presentaron negociación en el conflicto no logrado, un 43,8% (n=7) en proceso y un 12,4 % (n=2) logrado; no hubo directivo en estas instituciones educativas que haya alcanzado negociación en el conflicto sobresaliente. Después de la aplicación del programa se tiene lo siguiente, el 31,2% (n=5) de directivos tuvieron negociación del conflicto logrado y un 68,8% (n=11) negociación en el conflicto sobresaliente; no hubo directivo con negociación en el conflicto no logrado. Se observa una marcada diferencia con respecto a la negociación en el conflicto entre el antes y el después de la aplicación del programa tutorial para la mejora de manejo de conflictos.

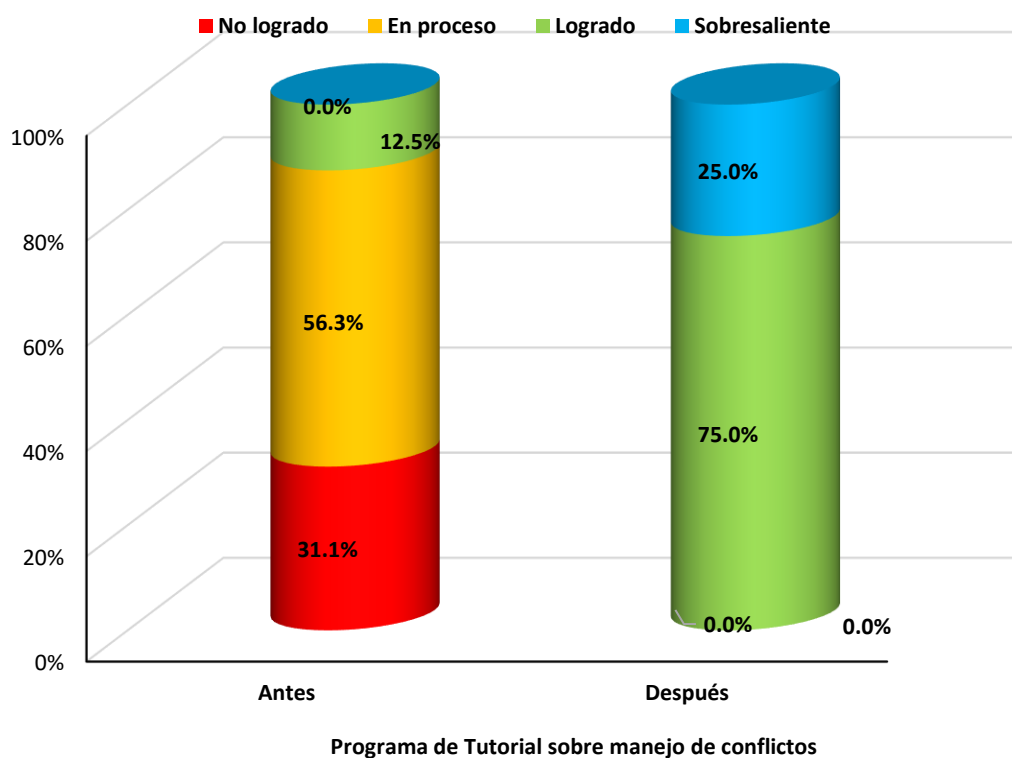
2.3. Mediación para la transformación del conflicto en directivos antes y después del programa tutorial.

Tabla 4: Mediación para la transformación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial

Mediación para la transformación del conflicto	Programa Tutorial Manejo de conflictos			
	Antes		Después	
	n	%	n	%
No logrado	5	31,2	0	0,0
En proceso	9	56,3	0	0,0
Logrado	2	12,5	12	75,0
Sobresaliente	0	0,0	4	25,0
Total	16	100,0	16	100,0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4: Mediación para la transformación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas Rurales Muyuy antes y después del programa tutorial



Fuente: Elaboración propia

La tabla y gráfico 4, muestra los resultados cualitativos de la dimensión mediación para la transformación del conflicto antes y después de la aplicación del programa tutorial de mejora de manejo de conflictos, en él se observa que, antes de la aplicación del programa, el 31,2% (n=5) de directivos tuvieron mediación para la transformación del conflicto no lograda, 56,3% (n=9) mediación para la transformación del conflicto en proceso y un 12,5 % (n=2) mediación para la transformación del conflicto logrado. No hubo directivo en estas instituciones educativas que hubiese alcanzado mediación para la transformación del conflicto sobresaliente. Después de la aplicación del programa tutorial, se presentó la siguiente distribución, el 75,0% (n=12) de directivos tuvieron una mediación para la transformación del conflicto logrado y 25,0% (n=4) mediación para la transformación del conflicto sobresaliente, no hubo directivo con mediación para la transformación del conflicto no logrado y en proceso respectivamente. Se observa marcada diferencia con

respecto a la mediación para la transformación del conflicto entre el antes y el después de la aplicación del programa tutorial.

3. Análisis descriptivos de la aplicación del programa.

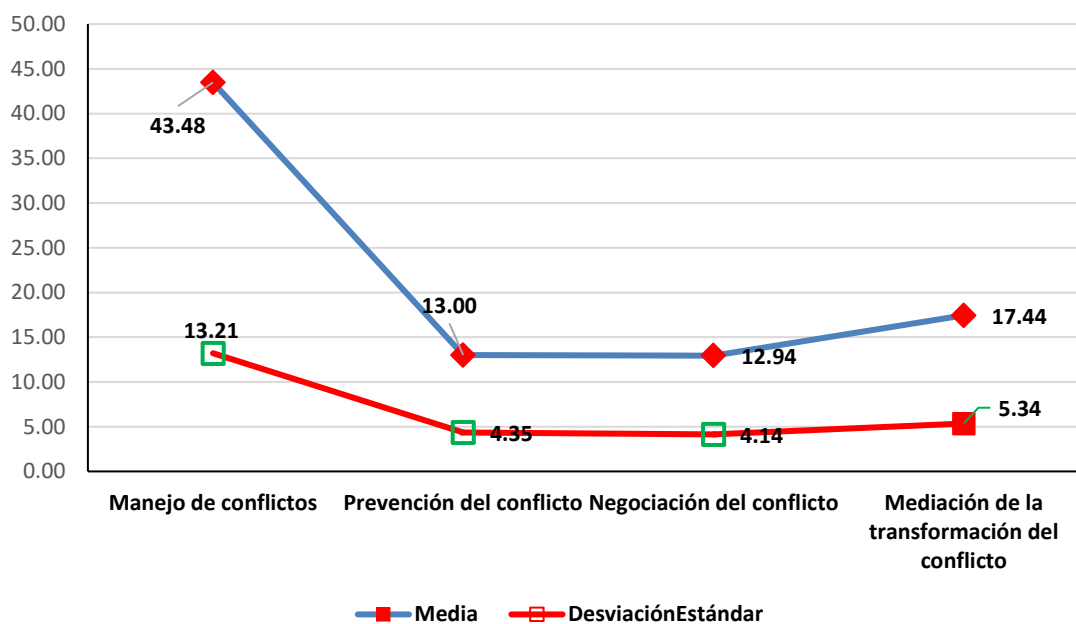
3.1. Antes de la aplicación del programa

Tabla 5: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones antes del programa tutorial.

Variable y dimensiones	N	Media	Desviación estándar
Manejo de conflictos	16	43,48	13,21
Prevención del conflicto	16	13,00	4,35
Negociación del conflicto	16	12,94	4,14
Mediación de la transformación del conflicto	16	17,44	5,34

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones antes del programa tutorial.



Fuente: Elaboración propia

La tabla y gráfico 05, nos muestra los puntajes del manejo de conflictos y dimensiones antes de la aplicación del programa tutorial de manejo de conflictos, donde el promedio en el manejo de conflictos fue de $43,48 \pm 13,21$ de desviación estándar. En las dimensiones los promedios resultaron ser de $13,00 \pm 4,35$ de desviación estándar para la prevención de conflictos, de $12,94 \pm 4,14$ de desviación estándar para la negociación de conflictos y de $17,44 \pm 5,34$ de desviación estándar para la mediación de la transformación de conflictos respectivamente.

Tabla 6: Normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) antes del programa tutorial, con p-valor de significancia y tipo de distribución

Variable/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov (K-S) Sig. bilateral (p-valor)	Distribución
Manejo de conflictos	0,200	Normal
Prevención del conflicto	0,177	Normal
Negociación del conflicto	0,200	Normal
Mediación de la transformación del conflicto	0,200	Normal

Fuente: Elaboración propia

La tabla 06, muestra la prueba de normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) de la variable manejo de conflictos y dimensiones respectivas antes de la aplicación del programa tutorial a los directivos de las Instituciones Educativas Rurales de Muyuy en Fernando Lores, en los que se observa que los p-valor de significancia de la variable manejo de conflictos y sus dimensiones fueron mayores de 0,05 (**p-valor > 0,05**), del que se concluye que éstos puntaje proviene de poblaciones con distribución normal.

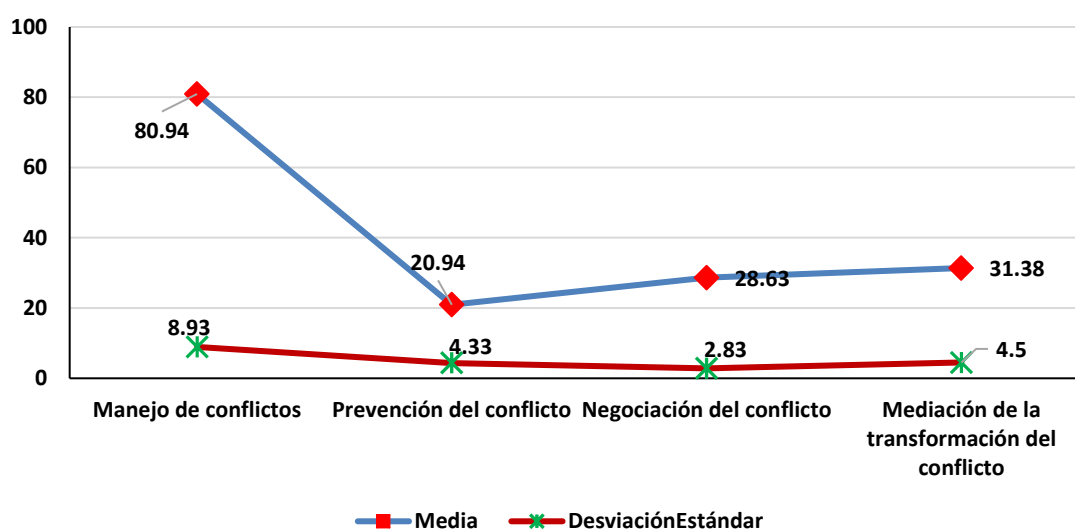
3.2. Después de la aplicación del programa.

Tabla 7: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones después del programa tutorial

Variable/ Dimensiones	N	Media	Desviación estándar
Manejo de conflictos	16	80,94	8,93
Prevención del conflicto	16	20,94	4,33
Negociación del conflicto	16	28,63	2,83
Mediación de la transformación del conflicto	16	31,38	4,50

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6: Descriptivos del manejo de conflictos y dimensiones después del programa tutorial.



Fuente: Elaboración propia

La tabla 07 y gráfico 06, muestra los puntajes promedios del manejo de conflictos y dimensiones después de la aplicación del programa tutorial en la mejora de manejo de conflictos, según lo siguiente, el manejo de conflictos tuvo como promedio $80,94 \pm 8,93$ de desviación estándar; la dimensión prevención de conflictos el promedio fue de $20,94 \pm 4,33$ de desviación estándar, de la negociación de conflictos el promedio fue $28,63 \pm 2,83$ de

desviación estándar y la mediación de la transformación del conflicto el promedio fue de $31,38 \pm 4,5$ de desviación estándar correspondientemente.

Tabla 8: Normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) después del programa tutorial, con p-valor de significancia y tipo de distribución

Variable/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov (K-S)	Distribución
	Sig. bilateral (p-valor)	
Manejo de conflictos	0,200	Normal
Prevención del conflicto	0,200	Normal
Negociación del conflicto	0,200	Normal
Mediación de la transformación del conflicto	0,083	Normal

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 08, se observa la prueba Normalidad según Kolmogorov Smirnov (K-S) para el manejo de conflictos y dimensiones después de la aplicación del programa tutorial en la mejora de manejo de conflictos en directivos, donde los p-valor de significancia de la variable manejo de conflictos y dimensiones son mayores de 0,05 (**p-valor > 0,05**) revelando que son normales es decir siguen la ley de distribución normal, lo mismo que antes de la aplicación del programa tutorial, luego se puede utilizar para la comparación de promedios la prueba paramétrica t de Student para muestras apareadas, emparejadas o relacionadas.

Prueba de diferencia de medias

En vista que los valores obtenidos de la variable manejo de conflicto, así como de las dimensiones antes y después de la aplicación del programa tutorial en la mejora de manejo de conflictos, son normales o siguen la ley de distribución normal, se utiliza para comparar los promedios para muestras emparejadas, apareadas obtenidos, la prueba paramétrica **t de Student** para muestras relacionadas.

Tabla 9: Prueba t de Student para la diferencia de medias en muestras emparejadas o relacionadas.

Indicadores	Prueba t de Student muestras relacionadas	Sig. asintótica (Unilateral) p-valor
Manejo de conflictos	-12,463	0,000
Mediación de conflictos	-10,009	0,000
Conciliación en conflictos	-16,481	0,000
Arbitraje en conflictos	-7,766	0,000

Fuente: Elaboración propia

4. Prueba de hipótesis

4.1. Hipótesis General:

La aplicación del programa tutorial mejora el manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.

Hipótesis Estadística

$H_0: \mu_{\text{Antes}} = \mu_{\text{Después}}$

$H_a: \mu_{\text{Antes}} < \mu_{\text{Después}}$

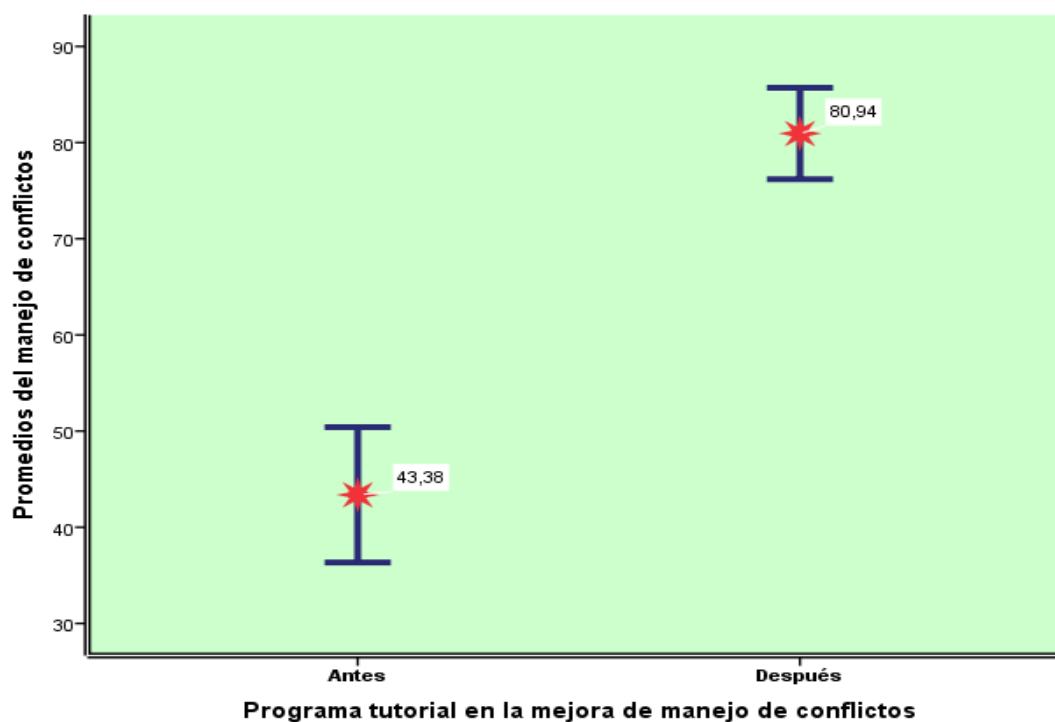
$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: Prueba t de Student para muestras relacionadas

Valor estadístico t = - 12,463, p-valor 0,000; $p < 0,025$ ($0,05/2$)

Dado que p - valor es menor de 0,025, entonces, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) a un nivel de significancia del 5% y se concluye que la aplicación del programa tutorial mejora significativamente el manejo de conflictos en directivos de las instituciones educativas rurales de Muyuy. (**p-valor = 0.000 < $\alpha/2 = 0.025$**). Con lo que queda comprobada la hipótesis general de la investigación: La aplicación del programa tutorial mejora el manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.

Gráfico 7: Barras de error del manejo de conflictos antes y después del programa Tutorial



Fuente: Elaboración propia

4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis Específica 1:

El programa tutorial mejora la prevención del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.

Hipótesis Estadística

$H_0: \mu_{\text{Antes}} = \mu_{\text{Después}}$

$H_a: \mu_{\text{Antes}} < \mu_{\text{Después}}$

$\alpha = 0,05$

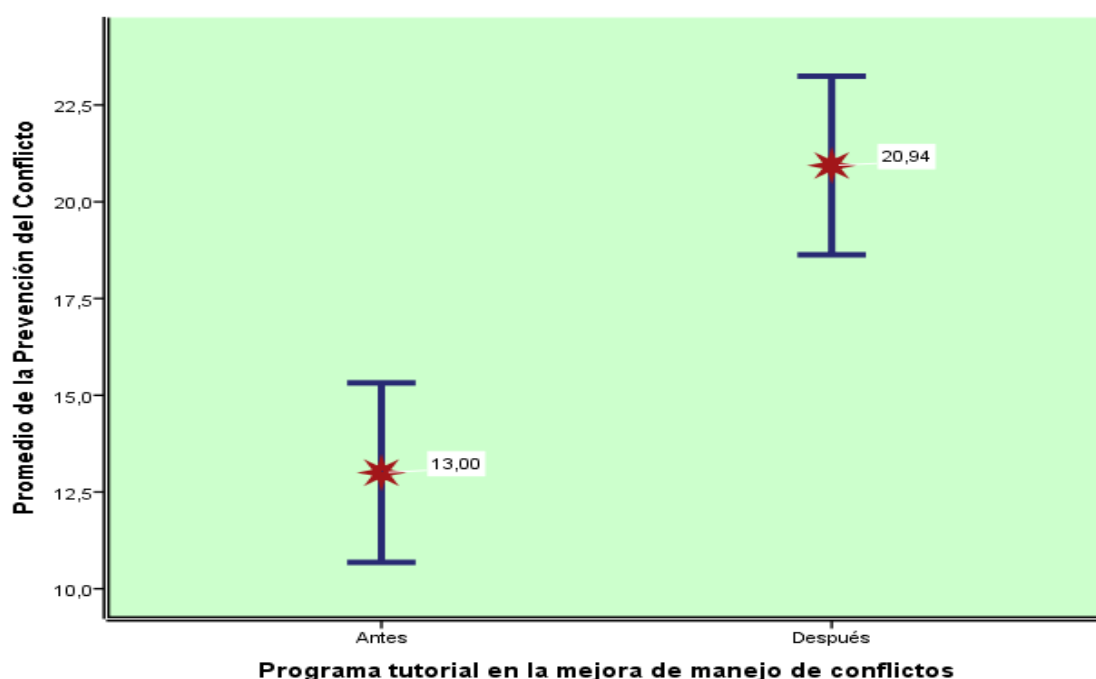
Estadígrafo de prueba: Prueba t de Student para muestras relacionadas

Valor estadístico t = - 10,009, p-valor 0,000; p < 0,025 (0,05/2)

Puesto que p-valor es menor de 0,025, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) a un nivel de significancia del 5%.

Concluyéndose que la aplicación del programa tutorial mejora la prevención del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales. ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$). De lo anterior queda comprobada la primera hipótesis específica de la investigación. El programa tutorial mejora la prevención del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.

Gráfico 8: Barras de error de la prevención de conflictos antes y después del programa tutorial



Fuente: Elaboración propia

Hipótesis específica 2:

El programa tutorial mejora la negociación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.

Hipótesis Estadística

$H_0: \mu_{\text{Antes}} = \mu_{\text{Después}}$

$H_a: \mu_{\text{Antes}} < \mu_{\text{Después}}$

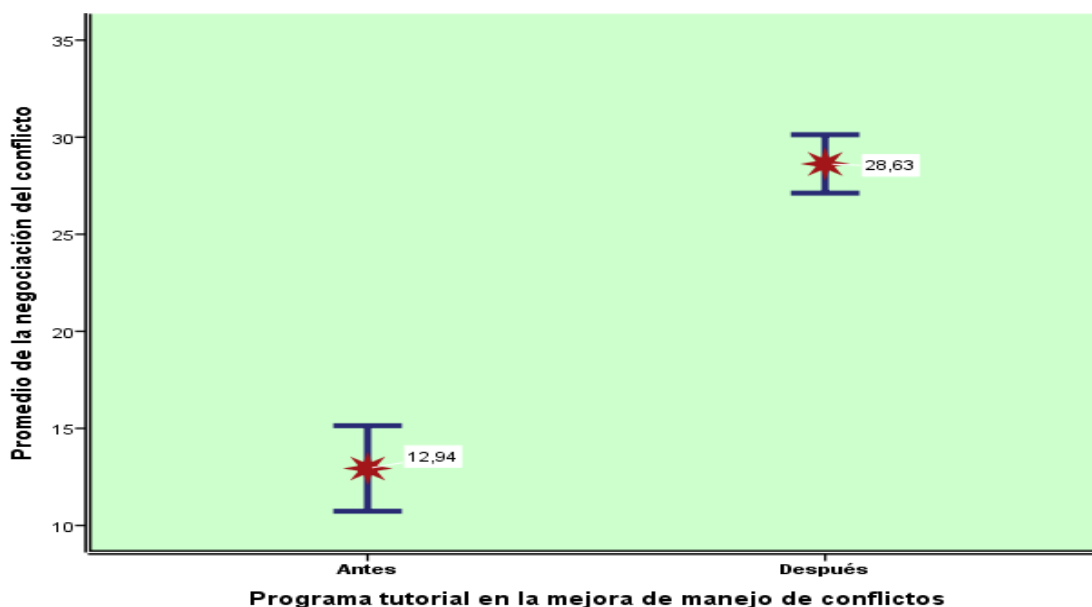
$\alpha = 0,05$

Estadígrafo de prueba: Prueba t de Student para muestras relacionadas

Valor estadístico $t = -16,481$, p -valor $0,000$; $p < 0,025$ ($0,05/2$)

Dado que p -valor es menor de $0,025$, entonces, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) a un nivel de significancia del 5%. Del cual se concluye que la aplicación del programa tutorial mejora la negociación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales. (p -valor $=0,000 < \alpha/2 = 0,025$). Con lo que se demuestra la segunda hipótesis específica de la investigación. El programa tutorial mejora la negociación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019”.

Gráfico 9: Barras de error de la negociación de conflictos antes y después del programa tutorial



Fuente: Elaboración propia

Hipótesis Específica 3:

El programa tutorial mejora la mediación de la transformación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.

Hipótesis Estadística

$H_0: \mu_{\text{Antes}} = \mu_{\text{Después}}$

$H_a: \mu_{\text{Antes}} < \mu_{\text{Después}}$

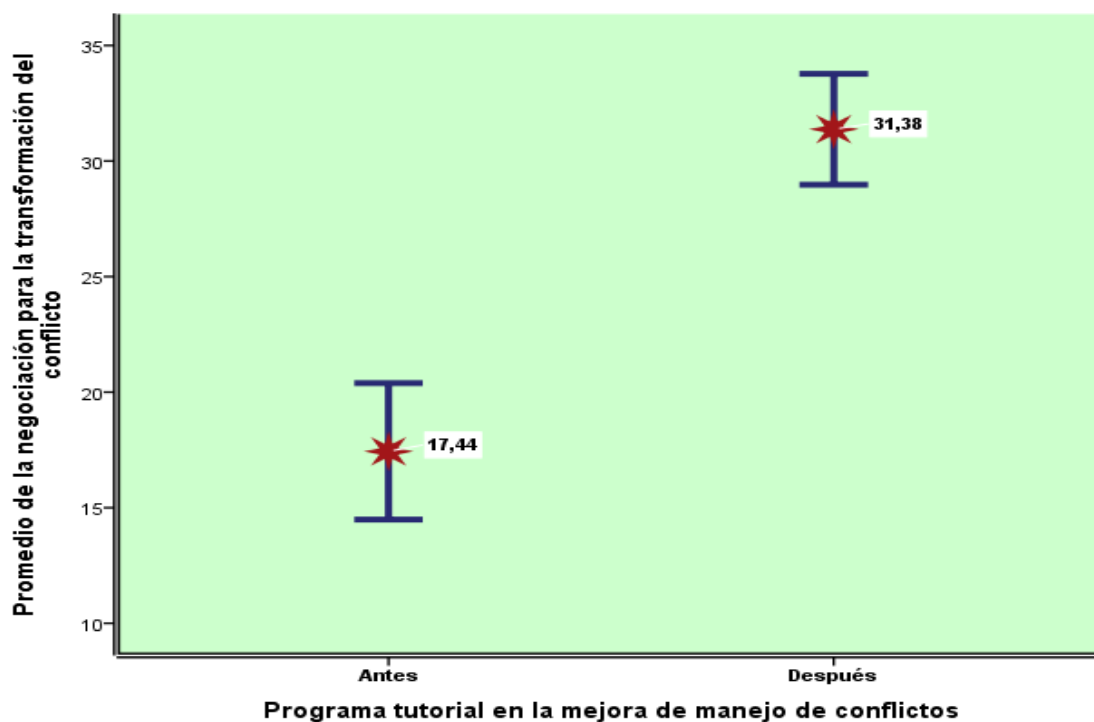
$\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba: Prueba t de Students para muestras relacionadas

Valor estadístico t = - 7,776, p-valor 0,000; $p < 0,025$ ($0,05/2$)

Según el resultado del p-valor menor de 0,025, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a) a un nivel de significancia del 5% y se concluye que la aplicación del programa tutorial mejora la mediación de la transformación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales. ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$). Por lo que queda demostrada la tercera hipótesis específica de la investigación. El programa tutorial mejora la mediación de la transformación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores, 2019.

Gráfico 10: Barras de error de la mediación de la transformación del conflicto antes y después del programa tutorial



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Luego de haber analizado los hallazgos de la investigación, se encuentra que el programa tutorial en directivos muestra efectos en la mejora de manejo de conflictos en los directivos de las Instituciones Educativas Rurales de la zona de Muyuy en Fernando Lores, porque ha logrado mejorar las capacidades de los directivos para afrontar sin dificultades situaciones de conflictos que se presenten en las instituciones educativas. Los hallazgos empíricos corroboran esta afirmación, porque antes de la aplicación del programa, el 43,8% (n=7) de los directivos en la prueba de entrada mostraban manejo de conflictos no logrado, un 50,0% (n=8) manejo de conflictos en proceso y un 6,2% (n=1) manejo de conflictos logrado, luego de la aplicación del programa tutorial, el 81,2% (n=13) de los directivos obtuvieron manejo de conflictos logrado y el 18,8% (n=3) manejo del conflicto sobresaliente, no hubo directivo con manejo de conflictos no logrado y en proceso, la diferencia es notoria.

La variable manejo de conflictos, tuvo tres (03) dimensiones que fueron fortalecidas mediante la aplicación tutorial, los resultados confirman que también se tuvo efectos de mejora en las capacidades de los directivos, así tenemos que en la dimensión prevención de conflictos antes de la aplicación del programa tutorial, el 50,0% (n=8) de los directivos presentaron prevención de conflictos no logrado, un 37,5% (n=6) prevención de conflictos en proceso y un 12,5 % (n=2) logrado y después de la aplicación del programa tutorial, el 25,0% (n=4) de los directivos tuvieron prevención de conflictos logrado, un 56,3% (n=9) de los directivos alcanzó prevención de conflictos logrado y un 18,7% (n=3) prevención de conflictos sobresaliente. Se observa marcada diferencia luego de la intervención.

Del mismo modo en la dimensión negociación en el conflicto antes de la aplicación del programa tutorial, el 43,8% (n=7) de directivos presentaron negociación en el conflicto no logrado, un 43,8% (n=7) en proceso y un 12,4 % (n=2) logrado; sin embargo, luego de la aplicación del programa, el 31,2% (n=5) de directivos tuvieron negociación del conflicto logrado y un 68,8%

(n=11) negociación en el conflicto sobresaliente; no hubo directivo con negociación en el conflicto no logrado. Se observa una marcada diferencia.

En relación a la dimensión mediación para la transformación del conflicto, antes de la aplicación del programa, el 31,2% (n=5) de directivos tuvieron mediación para la transformación del conflicto no lograda, 56,3% (n=9) mediación para la transformación del conflicto en proceso y solo un 12,5 % (n=2) mediación para la transformación del conflicto logrado. Después de la aplicación del programa tutorial, el 75,0% (n=12) de directivos tuvieron una mediación para la transformación del conflicto logrado y 25,0% (n=4) mediación para la transformación del conflicto sobresaliente, existe entonces una marcada diferencia de mejora. Es decir, que el programa muestra una eficacia alta.

Estos hallazgos son parecidos con los de Rojas, M. (2015), quién en su investigación, eficacia del programa de mediación de conflictos, como forma de convivencia pacífica, para mitigar la violencia escolar en las instituciones educativas públicas de secundaria en Girardot, Colombia, evidenció una alta eficacia del programa de mediación de conflictos, como forma de convivencia pacífica, a la conducta discursiva en los estudiantes, desde las diferencias significativas y el cambio en la significación de la violencia escolar desde la reflexión y la movilización que generaron los sujetos en estudio.

Los resultados también tienen cierta similitud en relación a una investigación para mejorar la convivencia escolar, después de aplicar el programa de actividades tutoriales en la muestra de estudio, la mayoría de los estudiantes se ubicaron en el nivel bueno, demostrándose que los resultados mejoraron significativamente a comparación de los presentados en el pre test, según sostienen los investigadores Cruzado, H. y Rodríguez, R. (2017).

Sin embargo, en la institución educativa intervenida se ha notado que aún persiste algunos rezagos de conflicto, normalmente por prevalencia por la gestión, que, por riña o confrontación agresiva entre dos o más partes, y la percepción existente entre los miembros es que no ha desaparecido

totalmente, y esta situación en vez de desmejorar fortalece la convivencia en la institución, aunque parezca contradictorio o paradójico.

Lederach expresa que: "...Los conflictos son una manifestación cotidiana de la vida y su paradoja. Los chinos, se acercan mucho más a esta idea que nosotros los de Occidente. Mientras concebimos al conflicto y la crisis que a menudo produce, como la combinación de las ideas de peligro, dificultad y apuro, ellos lo perciben como el desafío de unir la oportunidad con el peligro. (Lederach, 2003: 59-60). Y es así como se debe tratar, ver al conflicto como oportunidad de transformación, sin perder de vista que es molesto, pero que la clave fundamental está en la forma como se gestione: agresiva o pacífica, para fines de encender la chispa de la creatividad para actuar frente a dicha crisis. Tratar de aprovechar la situación para transformarla en positivo, desde el respeto a la integridad de las personas inmersas en ella, mientras se comienza a esbozar un escenario de encuentro, de unidad.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Se presenta el programa tutorial para manejo de conflictos como producto y propuesta de la investigación desarrollada.

1. TÍTULO DEL PROGRAMA:

“PROGRAMA TUTORIAL EN LA MEJORA DE MANEJO DE CONFLICTOS EN DIRECTIVOS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS RURALES, MUYUY, FERNANDO LORES 2019”

1.1. Ubicación o ámbito:

- Distrito : Fernando Lores
- Provincia : Maynas
- Región : Loreto
- Departamento : Loreto

1.2. Duración:

03 meses

1.3. Instituciones corresponsables:

- Escuela de Post grado UNAP.
- Instituciones educativas de Muyuy.

1.4 Beneficiarios directos e indirectos:

1.4.1 Beneficiarios directos:

Los beneficiarios directos son los directivos de las instituciones educativas publicas rurales de Muyuy, de Fernando Lores, 2019, quienes serán participantes del programa tutorial para la mejora de los conflictos en sus instituciones.

1.4.2 Beneficiarios indirectos:

Los beneficiarios indirectos del programa son el personal docente, administrativo, estudiantes de las instituciones educativas de la zona de intervención, así como los padres de familia y las comunidades aledañas.

1.5. Presupuesto total (valor aproximado):

S/. 1020.00

2. SÍNTESIS DEL PROGRAMA.

2.1. Fundamentación teórica e importancia del programa.

Las instituciones educativas de formación básica, están regidas por normas legales, directivas, manuales y guías variadas que regulan sus funcionamientos como instituciones, y roles para directivos, docentes, auxiliares, personal administrativo y padres de familia, quienes componen la comunidad educativa, esta comunidad es conformada por seres humanos y como tal es factible que puedan interactuar de la mejor manera adecuada como no también.

La interacción deviene como en toda comunidad en discusiones, enfrentamientos, peleas, luchas, discusiones entre los directivos, el poco hábito de trabajar en equipos, en una misma Institución Educativa, generando conflictos.

Hocker y Wilmot (1991) definen al conflicto como una "pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos" (pág. 12). En ambas definiciones, las palabras como "actividades" y "expresada" aluden a una acción. Es importante notar esto, dado que refuerza los párrafos anteriores donde se menciona que las diferencias de creencias, ideas, opiniones y costumbres pueden o no llevar al conflicto, según cómo, dónde y cuándo las diferencias se manifiestan en la conducta.

Con el propósito de evitar al mínimo posible la existencia de conflictos en las instituciones educativas de las zonas rurales en intervención, se elabora el siguiente programa para fortalecer capacidades en los directivos en relación al manejo de conflictos, que se están presentando en la actualidad y se presentarán en algún momento, en ello radica su importancia, porque un directivo capacitado, con conocimientos, podrá minimizar los efectos no deseados del surgimiento de conflictos en sus respectivas instituciones educativas beneficiándose en obtener un clima favorable para el desarrollo de aprendizajes en sus estudiantes.

3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

3.1. Objetivo General.

Fortalecer al directivo de las instituciones educativas públicas rurales de Muyuy, de Fernando Lores, 2019, en la mejora de conflictos que se pueda presentar en sus instituciones.

3.2. Objetivos Específicos.

- Mejorar capacidades en los directivos de las instituciones educativas en la prevención del conflicto.
- Mejorar en los directivos la capacidad de negociación en los conflictos que se presentan en sus instituciones educativas.
- Mejorar las capacidades de los directivos en la transformación del conflicto que se presenten en sus instituciones de las instituciones educativas.

3.3. Contenidos temáticos.

Dimensiones	Temas
Prevención del conflicto	1. Dinámica de los conflictos: Concepción, fuentes del conflicto y estilos de comportamiento frente a situaciones conflictivas.
	2. Convivencia y conflicto. Situaciones de conflictos que se presentan en la institución educativa.
	3. Disciplina en las instituciones educativas, normas de convivencia.
	4. Toma de decisiones en la generación de conflictos.
Negociación en el conflicto	5. Roles de los integrantes de la comunidad educativa en la solución de conflictos.
	6. Análisis de casos de conflictos en la institución educativa y su contexto.
	7. La negociación como medio para la solución de conflictos
	8. Estrategias de soluciones de conflictos pacíficas en la institución educativa
Mediación para la transformación del conflicto	9. Habilidades para hacer frente a los conflictos (Comunicación, asertividad, empatía, expresión de emociones).
	10. La mediación como estrategia para revertir los conflictos.
	11. Estrategias para la convivencia democrática
	12. La tutoría y orientación en los estudiantes

3.4. Metas.

El programa ha logrado fortalecer las capacidades en el manejo de conflictos a más del 85% de los directivos que vienen realizando sus funciones en las instituciones educativas de la zona de intervención.

4. CRONOGRAMA DEL PROGRAMA TUTORIAL

Actividad	Cronograma											
	Julio				Agosto				Setiembre			
	S1	S 2	S3	S 4	S 5	S 6	S 7	S. 8	S 9	S 10	S 11	S 12
Elaboración del programa.	■	■										
Revisión y aprobación del programa.		■	■									
Administración de la Prueba de entrada al GE.				■								
Taller 1, 2					■							
Taller 3,4						■						
Taller 5,6							■					
Taller 7,8								■				
Taller 9,10									■			
Taller 11, 12										■		
Administración de la prueba de salida al GE.										■		
Procesamiento de datos.											■	
Autoevaluación del experimento												■

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Se presentan las conclusiones siguientes:

1. La aplicación del programa tutorial mejora significativamente el manejo de conflictos en directivos de las instituciones educativas rurales de Muyuy porque $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$, con lo que queda comprobada la hipótesis general de la investigación.
2. la aplicación del programa tutorial mejora la prevención del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, debido a que $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$; lo que demuestra la primera hipótesis específica de la investigación.
3. La aplicación del programa tutorial mejora la negociación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, en vista que $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$, con lo que se demuestra la segunda hipótesis específica de la investigación.
4. La aplicación del programa tutorial mejora la mediación de la transformación del conflicto en directivos de las Instituciones Educativas rurales, habiéndose encontrado $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha/2 = 0.025$, de modo que queda demostrada la tercera hipótesis específica de la investigación.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Se presentan algunas recomendaciones:

1. Continuar fortaleciendo a los directivos de las instituciones educativas de la zona de Muyuy y sus alrededores con el mismo programa tutorial, recogiendo las propuestas de mejora obtenidas durante el desarrollo del programa, el que podría ser como una temática transversal para que puedan ir buscándose un asentamiento de una cultura de paz y armonía entre las instituciones educativas de la región.
2. Los directivos participantes logren compartir y fomentar réplicas en sus instituciones educativas para mejorar el clima institucional entre los componentes de la comunidad educativa, mejorando el programa con otros temas que posibiliten mejorar sus dificultades en el manejo de conflictos en sus comunidades.
3. Que, los directivos puedan visibilizar sus aprendizajes y experiencias compartidas de cómo manejar conflictos mediante folletos, reuniones con sus miembros de sus y otras instituciones educativas, así como de capacitar a miembros de otras instituciones educativas con el propósito de encontrar un equilibrio emocional y de consenso entre las instituciones educativas de otros distritos cercanos a Muyuy.
4. Seguir con el avance de la línea de investigación en relación a manejo de conflictos, considerando otros programas con nuevos enfoques, estrategias, y nuevos temas que ayuden a mejorar la problemática de manejo de conflictos en beneficio de la educación local y nacional.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bustamante, M.E. (2015). Definición del conflicto del ser, slideshare <https://es.slideshare.net>.
- Campos, L, Jurado, H, Rivera V. (2017) estrategias para la resolución del conflicto escolar entre los estudiantes del grado cuarto de la I.E.D Reino de Holanda, Bogotá, <https://repository.libertadores.edu.co>
- Da Silva, D. (2018). ¿Cómo manejar los conflictos laborales? <https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-conflictos-laborales/>
- Enciclopedia libre Wikipedia (2021). https://es.wikipedia.org/wiki/Manejo_de_conflictos
- Enriquez, G. (2017). Programa Tutorial para mejorar conocimientos y capacidades sobre prevención del VIH y Sida de los jóvenes Universitarios de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Undac – Tarma, 2016. TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD. Escuela de postgrado – Universidad Nacional Hermilio Valdizan.
- Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (2019). Directiva para obtener Grados Académicos en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos – Perú.
- Fernandez, J. (2019). Programa tutorial Disciplina Positiva para el clima sociofamiliar enestudiantes de la Institución Educativa “Jorge Basadre Grohmann” Ferreñafe. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Psicología Educativa. Escuela de postgrado - Universidad César Vallejo.
- Galante, L. (2016). Conflicto entre padres y docentes ¿Cómo manejarlos?, mexico.<https://ineveycrea.mx>.
- Hernández Sampiere, Roberto; Fernández – Collado, Carlos; y Baptista Lucio, Pilar (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. Web S.A. de C.V, México D. F.
- Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación Holística, Caracas, Venezuela.
- Lederach, J. (2000). El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la Paz. Madrid: Catarata.

- Lederach, J. (2007). La Imaginación Moral. El arte y el alma de la construcción de la paz. Colección Red Gernika No. 9. Bilbao: Bakeaz-Gernika Gogoratz.
- Navarrete, O. (2014). Conflictos en las relaciones profesor-alumno-monografias.com, cuba. <https://www.monografias.com>
- Pérez, J. (2008). Actualizado: 2021. Definicion.de: Definición de programa (<https://definicion.de/programa/>).
- Pérez, J y Merino M. (2013). Actualizado: 2015. Definicion.de: Definición de programa en informática (<https://definicion.de/programa-en-informatica/>)
- Rojas. (2015). Eficacia del programa de mediación de conflictos como forma de convivencia pacífica para mitigar la violencia escolar, Colombia, <https://repositorio.uwiener.edu.pe>.
- Rahul, F.J; Montero. (2015). Malestar en la escuela. Conflicto entre profesores, España, <https://www.raco.cat>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Titulo	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Técnicas e instrumentos
Programa Tutorial en la mejora de manejo de conflictos en directivos de las Instituciones Educativas Rurales, Muyuy, Fernando lores 2019	<p>Problema General Cuál es el efecto de la aplicación de programa tutorial en la mejora del manejo de conflictos en Directivos de las instituciones educativas Rurales, Muyuy, Fernando Lores 2019.</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es el efecto del programa tutorial en la prevención del conflicto en directivos de las instituciones educativas rurales Muyuy, Fernando lores 2019? ¿Cuál es el efecto del programa tutorial en la negociación del conflicto en directivos de las instituciones educativas rurales Muyuy, Fernando lores 2019? ¿Cuál es el efecto del programa tutorial en la mediación de la transformación del conflicto en directivos de las instituciones educativas rurales Muyuy, Fernando lores 2019?</p>	<p>Objetivo General Evaluar la eficacia de la aplicación del programa tutorial en la mejora del manejo de conflictos en los directivos de las instituciones educativas rurales, Muyuy, Fernando Lores 2019</p> <p>Objetivos Específicos Determinar la eficacia del programa tutorial en la prevención del conflicto en directivos de las instituciones educativas rurales Muyuy, Fernando lores 2019. la eficacia del programa tutorial en la negociación del conflicto en directivos de las instituciones educativas rurales Muyuy, Fernando lores 2019. Determinar la eficacia del programa tutorial en la mediación de la transformación del conflicto en directivos de las instituciones educativas rurales Muyuy, Fernando lores 2019.</p>	<p>Hipótesis General La aplicación del programa tutorial mejora significativamente el manejo de conflictos en directivos de las instituciones educativas rurales-Muyuy, Fernando Lores 2019.</p> <p>Hipótesis Específicos El programa tutorial mejora significativamente la prevención del conflicto en directivos de las instituciones educativas rurales Muyuy, Fernando lores 2019. El programa tutorial mejora significativamente la negociación del conflicto en directivos de las instituciones educativas rurales Muyuy, Fernando lores 2019. El programa tutorial mejora significativamente la Mediación para la transformación del conflicto en directivos de las instituciones educativas rurales Muyuy, Fernando lores 2019.</p>	<p>Variable Dependiente Programa tutorial</p> <p>Variable Independiente Manejo de conflictos</p>	<p>Tipo de investigación Evaluativo</p> <p>Diseño Según la temporalidad fue evolutivo o longitudinal. Según el origen de los datos fue de campo. Cuasi experimental Grupo único (mediante pre-test y post-test).</p>	<p>Unidad de estudio Directivos N=16</p> <p>Muestra n=16 directivos de instituciones educativas de la zona rural de Muyuy, año escolar 2019</p> <p>Procesamiento Se procesó con el programa SPSS versión 25 y Excel.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Prueba de desempeño Rúbrica</p>

Anexo 2: Tabla de operacionalización de la variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Manejo de conflictos	Se define como manejo de conflictos, a los procedimientos y acciones que realiza una persona, en cuanto se presenta dos o más hipotéticas situaciones que son excluyentes; quiere decir que no pueden darse en forma simultánea, por esa razón, al no llegar a un acuerdo surgen las diferencias, estas situaciones pueden darse en el plano individual e institucional, los cuales afectan la armonía y convivencia necesarias para lograr los objetivos planificados.	Proceso de identificación, y aplicación de conocimientos y estrategias por parte de los capacitados: directivos y docentes, con la finalidad de mejorar la mediación, la conciliación y el arbitraje en el manejo del conflicto en su institución educativa. El proceso de capacitación se hará por medio de doce sesiones a los directivos y docentes, los cuales serán evaluados en el proceso y al termino con el objeto de medir la eficacia del programa por medio de instrumentos válidos y confiables.	Prevención del conflicto	Manejo de técnicas y estrategias mediadoras	1,2,	Prueba de desempeño escrita: entrada y salida Rúbrica Excelente: 18-20 Bueno: 15 -17 Regular: 11-14 Deficiente: 0 -10	Directivos de las Instituciones Educativas Rurales de Muyuy
				Capacidad orientadora de soluciones adecuadas	19, 20		
				Resolución de las partes en conflicto	7, 10,21		
			Negociación en el conflicto	Predisposición para conciliar	3, 4,27		
				Manejo de técnicas y estrategias conciliadoras	11,15,22,26		
				Eficacia en el logro del acuerdo.	14, 16, 17,18		
			Mediación para la transformación del conflicto	Voluntad para intervenir y reconocer	5,25		
				Firmeza en la implantación de una decisión.	23, 24,		
				Actúa como agente externo	6, 8,9, 12,13		

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



Prueba de desempeño escrita

Elaborado por: Beatriz Gómez Villacrez y Ericka Carol Paima Ríos

PRESENTACIÓN:

El objetivo es recoger información sobre manejo de conflictos en directivos de Instituciones educativas de la zona rural de Muyuy, del Distrito de Fernando Lores-año 2019, para fortalecer algunas limitaciones a través de la aplicación de un Programa Tutorial. Por tal razón, sírvase resolver los casos que se presentan con objetividad y sinceridad cuyas respuestas serán manejadas con estricta confidencialidad y con fines estadísticos.

INSTRUCCIONES:

El cuestionario tiene dos partes: Primero datos generales y Segundo, los Ítems están clasificados de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores de estudio. Para responder a las preguntas, marque con una x en el recuadro correspondiente a la alternativa.

DATOS GENERALES DE LA I.E.

Institución Educativa: _____

Dirección: _____

Tipo de institución educativa: Pública ()1 Privada ()2

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

2.1. Edad (en años cumplidos): _____

Años de servicio (En años cumplidos): _____

Condición Laboral: Nombrado ()1 Contratado ()2

Cargo: Director ()1

CASOS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS

CASO N° 1

En la Institución educativa N° 60152, de la comunidad de “Pihuicho Isla “, en la clase de 3er. grado, encontramos a Esteban, un estudiante nuevo. Procedente de otra institución educativa rural, No es muy diestro para dibujar. En su colegio anterior, su maestra siempre le exigían que lo vuelva a hacer y los demás niños se burlaban de él. Rosa, se acerca a Esteban y le dice: “Qué chistoso te ha salido”. Esteban la mira con cólera y tira el dibujo de Rosa al piso, gritándole: “¿A ti, ¿qué te importa? No te metas con mi dibujo, el tuyo está horrible”.

Gustavo, otro estudiante del mismo salón, se acerca a Esteban y le dice porque reaccionas así, Rosa solo está apreciando tu trabajo, es su manera de decir las cosas.

La maestra al observar esta situación, se acerca a Esteban y conversa con el respecto del tema, este le comenta a la miss que se sentía que Rosa se estaba burlando de su trabajo, porque en el colegio anterior sus compañeros siempre lo hacían y que la maestra siempre le indicaba que lo vuelva a hacer cuando observaba que su trabajo estaba mal.

1. ¿Qué podemos decir de las emociones expresadas por Gustavo y por Esteban? ¿Reaccionaron igual?
2. ¿Qué hicieron frente a esta situación?
3. ¿Qué consecuencias pueden tener cada una de las formas de reacción? ¿Qué creen que hará Rosa?
4. ¿Por qué creen que Esteban reacciono de esa manera?
5. ¿Qué podemos decir de la relación entre emociones y conflictos?
6. ¿Tu cómo docente como previnieras el conflicto?
7. ¿Cuál sería tu reacción frente a esta situación?

CASO N° 2

Jorge es director de la IEP SM 60374 situada en Terrabona Loreto, él ha organizado un taller para los docentes de la IE. A pesar de tener muchas dudas, monitorea a los profesores y recoge sus planificaciones, las que no tiene tiempo de leer.

Días previos al taller, Jorge convocó a todo el personal y les dijo que suspendería las clases para que nadie pudiera faltar. Las inasistencias serían descontadas. Algunos profesores dijeron que no se podía perder clases. Jorge contestó que más bien le agradecerían que no les estaba haciendo fuera del horario escolar. Otros preguntaron por qué no se había considerado otro aspecto que les interesaba. Jorge respondió que no lo consideraba necesario. Para el desarrollo del taller, invitó a un ponente como facilitador, este aplicó pruebas a los participantes. Jorge pensó que con esa información podrían determinar las capacitaciones siguientes y las acciones de monitoreo. Les pidió que envíen un informe de la siguiente manera.

Motivado por la bibliografía dejada por el facilitador, Robert propuso a sus colegas hacer un círculo para el estudio del Nuevo Diseño Curricular Educación Básica. Algunos de sus colegas le señalaron que ese era trabajo del director. Luego de dialogar, decidieron empezar el análisis del currículo en un Grupo de Interaprendizaje.

Cuando Jorge se enteró se sorprendió, llamó a Robert para preguntarle que pretendía, él le respondió:

- “incentivar a mis colegas a leer y debatir sobre el currículo”,
- le dijo Robert y lo invitó a participar.

El director, algo desconfiado asistió al GIA, no se explicaba como este profesor recién llegado había logrado que sus colegas se motivaran para participar en un GIA.

Durante el desarrollo del GIA, Jorge decidió ponerse a la cabeza para no perder autoridad. Entonces, pensó en emitir una Resolución Directoral en la que volvería obligatorios los círculos de Interaprendizaje y los talleres. Jorge hizo una relación de los aspectos a abordarse en estas estrategias formativas en base al informe dejado por el expositor del taller. Puso mucho énfasis en la programación de los talleres.

8 ¿Cuál es la postura del director frente a sus colegas?

9 ¿Se podría negociar con la finalidad de poder capacitar a los docentes?

10 ¿La postura de algunos docentes frente a la decisión del director generará conflictos?

11 ¿La actuación del facilitador fue el punto de partida para realizar una negociación colectiva frente a algunas posturas de los docentes?

12 ¿La actuación del Robert, generaría conflicto o sería una base para mejorar en el desarrollo colectivo?

13 ¿La actuación del director frente a la postura de los docentes en el GIA desarrollado es una actitud de negociador?

14 ¿La negociación es fuente de solución para el avance y desarrollo de la escuela?

15 ¿Cómo director o docente usted debería actuar como negociador buscando siempre el compromiso de trabajo en bien de la comunidad educativa en general?

CASO N° 3

Es un día caluroso y en la institución educativa N° 601531 de la comunidad de “ Nueve de diciembre” los estudiantes se encuentran sofocados con el calor, la profesora Cindy se pregunta qué hacer con los niños pues se acerca la hora del almuerzo, y el almuerzo todavía no está bueno, lo más seguro, es que tengan que quedarse en el aula a esperar los alimentos, luego la hora de salida y la señora María recién trae la comida, la miss Cindy, le increpa a la señora, que estas no son horas de traer el almuerzo, empieza una pequeña discusión entre ambas, los estudiantes están en una esquina de la clase viendo el incidente de la miss con la madre de familia, en otro ambiente los estudiantes están contentos esperando la hora de salida y en la otra esquina de la clase el ambiente se torna más agitado, Jesús acusa a Luis de haberse llevado su lápiz, empiezan a pelearse e insultarse y se acusan mutuamente, como si nada pasase la miss Cindy se acerca a ellos y en vez de disminuir la discusión, les alienta a que se sigan enfrentando, especialmente anima a los niños a que no dejen de insultarse. La noticia llega a oídos del director de la Institución educativa, sobre el incidente con la madre de familia y los estudiantes, molesto manda a llamar a la miss y le increpa el comportamiento que ha tenido durante el día y la amenaza con suspenderla e informarla si no cambia de actitud.

16. ¿Cuáles son las ventajas de esta posible solución y cuáles las desventajas?

17. ¿Cómo mejorarías esta propuesta?

18. ¿Qué cambiarías de esta propuesta?

19. ¿Qué pasa si no se llega a un acuerdo?
20. ¿Qué es lo peor que puede pasar ahora?
21. ¿Qué es lo mejor que puede pasar?
22. ¿Cómo director como actuarios frente a esta situación?
23. ¿Qué es lo que genera la miss frente al incidente con la madre de familia?
24. ¿Quién podría intervenir como mediador frente a esta situación?
25. ¿Cuál es la función del mediador frente a los conflictos?

Anexo 4: Rúbrica para evaluar

Participante						
IE		Fecha:				
Planteamiento de Recomendaciones	Ninguna de las recomendaciones planteadas está bien desarrollada, tampoco se observa la alineación al logro de las propuestas realizadas. No se evidencia una solución en manejo, negociación y mediación de conflictos.	Solo alguna de las recomendaciones planteadas está bien desarrolladas y alineadas al manejo, negociación y mediación en la solución de conflictos. Se evidencia una inclusión de modelo, pero no se explica el procedimiento para la actuación.	La mayoría de las recomendaciones planteadas están bien desarrolladas y alineadas al manejo, negociación y mediación de conflictos. Se evidencia una inclusión de modelo para trabajar el manejo de conflicto, pero explica parcialmente como desarrollarlos.	Las recomendaciones planteadas están debidamente desarrolladas y completamente alineadas al logro del manejo, negociación y mediación de conflictos, haciendo una inclusión de los modelos más adecuados para trabajar en dicha solución y explicando con detalles la forma como desarrollarlas.		
	3 puntos	6 puntos	8 puntos	10 puntos		
Sugerencias para el manejo de conflictos	La solución o propuesta planteada no conlleva al manejo, negociación y mediación de conflictos.	Sugiere una forma de solución al manejo, negociación y mediación del conflicto, pero no se encuentran alineadas con los objetivos principales del manejo de conflicto negociación y	Sugiere una acción que evidencie una alternativa de solución en el manejo, negociación y mediación de los conflictos planteados. Pero alineada parcialmente con los objetivos principales del manejo de conflictos	Sugiere una acción que evidencie o promueva una solución en el manejo, negociación y mediación de conflicto, alineada a los objetivos principales del manejo de conflictos negociación y mediación.		

		mediación.	negociación y mediación.		
	3 puntos	6 puntos	8 puntos	10 puntos	
				Total	
Comentarios					
		Puntaje	Descripción		
Nivel	No logrado	0 - 10	<p>El participante presenta dificultades para el desarrollo adecuado del producto. Esto se debe a que no ha podido integrar de la manera esperada los conceptos de manejo, negociación y mediación de conflictos.</p> <p>Se recomienda repasar las ideas actividades centrales en relación al manejo, negociación y mediación de conflictos para identificarlas estrategias para la superación de las diferencias.</p>		
	En proceso	11 - 14	<p>El participante alcanza el dominio elemental del conjunto de manejo, negociación y mediación de conflictos esperados para el producto.</p> <p>Se recomienda que las acciones de mejora se establezcan a partir del análisis de en qué criterios se muestra un desempeño favorable y en cuales se presenta dificultades.</p>		
	Logrado	15 - 17	<p>El participante alcanza un dominio satisfactorio del manejo, negociación y mediación en la resolución de conflictos y esperados para el producto.</p> <p>Se recomienda consolidar las bases de manejo, negociación y mediación a través de aplicación en otros contextos y situaciones.</p>		
	Sobresaliente	18 - 20	<p>El participante alcanza un dominio sobresaliente del manejo, negociación y mediación en la resolución de conflictos evaluados y esperados para el producto, que refleja que podría aplicar las estrategias específicas en otros contextos y situaciones de manera oportuna frente a los conflictos.</p> <p>Se recomienda identificar las estrategias que contribuyeron al logro de los resultados. obtenidos</p>		

		PREGUNTAS RESPONDIDAS	CONDICION	PUNTAJE
	EXCELENTE	21 – 25	SOBRESALIENTE	18 - 20
	BUENO	16 - 20	LOGRADO	15 - 17
	REGULAR	11 – 15	EN PROCESO	11 - 14
	DEFICIENTE	10 - 01	NO LOGRADO	0 - 10

Anexo 5: Informe de Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos se determinó mediante el juicio de jueces o método Delphi. Los jueces fueron: Lic. Psicóloga Odita Mesia Tejada, Lic. Psicólogo Daniel Carlos Aspajo Pinedo y Dr. Américo Pizango Paima, los resultados de la revisión se muestran en la tabla de criterios para determinar la validez de un instrumento de recolección de datos, para este caso debe alcanzar como mínimo 0.75 en el coeficiente de correlación calculado.

Criterios de evaluación para determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a través del juicio de expertos

Nº	EXPERTO	INSTRUMENTO				
		PRUEBA DE DESEMPEÑO ESCRITA				
		Nº de Ítems	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
1	Odita Mesia Tejada	25		X		
2	Daniel Carlos Aspajo Pinedo	25		X		
3	Américo Pizango Paima	25	X			
VALIDEZ DE LA PRUEBA DE DESEMPEÑO = BUENO						

De acuerdo a los instrumentos revisados por los jueces se obtuvo una validez con calificación de BUENO; encontrándose dentro del parámetro del intervalo establecido; considerándose como Validez Elevada.

CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA DE DESEMPEÑO

La confiabilidad para la prueba de desempeño, se llevó a cabo mediante Alfa de Cronbach recomendada para medir para medir la confiabilidad del instrumento, luego de haber realizado una prueba piloto; los resultados obtenidos se muestran a continuación.

Estadísticos de confiabilidad para la prueba de entrada y salida

Alfa de Cronbach	Nº de ítems
0,991.	25

La confiabilidad de la prueba de desempeño, Alfa de Cronbach es 0,991 o **(99.1%)** que es considerado confiable para su aplicación.

Anexo 6: Programa tutorial



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTION EDUCATIVA
S Í L A B O**

1. INFORMACIÓN GENERAL

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1.1. Programa educativo tutorial | : Manejo de Conflictos |
| 1.2. Periodo ejecución | : julio a setiembre 2019 |
| 1.3. Horas semanales totales | : 05 h |
| 1.3.1. Horas de teoría y práctica | : HT 01 – HP 02 |
| 1.3.2. Horas de trabajo independiente | : 02 h |
| 1.4. Requisito | : Directivo de Institución Educativa |
| 1.5. Docentes | : Ericka Paima Ríos.
Beatriz Gómez Villacrez |

2. COMPETENCIA GENERAL

Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.

3. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS DE APRENDIZAJE DEL PROGRAMA.

COMPETENCIA	CAPACIDADES	ACTITUDES
Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.	Desarrolla habilidades para identificar y aplicar la prevención de conflictos en las instituciones educativas. Desarrolla habilidades para proponer estrategias y aplicarlas en el proceso de negociación de conflictos. Demuestra habilidades para la transformación del conflicto, a través de aplicar estrategias de mediación efectivas.	Demuestra actitud comprometida en los diferentes procesos y actividades del programa. Muestra responsabilidad y buen manejo de los tiempos en la entrega de sus productos. Valora la gran importancia de prevenir conflictos en su institución educativa.

4. PROGRAMACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE DEL PROGRAMA

1ra UNIDAD DE APRENDIZAJE: VALORANDO LA PREVENCION DE CONFLICTOS							
CAPACIDAD: Desarrolla habilidades para identificar y aplicar la prevención de conflictos en las instituciones educativas.							
ACTITUDES: Demuestra actitud comprometida en los diferentes procesos y actividades del programa. Muestra responsabilidad y buen manejo de los tiempos en la entrega de sus productos. Valora la gran importancia de prevenir conflictos en su institución educativa.							
Estrategias de enseñanza aprendizaje	Sesión de aprendizajes	Contenidos	Evaluación			Horas	
			Indicadores/ Comportamientos observables	Técnicas	Instrumentos	Lectivas	Independiente
Taller a. Identificación del propósito de aprendizaje b. Definición del tema c. Uso de información (presentado) d. Organización de la información e. Exposición del tema f. Plenaria g. Profundización o aclaración de puntos controversiales (Formador) h. Conclusiones i. Reflexión y evaluación del proceso Producto: Estrategias para la prevención de conflictos.	Taller N° 01	Dinámica de los conflictos: Concepción, fuentes del conflicto y estilos de comportamiento frente a situaciones conflictivas.		Evaluación Diagnostica Encuesta	Cuestionario	3	2
	Taller N° 02	Convivencia y conflicto. Situaciones de conflictos que se presentan en la institución educativa.	Elabora un mapa conceptual de causas y consecuencias del conflicto en la institución educativa.	Mapa conceptual	Guía de observación	3	2
	Taller N° 03	Disciplina en las instituciones educativas, normas de convivencia.	Presenta en grupos normas de convivencia consensuadas.	Observación	Guía de observación	3	2
	Taller N° 04	Toma de decisiones en la generación de conflictos.	Expone en grupos estrategias para la mejora de toma de decisiones.	Observación	Guía de observación	3	2

2da UNIDAD DE APRENDIZAJE: APLICANDO ESTRATEGIAS DE NEGOCIACION

CAPACIDAD: Desarrolla habilidades para proponer estrategias y aplicarlas en el proceso de negociación de conflictos.

ACTITUDES: Demuestra actitud comprometida en los diferentes procesos y actividades del programa. Muestra responsabilidad y buen manejo de los tiempos en la entrega de sus productos. Valora la gran importancia de prevenir conflictos en su institución educativa.

Estrategias de enseñanza aprendizaje	Sesión de aprendizajes	Contenidos	Evaluación			Horas	
			Indicadores/ comportamientos observables	Técnicas	Instrumentos	Lectivas	Independiente
Taller a. Identificación del propósito de aprendizaje b. Definición del tema c. Clasificación de fuentes de información (fichas) d. Recopilación de información e. Organización de la información f. Exposición del tema g. Plenaria h. Profundización o aclaración de puntos controversiales (Formador) i. Conclusiones j. Reflexión y evaluación del proceso Producto: Estrategias para solucionar conflictos en forma pacífica.	Taller N° 05	Roles de los integrantes de la comunidad educativa en la solución de conflictos.	Elabora y expone mapas mentales para cada uno de los roles de los integrantes de la institución educativa.	Mapa mental Observación	Guía de observación	3	2
	Taller N° 06	Análisis de casos de conflictos en la institución educativa y su contexto	Presenta un caso a través de un organizador visual sobre los elementos que intervienen en un conflicto en la IE y su contexto.	Mapa conceptual	Guía de observación	3	2
	Taller N° 07	La negociación como medio para la solución de conflictos	Presenta y expone sobre por medio de un organizador visual sobre los elementos que componen la negociación.	Observación	Guía de observación	3	2
	Taller N° 08	Estrategias de soluciones de conflictos pacíficas en la institución educativa.	Compara los casos presentados y presenta una ruta metodológica de solución de conflictos en forma pacífica	Observación	Guía de observación.	3	2

3ra. UNIDAD DE APRENDIZAJE: TRANSFORMANDO EL CONFLICTO EN ARMONIA INSTITUCIONAL

CAPACIDAD: Demuestra habilidades para la transformación del conflicto, a través de aplicar estrategias de mediación efectivas.

ACTITUDES: Demuestra actitud comprometida en los diferentes procesos y actividades del programa. Muestra responsabilidad y buen manejo de los tiempos en la entrega de sus productos. Valora la gran importancia de prevenir conflictos en su institución educativa.

Estrategias de enseñanza aprendizaje	Sesión de aprendizaje	Contenidos	Evaluación			Horas	
			Indicadores/ Comportamientos observables	Técnicas	Instrumentos	Lectivas	Independiente
<u>Seminario-Taller</u> a. Identificación del propósito de aprendizaje b. Definición del tema c. Clasificación de fuentes d. Recopilación de información (fichas) e. Organización de la información f. Exposición del tema g. Plenaria h. Profundización o aclaración de puntos controversiales (Formador) i. Conclusiones j. Reflexión y evaluación del proceso Producto: Estrategias para revertir los conflictos para mejorar el clima institucional en la comunidad educativa.	Taller N° 09	Habilidades para hacer frente a los conflictos (Comunicación, asertividad, empatía, expresión de emociones)	Identifica y presenta en un esquema jerárquico las habilidades necesarias para realizar una mediación efectiva.	Observación	Guía de observación	3	2
	Taller N° 10	La mediación como estrategia para la revertir los conflictos.	Elabora y presenta un árbol de problemas de causas, consecuencias y solución del conflicto en la institución educativa.	Observación	Guía de observación	3	2
	Taller N° 11	Estrategias para la convivencia democrática	Presenta en un diagrama de flujo las estrategias para lograr una convivencia democrática en la institución educativa.	Observación	Guía de observación	3	2
	Taller N° 12	La tutoría y orientación en los estudiantes	Expone a través de un esquema de secuencias de cómo utilizar la hora de tutoría y orientación educativa como estrategia en la mediación y solución de conflictos en la institución educativa.	Observación Evaluación de salida Encuesta	Guía de observación Cuestionario	3	2

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**SESION DE APRENDIZAJE I
DINÁMICA DE CONFLICTOS**

Sesión	Subtemas	Actividades	Materiales
Taller N° 1	Concepción, fuentes del conflicto y estilos de comportamiento frente a situaciones conflictivas.	<ul style="list-style-type: none">• Proponen acuerdos para el desarrollo de los talleres.• Identifican el propósito de taller, a través de dinámicas de parejas.• Dialogan acerca de la dinámica.• Definición del tema: Concepción, fuentes del conflicto y estilos de comportamiento frente a situaciones conflictivas.• Reciben fichas de información acerca del tema, que ordenaran de acuerdo a sus conocimientos.• Organizan la información de las fichas.• Usan la información• Exponen el tema en una plenaria	<ul style="list-style-type: none">• Laptops• Proyector Multimedia• Fichas con información.• Papelotes• Limpia tipo

		<ul style="list-style-type: none"> • Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador • Conclusiones del tema 	
--	--	---	--

SESION DE APRENDIZAJE II CONVIVENCIA ESCOLAR Y EL MARCO DIRECTIVO			
Taller N° 2	Convivencia y conflicto. Situaciones de conflictos que se presentan en la institución educativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Se divide al grupo en tres subgrupos: A, B y C. • Se colocan los asientos de los grupos A y B uno frente al otro y a los del grupo C como observadores. • Se introduce un tema de debate y se pide a los grupos A y B que tomen posiciones contrarias respecto al tema. • Se pide al grupo C que se mantenga en la imparcialidad, escuchar los argumentos de los otros 2 grupos e intervenir una vez haya terminado señalando 	<ul style="list-style-type: none"> • Laptops • Proyector Multimedia • Fichas para formar grupos • Papelotes • Plumones

		<p>lo común y acercando posturas.</p> <ul style="list-style-type: none">• El grupo A pasa a tomar el sitio de C, observador-conciliador y éste toma su sitio en el debate.• Y por último B hace de observador-conciliador mientras A y C debaten un nuevo tema.• Mejor seguir con el mismo tema de debate para ver y comprobar la capacidad de cada grupo de defender una postura contraria y de tomar distancia de las dos.• Identifican el propósito de taller.• Dialogan acerca de la dinámica.• Definición del tema: Convivencia y conflicto.• Elaboran un mapa conceptual acerca de las causas, consecuencias y solución del conflicto• Exponen el tema en una plenaria	
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador. • Conclusiones del tema. 	
--	--	---	--

LISTA DE COTEJO N°2

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Desarrolla habilidades para identificar y aplicar la prevención de conflictos en las instituciones educativas.		
INDICADOR	Elabora un mapa conceptual de causas y consecuencias del conflicto en la institución educativa.		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Elabora adecuadamente el mapa conceptual de causas y consecuencias del conflicto en la institución educativa.		
2.	Presenta información sobre la prevención del manejo de conflictos de la institución educativa.		
3.	Analiza los casos sobre la prevención Del manejo de conflictos.		
4.	Identifica los problemas antes de presentarse los conflictos.		

SESIÓN DE APRENDIZAJE III
ANÁLISIS DE NORMAS LEGALES VIGENTES Y NORMAS DE NORMAS DE CONVIVENCIA ESCOLAR

<p>Taller N° 3</p>	<p>Disciplina en las instituciones educativas, normas de convivencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifican el propósito de taller, a través de dinámica de grupo con dramatizaciones. • Dialogan acerca de la dinámica. • Definición del tema: Disciplina en las instituciones educativas, normas de convivencia • Se divide al grupo en dos: A y B. • Se colocan los asientos de los grupos A y B uno frente al otro. • El tema a negociar, son las normas de convivencia. • El grupo A elige un destino y una actividad y el grupo B otra distinta. • Ejemplo el A elige visitar una ciudad y el B otra. • El dinamizador escribe las dos propuestas en 	<ul style="list-style-type: none"> • Laptops • Proyector Multimedia • Fichas para formar grupos • Papelotes • Plumones
--------------------	---	--	---

		<p>una pizarra y le pide al grupo</p> <ul style="list-style-type: none">• A que dijera el beneficio o meta de su propuesta, apunta lo aportado por el grupo A y pregunta lo mismo al grupo B. Las preguntas concretas a realizar pueden ser las siguientes:<ul style="list-style-type: none">- ¿En qué es importante para vosotros ir a...?- ¿Qué finalidad tiene para vosotros ir a...?- ¿Qué conseguís realizando esta actividad...?- ¿Qué ganamos si aceptamos vuestra propuesta...?• Apunta la respuesta sintetizada de cada grupo y sobre ella realiza de nuevo la misma pregunta "¿en qué es importante para vosotros este aspecto?".	
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none">• El dinamizador ha de repetir la misma pregunta hasta que ambos grupos• lleguen a una base común, o sea varios aspectos que comparten juntos.• En grupo grande elaboran normas de convivencia con ayuda del formador.• Exponen el tema en una plenaria• Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador• Conclusiones del tema	
--	--	---	--

LISTA DE COTEJO N°3

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Expone en grupos estrategias para la mejora de toma de decisiones.		
INDICADOR	Presenta en grupos normas de convivencia consensuadas		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Analiza adecuadamente los problemas que se presentan en el grupo de trabajo.		
2.	Presenta las normas de convivencia en forma consensuada.		

SESIÓN DE APRENDIZAJE IV LA TOMA DE DECISIONES			
Taller N° 4	Toma de decisiones en la generación de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Proponen acuerdos para el desarrollo de los talleres. • Identifican el propósito de taller, a través de una dramatización acerca de la toma de decisiones. • Dialogan acerca de la dinámica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas para formar grupos • Fichas con información • Papelotes • Plumones

		<ul style="list-style-type: none">• Definición del tema: Toma de decisiones en la generación de conflictos.• Reciben fichas de información acerca del tema, que ordenaran de acuerdo a sus conocimientos.• Organizan la información, acerca de las estrategias para la mejora de toma de decisiones en la generación de conflictos.• Usan la información, en situaciones reales a través de casos expuestos por el formador.• Exponen el tema en una plenaria• Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador• Conclusiones del tema	
--	--	--	--

LISTA DE COTEJO N°4

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Desarrolla habilidades para identificar y aplicar la prevención de conflictos en las instituciones educativas.		
INDICADOR	Expone en grupos estrategias para la mejora de toma de decisiones.		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Expone las estrategias para mejorar el conflicto en la institución educativa.		
2.	Muestro mi desagrado inmediato por el problema surgido.		

SESION DE APRENDIZAJE V
ROLES Y FUNCIONES DE LOS ACTORES EDUCATIVOS

<p>Taller N° 5</p>	<p>Roles de los integrantes de la comunidad educativa en la solución de conflictos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proponen acuerdos para el desarrollo de los talleres. • Identifican el propósito de taller, a través de juegos grupales. • Dialogan acerca de la dinámica. • Definición del tema: Roles de los integrantes de la comunidad educativa en la solución de conflictos. • Reciben fichas de información acerca del tema, que ordenaran de acuerdo a sus conocimientos. • Organizan la información de las fichas. • Usan la información: Elabora y expone mapas mentales para cada uno de los roles de los integrantes de la institución educativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas para formar grupos • Fichas con información • Papelotes • Plumones
--------------------	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Exponen el tema en una plenaria • Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador • Conclusiones del tema 	
--	--	--	--

LISTA DE COTEJO N°5

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Desarrolla habilidades para proponer estrategias y aplicarlas en el proceso de negociación de conflictos		
INDICADOR	Elabora y expone mapas mentales para cada uno de los roles de los integrantes de la institución educativa.		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Propongo que cada integrante aborde el problema y de su propuesta.		
2.	Expone sus ideas mediante mapas mentales.		
3.	Expongo todas las preocupaciones y controversias de inmediato.		

SESION DE APRENDIZAJE VI
ANÁLISIS Y PROPUESTAS DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIONES FRENTE A LOS CASOS DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS

<p>Taller N° 6</p>	<p>Análisis de casos de conflictos en la institución educativa y su contexto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proponen acuerdos para el desarrollo de los talleres. • Identifican el propósito de taller, a través de una dramatización de casos reales. • Dialogan acerca de la dinámica, y expresan su análisis y posible solución. • Definición del tema: Análisis de casos de conflictos en la institución educativa y su contexto. • Reciben fichas de información acerca del tema, que ordenaran de acuerdo a sus conocimientos. • Organizan la información de las fichas, escribiendo su análisis y posible solución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas para formar grupos • Fichas con información • Papelotes • Plumones
--------------------	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none">• Usan la información: Presenta un caso a través de un organizador visual sobre los elementos que intervienen en un conflicto en la IE y su contexto.• Exponen el tema en una plenaria• Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador• Conclusiones del tema	
--	--	--	--

LISTA DE COTEJO N°6

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Desarrolla habilidades para proponer estrategias y aplicarlas en el proceso de negociación de conflictos.		
INDICADOR	Presenta un caso a través de un organizador visual sobre los elementos que intervienen en un conflicto en la IE y su contexto.		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Presenta casos a través de un organizador visual sobre los conflictos que se dan en la institución educativa.		
2.	Muestro interés en los problemas que se presentan en la institución educativa.		
3.	Planteo estrategias para aplicarlas en el proceso de negociación.		

SESIÓN DE APRENDIZAJE VII
NEGOCIACIÓN COLECTIVA COMO MEDIO DE LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

<p>Taller N° 7</p>	<ul style="list-style-type: none"> • • La negociación como medio para la solución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> • Proponen acuerdos para el desarrollo de los talleres. • Identifican el propósito de taller, a través de una dramatización de casos reales. • Dialogan acerca de la dinámica, y expresan su análisis y posible solución. • Definición del tema: La negociación como medio para la solución de conflictos. • Reciben fichas de información acerca del tema, que ordenaran de acuerdo a sus conocimientos. • Organizan la información de las fichas, escribiendo su análisis y posible solución. • Usan la información: Presenta y expone sobre por medio de un organizador visual sobre 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas para formar grupos • Fichas con información • Papelotes • Plumones
--------------------	---	---	--

		<p>los elementos que componen la negociación.</p> <ul style="list-style-type: none">• Exponen el tema en una plenaria• Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador• Conclusiones del tema• Reflexionan y evalúan el taller.	
--	--	---	--

LISTA DE COTEJO N°7

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Desarrolla habilidades para proponer estrategias y aplicarlas en el proceso de negociación de conflictos.		
INDICADOR	Presenta y expone sobre por medio de un organizador visual sobre los elementos que componen la negociación.		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Expone los elementos que componen la negociación.		
2.	Trato de encontrar soluciones en las que ambos cedemos algo en beneficio mutuo.		
3.	Suavizo los sentimientos de la otra persona para preservar una relación armoniosa.		
4.	Aporta de manera congruente las estrategias para llegar a un acuerdo entre amabas partes.		

SESIÓN DE APRENDIZAJE VIII
ESTRATEGIA DE SOLUCIONES DE CONFLICTOS

Taller N° 8	Estrategias de soluciones de conflictos pacíficas en la institución educativa	<ul style="list-style-type: none">• Proponen acuerdos para el desarrollo de los talleres.• Identifican el propósito de taller, a través de juegos grupales.• Dialogan acerca de la dinámica.• Definición del tema: Estrategias de soluciones de conflictos pacíficas en la institución educativa.• Reciben fichas de información acerca del tema, que ordenaran de acuerdo a sus conocimientos.• Organizan la información de las fichas.• Usan la información: Compara los casos presentados y presenta una ruta metodológica de solución de conflictos en forma pacífica.	<ul style="list-style-type: none">• Fichas para formar grupos• Fichas con información• Papelotes• Plumones
-------------	---	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Exponen el tema en una plenaria • Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador • Conclusiones del tema 	
--	--	--	--

LISTA DE COTEJO N°8

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Desarrolla habilidades para proponer estrategias y aplicarlas en el proceso de negociación de conflictos.		
INDICADOR	Compara los casos presentados y presenta una ruta metodológica de solución de conflictos en forma pacífica		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Compara e identifica los problemas que se presentan en la I.E, y busca una solución para el beneficio de ambos.		
2.	Soluciona los problemas que se le presentan en la institución educativa.		
3.	Desarrolla habilidades estrategias para mejorar los conflictos en la institución educativa.		

SESIÓN DE APRENDIZAJE IX
HABILIDADES DE LA COMUNICACIÓN

Taller N° 9	Habilidades para hacer frente a los conflictos (Comunicación, asertividad, empatía, expresión de emociones)	<ul style="list-style-type: none">• Proponen acuerdos para el desarrollo de los talleres.• Identifican el propósito de taller, a través de juegos grupales.• Dialogan acerca de la dinámica.• Definición del tema: Habilidades para hacer frente a los conflictos (Comunicación, asertividad, empatía, expresión de emociones)• Reciben fichas de información acerca del tema, que ordenaran de acuerdo a sus conocimientos.• Organizan la información de las fichas.• Usan la información: Identifica y presenta en un esquema jerárquico las habilidades necesarias para realizar una mediación efectiva.	<ul style="list-style-type: none">• Fichas para formar grupos• Fichas con información• Papelotes• Plumones
-------------	---	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Exponen el tema en una plenaria • Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador • Conclusiones del tema • Reflexionan y evalúan el taller. 	
--	--	--	--

LISTA DE COTEJO N°9

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Demuestra habilidades para la transformación del conflicto, a través de aplicar estrategias de mediación efectivas.		
INDICADOR	Identifica y presenta en un esquema jerárquico las habilidades necesarias para realizar una mediación efectiva.		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Explico a los involucrados mi interés en solucionar sus diferencias tan pronto como sea posible.		
2.	Busco la ayuda de otro para encontrar una solución a problema.		
3.	Identifico el problema e intervengo para dar solución a la misma.		

SESIÓN DE APRENDIZAJE X
ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN

Taller N° 10	La mediación como estrategia para la revertir los conflictos.	<ul style="list-style-type: none">• Proponen acuerdos para el desarrollo de los talleres.• Identifican el propósito de taller, a través de juegos grupales.• Dialogan acerca de la dinámica.• Definición del tema: La mediación como estrategia para la revertir los conflictos.• Reciben fichas de información acerca del tema, que ordenaran de acuerdo a sus conocimientos.• Organizan la información de las fichas.• Usan la información: Elabora y presenta un árbol de problemas de causas, consecuencias y solución del conflicto en la institución educativa.• Exponen el tema en una plenaria	<ul style="list-style-type: none">• Fichas para formar grupos• Fichas con información• Papelotes• Plumones
--------------	---	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador • Conclusiones del tema 	
--	--	---	--

LISTA DE COTEJO N°10

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Demuestra habilidades para la transformación del conflicto, a través de aplicar estrategias de mediación efectivas.		
INDICADOR	Elabora y presenta un árbol de problemas de causas, consecuencias y solución del conflicto en la institución educativa.		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Elabora un árbol de problemas, consecuencias y soluciones del conflicto que se dan en la institución educativa.		
2.	Aporta sobre las posibles soluciones que se podrían dar frente a los problemas presentados.		
3.	Demuestra empatía por solucionar los problemas de otros.		

SESIÓN DE APRENDIZAJE XI
Análisis del DS N° 004-2018-MINEDU. (P.E.C.E).

<p>Taller N° 11</p>	<p>Estrategias para la convivencia democrática</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proponen acuerdos para el desarrollo de los talleres. • Identifican el propósito de taller, a través de juegos grupales. • Dialogan acerca de la dinámica. • Definición del tema: Estrategias para la convivencia democrática • Reciben fichas de información acerca del tema, que ordenaran de acuerdo a sus conocimientos. • Organizan la información de las fichas. • Usan la información: Presenta en un diagrama de flujo las estrategias para lograr una convivencia democrática en la institución educativa. • Exponen el tema en una plenaria • Escuchan la Profundización y 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas para formar grupos • Fichas con información • Papelotes • Plumones
---------------------	--	--	--

		aclaración de puntos controversiales que brinda el formador <ul style="list-style-type: none"> • Conclusiones del tema 	
--	--	---	--

LISTA DE COTEJO N 11

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Demuestra habilidades para la transformación del conflicto, a través de aplicar estrategias de mediación efectivas.		
INDICADOR	Presenta en un diagrama de flujo las estrategias para lograr una convivencia democrática en la institución educativa.		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Presenta en un diagrama las estrategias para lograr una convivencia democrática.		
2.	Propicio que el mediador exponga todas las controversias de inmediato		

SESIÓN DE APRENDIZAJE XII
ROLES Y FUNCIONES EN LA TUTORÍA Y ORIENTACIÓN EDUCATIVA.

<p>Taller N° 12</p>	<p>La tutoría y orientación en los estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proponen acuerdos para el desarrollo de los talleres. • Identifican el propósito de taller, a través de juegos grupales. • Dialogan acerca de la dinámica. • Definición del tema: La tutoría y orientación en los estudiantes • Reciben fichas de información acerca del tema, que ordenaran de acuerdo a sus conocimientos. • Organizan la información de las fichas. • Usan la información: Expone a través de un esquema de secuencias de cómo utilizar la hora de tutoría y orientación educativa como estrategia en la mediación y solución de 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas para formar grupos • Fichas con información • Papelotes • Plumones
---------------------	--	---	--

		<p>conflictos en la institución educativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exponen el tema en una plenaria • Escuchan la Profundización y aclaración de puntos controversiales que brinda el formador • Conclusiones del tema 	
--	--	---	--

LISTA DE COTEJO N°12

COMPETENCIA	Desarrolla habilidades necesarias para afrontar con éxito la resolución de conflictos, estudia, analiza, aplica estrategias y procedimientos en la prevención, negociación y mediación de la solución de conflictos y su incidencia en el logro de la gestión en la institución educativa. Demuestra en todo momento actitud comprometida mediante el aporte, crítica propositiva y respeto a las opiniones de los participantes.		
CAPACIDAD	Demuestra habilidades para la transformación del conflicto, a través de aplicar estrategias de mediación efectivas.		
INDICADOR	Expone a través de un esquema de secuencias de cómo utilizar la hora de tutoría y orientación educativa como estrategia en la mediación y solución de conflictos en la institución educativa.		
N°	CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
		Cumple	No cumple
1.	Elabora un esquema de secuencias de cómo utilizar la hora de tutoría y orientación educativa y los expone.		
2.	Presenta estrategias para la mediación del conflicto.		