

## Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

**BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA**  
UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
Chía - Cundinamarca

LAS NORMAS COMO MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
EDUCATIVOS EN TRES INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN FORMAL

Dr. Servio Alberto Caicedo Córdoba

José Vicente Munevar Álvarez

Richard John Ladino Ladino

Efraín Alonso Pinilla

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía 2013

LAS NORMAS COMO MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
EDUCATIVOS EN TRES INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN FORMAL

Eje de Profundización: Mediación de Conflictos

Dr. Servio Alberto Caicedo Córdoba, Investigador Principal  
Maestría en filosofía, Universidad de los Andes  
Maestría en planificación y administración del desarrollo laboral,  
Universidad de los Andes

José Vicente Munevar Álvarez, Investigador Auxiliar  
Especialista en Gerencia Educativa, Universidad de La Sabana

Richard John Ladino Ladino, Investigador Auxiliar  
Especialista en Gerencia Educativa, Universidad de La Sabana

Efraín Alonso Pinilla, Investigador Auxiliar  
Especialista en Cooperación Internacional y Gestión de Proyectos para el Desarrollo,  
Universidad Externado de Colombia

Universidad de La Sabana  
Facultad de Educación  
Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas  
Chía 2013



Universidad de  
**La Sabana**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

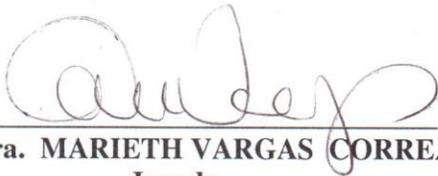
**MAESTRIA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO**

Reunida la mesa examinadora el día 03 de agosto de 2013, constituida por los jurados que suscriben la presente acta, los estudiantes expusieron y sustentaron el trabajo de grado titulado: **“LAS NORMAS COMO MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EDUCATIVOS EN TRES INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN FORMAL.”** bajo la dirección del profesor Investigador Dr. Servio Caicedo

Terminada la sustentación del trabajo de grado presentado por los estudiantes: **José Vicente Munevar Álvarez, Richard John Ladino Ladino y Efraín Alonso Pinilla**; los jurados les otorgaron la calificación de:

NOTABLE



**Dra. MARIETH VARGAS CORREA**  
Jurado



**Dra. MARÍA/ISABEL MATEUS**  
Jurado



**Dra. LUZ YOLANDA SNADOVAL ESTUPIÑAN**  
Directora Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

## CONTENIDO

RESUMEN.....	13
INTRODUCCION .....	15
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.1 JUSTIFICACIÓN .....	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	22
1.2.1 Descripción del Proyecto.. .....	22
1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	24
1.3.1 Pregunta Principal. ....	24
1.3.2 Subpreguntas de la Investigación.....	24
1.4 HIPOTESIS.....	24
1.5 OBJETIVO GENERAL .....	25
1.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	25
2. MARCO TEÓRICO .....	26
2.1 DISCIPLINA .....	30
2.1.1. Disciplina Positiva.. .....	33
2.2 MOTIVACION.....	34
2.3 LAS NORMAS, BIENES, VALORES Y VIRTUDES .....	40
2.4 CLIMA Y CULTURA ESCOLAR.....	44
2.5 DISRUPCIÓN.....	46
2.6 CONFLICTO .....	48
2.7 TIPOLOGÍAS DEL CONFLICTO .....	51
2.8 CONFLICTOLOGÍA .....	53
2.9 VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD.....	55
2.10 MECANISMOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	58
2.11 PROVENCIÓN DEL CONFLICTO.....	60
2.12 LA GESTIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS (GAC) .....	64
2.13 ARBITRAJE PEDAGÓGICO .....	67
2.14 MEDIACIÓN ESCOLAR.....	71

3. METODOLOGÍA .....	74
3.1 SUJETO DE LA INVESTIGACIÓN.....	74
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	74
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	76
3.3.1 Observación participante. ....	77
3.3.2 Entrevista semiestructurada.. ....	80
3.3.3 Instrumento. ....	80
4. ESTADO DEL ARTE.....	81
5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....	92
5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	92
5.1.1 Colegio Nuevo Chile IED.. ....	93
5.1.2 Colegio Fundación Colombia.. ....	114
5.1.3 Corporación Escuela de Artes y Letras Institución Universitaria.....	138
5.1.4. Entrevistas Colegio Nuevo Chile IED.. ....	158
5.1.5 Entrevistas Colegio Fundación Colombia.....	160
5.1.6 Entrevistas Fundación de educación superior Escuela de Artes y Letras.. .....	161
5.2 DISCUSIÓN .....	164
6. CONCLUSIONES .....	169
7.1 RECOMENDACIONES .....	175
REFERENCIAS.....	177
ANEXOS .....	190

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1. Tipos de motivaciones que desarrollo Juan Antonio Pérez López.....	38
Tabla N° 2. Tipos de Conflicto, basado en Christopher W. Moore (1986)....	52
Tabla N° 3. Causas de los conflictos según Xesús R. Jares (2001).....	55
Tabla N° 4. Técnicas de resolución de conflictos.....	68
Tabla N° 5. Número de estudiantes y docentes que diligenciaron el instrumento.....	92
Tabla N° 6. Respuestas estudiantes a los fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa, Colegio Nuevo Chile IED.....	93
Tabla N° 7. Respuestas estudiantes sobre Reglamento de Convivencia Colegio Nuevo Chile IED.....	95
Tabla N° 8. Respuestas estudiantes sobre cumplimiento de normas Colegio Nuevo Chile IED, .....	97
Tabla N° 9. Respuestas estudiantes Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Colegio Nuevo Chile IED.....	98
Tabla N° 10. Respuestas estudiantes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Institución Educativa, Colegio Nuevo Chile IED.....	100
Tabla N° 11. Respuestas estudiantes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Colegio Nuevo Chile IED.....	102
Tabla N° 12. Respuestas estudiantes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Colegio Nuevo Chile IED.....	102
Tabla N° 13. Respuestas docentes a los fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa, Colegio Nuevo Chile IED.....	104
Tabla N° 14. Respuestas docentes sobre Reglamento de Convivencia en el Colegio Nuevo Chile IED.....	107

Tabla N° 15. Respuestas docentes sobre cumplimiento de normas Colegio Nuevo Chile IED.....	108
Tabla N° 16. Respuestas docentes Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Colegio Nuevo Chile IED.....	109
Tabla N° 17. Respuestas docentes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil Colegio Nuevo Chile IED.....	110
Tabla N° 18. Respuestas docentes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Colegio Nuevo Chile IED.....	111
Tabla N° 19. Respuestas docentes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Colegio Nuevo Chile IED.....	112
Tabla N° 20. Respuestas estudiantes a los fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa, Colegio Fundación Colombia.....	115
Tabla N° 21. Respuestas estudiantes sobre Reglamento de Convivencia Colegio Fundación Colombia.....	117
Tabla N° 22. Respuestas estudiantes sobre cumplimiento de normas Colegio Fundación Colombia.....	119
Tabla N° 23. Respuestas estudiantes Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Colegio Fundación Colombia.....	120
Tabla N° 24. Respuestas estudiantes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Institución Educativa, Colegio Fundación Colombia .....	122
Tabla N° 25. Respuestas estudiantes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Colegio Fundación Colombia.....	123
Tabla N° 26. Respuestas estudiantes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Colegio Fundación Colombia.....	125
Tabla N° 27. Respuestas docentes a los fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa Colegio Fundación Colombia.....	127
Tabla N° 28. Respuestas docentes sobre Reglamento de Convivencia, Colegio Fundación Colombia.....	129
Tabla N° 29. Respuestas docentes sobre cumplimiento de normas Colegio	

Fundación Colombia.....	131
Tabla N° 30. Respuestas docentes Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Colegio Fundación Colombia.....	132
Tabla N° 31. Respuestas docentes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en el Colegio Fundación Colombia.....	133
Tabla N° 32. Respuestas docentes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Colegio Fundación Colombia.....	135
Tabla N° 33. Respuestas docentes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Colegio Fundación Colombia.....	137
Tabla N° 34. Respuestas estudiantes a los fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa, Corporación Escuela de Artes y Letras.....	139
Tabla N° 35. Respuestas estudiantes sobre Reglamento de Convivencia Corporación Escuela de Artes y Letras.....	141
Tabla N° 36. Respuestas estudiantes sobre cumplimiento de normas Corporación Escuela de Artes y Letras.....	143
Tabla N° 37. Respuestas estudiantes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Corporación Escuela de Artes y Letras.....	144
Tabla N° 38. Respuestas estudiantes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Corporación Escuela de Artes y Letras	146
Tabla N° 39. Respuestas estudiantes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Corporación Escuela de Artes y Letras.....	148
Tabla N° 40. Respuestas estudiantes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Corporación Escuela de Artes y Letras.....	149
Tabla N° 41. Respuestas docentes a los fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa, Corporación Escuela de Artes y Letras.....	150
Tabla N° 42. Respuestas docentes sobre Reglamento de Convivencia Corporación Escuela de Artes y Letras.....	151
Tabla N° 43. Respuestas docentes sobre cumplimiento de normas Corporación Escuela de Artes y Letras.....	152

Tabla N° 44. Respuestas docentes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Corporación Escuela de Artes y Letras.....	153
Tabla N° 45. Respuestas docentes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Institución Educativa, Corporación Escuela de Artes y Letras .....	155
Tabla N° 46. Respuestas docentes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Corporación Escuela de Artes y Letras.....	156
Tabla N° 47. Respuestas docentes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Corporación Escuela de Artes y Letras.....	157

**LISTA DE FIGURAS**

	pág.
Figura N° 1. Modelo del proceso de la motivación de Germán Gómez-Llera y José Ramón Pin.....	38
Figura N° 2. Propuesta para desarrollar habilidades de provención del conflicto .....	62
Figura N° 3. Estilos de enfrentamiento al conflicto.....	70
Figura N° 4. Tipos de observación grados de implicación por parte del observador.....	79

**LISTA DE ANEXOS**

	pág.
Anexo A. Entrevistas Colegio Nuevo Chile IED.....	190
Anexo B. Entrevistas Colegio Fundación Colombia.....	192
Anexo C. Entrevistas Fundación de Educación Superior Escuela de Artes y Letras.....	194
Anexo D. Instrumento Aplicado y Validación.....	203

## RESUMEN

El objeto de la presente investigación es indagar las causas y consecuencias de la aplicación de normas en la solución de conflictos de orden académico y disciplinario, comparando los procesos y procedimientos de las instituciones educativas: Colegio Nuevo Chile Institución Educativa Distrital, Colegio Fundación Colombia y Corporación Escuela de Artes y Letras Institución Universitaria.

Actualmente se adelantan variados estudios sobre conflictos presentes en las instituciones educativas por ser ámbito de convergencia de los miembros de la sociedad en sus procesos de formación académica, ciudadana, de valores y virtudes. Este es uno de los objetivos de los sistemas educativos a nivel mundial, al que se suman estrategias pedagógicas para la formación sobre solución de conflictos en los estudiantes, pero estos procesos presentan falencias, ya sea por las dinámicas propias de las comunidades educativas o las exigencias gubernamentales, por tanto, es pertinente investigar e identificar las normas, los tipos de conflicto y las estrategias o mecanismos más utilizados para solucionarlos.

En la investigación se observan los procesos de las tres instituciones educativas, identificando la incidencia y aplicación de las normas, la solución de conflictos, los actores, los espacios, las relaciones y los entornos, las estrategias y propuestas diferenciadoras de cada institución educativa.

Palabras Claves: Norma, conflicto, educación, mediación, solución del conflicto.

## **ABSTRAC**

The purpose of this study is to investigate the causes and consequences of the application of rules in solving conflicts of academic and disciplinary processes and procedures comparing educational institutions: Distrital Educational Institution New Chile College, Foundation Colombia College and Corporation School of Arts and Letters University Institution.

Varied studies are currently in progress on conflicts within educational institutions to be area of convergence of the members of society in their academic processes, civic values and virtues. This is one of the objectives of education systems worldwide, in addition to teaching strategies for conflict resolution training to students, but these processes have flaws, either by the dynamics of the educational communities and the demands government is therefore pertinent to investigate and identify the rules, types of conflict and the strategies or mechanisms used to solve them.

The investigation of the processes observed three educational institutions, identifying the impact and application of the rules, conflict resolution, actors, spaces, relationships and environments, differentiating strategies and proposals of each educational institution.

Key words: procedures, conflict, education, mediation, conflict solution.

## INTRODUCCION

En el presente trabajo se muestra un estudio sobre la realidad de tres instituciones educativas y los procesos que desarrollan para resolver conflictos, las instituciones son: una del sector oficial de formación básica y media, otra del sector privado de formación básica y media y la tercera de carácter privado de educación superior.

Al trabajar sobre los conflictos en instituciones educativas es necesario investigar sobre las dinámicas educativas cotidianas, los comportamientos de las personas, la aplicación de la norma y los efectos que produce. Por tanto el proyecto busca establecer un comparativo entre las tres instituciones, distinguiendo puntos en común, semejanzas, paralelos o procesos complementarios que permitan entender las estrategias de manejo y solución de conflictos en cada una y finalmente hacer recomendaciones de intervención que permitan mejorar los procesos convivenciales, el clima escolar y la construcción de normas.

Para tal fin, se tendrá como objeto de estudio el Colegio Nuevo Chile Institución Educativa Distrital de formación básica y media y de naturaleza oficial, el Colegio Fundación Colombia de formación básica y media y de naturaleza privada y la Escuela de Artes y Letras Institución Universitaria de formación superior y de naturaleza privada. En estas se busca respuestas a las siguientes preguntas: ¿Cuál es el aporte real de la aplicación de normas como mecanismo principal para la resolución de conflictos académicos y convivenciales en las tres instituciones educativas?, ¿Qué injerencia tienen cada uno de los actores en la resolución de conflictos de las tres instituciones educativas?, ¿Qué mecanismo complementario al normativo reduciría significativamente el porcentaje de conflictos en cada una de las instituciones investigadas?, ¿Son eficaces las medidas legales para corregir los conflictos escolares?.

Con la metodología estudio de caso múltiple empleada para el desarrollo del trabajo se pretende producir conocimiento teórico de tipo descriptivo, analítico e interpretativo; conducente a producir teoría sustantiva a través de categorías que construyen y no a través de las generalizaciones poblacionales. Para resolver las preguntas planteadas se utilizara la metodología de estudio de caso, llegando a conclusiones particulares por la amplitud de la temática y a la limitación del objeto de estudio, pero que pueden llegar a transferir conocimiento y aprendizajes a otras.

El presente trabajo está distribuido en siete capítulos que inician con el Planteamiento del problema, donde se justifica, describe y formula las preguntas de investigación, así como la hipótesis y objetivos de la misma; en el segundo se trabaja el marco teórico desde diferentes conceptos sobre el clima escolar, el conflicto, las normas y los mecanismos o estrategias para solucionarlo en las instituciones educativas; en la tercera parte se presenta la metodología y las distintas técnicas o instrumentos empleados a lo largo de la investigación; en el cuarto capítulo se hace una síntesis del estado del arte; en el quinto capítulo se hace el análisis, discusión y resultados para finalizar con el capítulo sexto donde se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que llego el equipo investigador.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 JUSTIFICACIÓN

*“El conflicto es en sí destructor y creador, peligroso por su violencia, pero una excelente oportunidad para crear algo nuevo”*

Johan Galtung

En la mayoría de las instituciones de educación, la forma de resolver los conflictos se basa en la aplicación de normas o reglamentos y en cada una existe una visión de la solución fundamentada en el cumplimiento de un conjunto de parámetros y la obediencia a una autoridad jerárquica. Lo anterior lleva a plantear interrogantes sobre el alcance y los efectos que genera en las instituciones de educación el uso de los reglamentos como única herramienta de solución de conflictos. Así, la investigación busca suministrar información que identifique las estrategias reales que se implementan para la resolución de conflictos por parte de las instituciones educativas y las consecuencias que estas tienen en ellas y en la sociedad.

El conflicto ha coexistido con la humanidad, y es normalmente la expresión de las diferencias que están presentes en las relaciones de los grupos humanos. Diferencias que nos enriquecen como personas y nos dan identidad como individuos, sociedad, comunidad, país o nación. En el transcurrir de los tiempos el resolver los conflictos se ha convertido en un proceso fundamental y necesario en lo social, con el fin de construir sociedades tolerantes, igualitarias, democráticas y con respeto a los derechos humanos. Otro punto es el posibilitar la reconciliación, la reparación del daño causado, evitar la revictimación y llegar a una solución válida sin pasar por la coerción o los prejuicios derivados de la aplicación de la norma. La resolución de conflictos en los actuales momentos se puede considerar casi como una ciencia, una disciplina innovadora que recoge los conocimientos que la humanidad ha utilizado a lo largo de su historia para hallar soluciones a la conflictividad.

Los conflictos llegan no solo a las relaciones del individuo frente a su grupo primario o la sociedad que pertenece, sino también a las relaciones con otros. En las instituciones educativas estos conflictos llevan a sus miembros a diferentes expresiones que afectan la labor de estudiantes y docentes; propiciando la desmotivación para llegar a clase, la pérdida de productividad y afectando el clima escolar.

Así, el conflicto que se presenta en las instituciones educativas es diferente al presentado en el común de la sociedad, en especial por las características y funcionamiento de estas organizaciones, donde los conflictos no están limitados a los estudiantes o el manejo de la disciplina, también se presentan por las jerarquías, roles y obligaciones de cada uno de los actores. De igual manera la aplicación de la norma es punitiva o trata de regular y controlar la conducta de los estudiantes dejando de lado a otros miembros de la comunidad educativa, como lo manifiesta Melero (1993), las características propias de las instituciones educativas como la jerarquía estricta; la obligatoriedad de la asistencia, y la necesidad de superar exámenes sobre ciertos contenidos, tienen injerencia en la génesis de los conflictos escolares y generan violencia, tensión, rebeldía y conflictividad por el autoritarismo de la institución y la pérdida de poder del docente.

Para entender estas situaciones es necesario conocer los factores asociados como la disciplina, la motivación, las normas, los valores, las virtudes, el clima y la cultura escolar, la disrupción, la conflictología, los tipos de conflicto, la violencia, la agresividad, la provención del conflicto, la gestión alternativa de conflictos, el arbitraje pedagógico, la mediación escolar y los mecanismos alternos para la solución de conflictos (en adelante M.A.S.C.).

Frente al conflicto escolar el directivo docente debe conocer e identificar los factores asociados al conflicto y convertirse en mediador, negociador y conciliador que busca los puntos de encuentro de las partes, donde muchas veces se ve

involucrado. De igual manera evitar al máximo la utilización de las vías jurisdiccionales, respetar el debido proceso, evitar el conflicto en la organización, para lo cual es necesario tener una dinámica de funcionamiento que permita la comunicación permanente, el trabajo de equipo, la construcción de un marco de convivencia, el fortalecimiento de las relaciones sociales que se establecen sobre la base del proyecto educativo institucional.

En los procesos educativos la resolución de conflictos es parte de las dinámicas de aula, de relación de los grupos y del manejo de los docentes y se ven afectadas por las manifestaciones humanas y sociales que los miembros de la comunidad educativa aprenden de sus relaciones con otros, de sus conflictos familiares, comunitarios, laborales y sociales; susceptibles de resolver a través de la intervención directa de los autores de los mismos conflictos. Los docentes de las instituciones educativas deben conocer, manejar y poseer competencias o habilidades que les permitan mediar en los conflictos surgidos en las comunidades educativas, es necesario mirar más allá de la aplicación de la norma, de la disciplina y generar procesos de asesoría y orientación a los estudiantes y sus familias con las cuales se construya una sociedad en la cual el dialogo y la conciliación sean puntales hacia una estructura tolerante, igualitaria y democrática.

El estudio del conflicto en las instituciones educativas es importante porque permite conocer la realidad de estas organizaciones, convirtiéndolo en una oportunidad de aprendizaje y crecimiento no solo de la comunidad educativa sino de cada uno de sus miembros, en especial de los estudiantes a través de aprender a dialogar, valorar los argumentos y situaciones del otro y buscar el consenso o la conciliación de intereses y necesidades. Y aunque el conflicto en las instituciones educativas está presente y tiende a ser una situación progresiva que genera nuevos conflictos y provoca problemas en el clima escolar y las dinámicas institucionales, el no investigarlo o tenerlo presente, comprendido y administrado, trae consecuencias adversas. Este es un fundamento de la mayor relevancia para que toda la comunidad

educativa y en especial los docentes y directivos docentes estén pendientes de estudiarlo o de capacitarse para afrontarlo enseñando a sus estudiantes y padres de familia la forma de solucionarlos y manejarlos o convertirlos en oportunidades de crecimiento individual y comunitario.

En la actualidad la construcción del conocimiento en las instituciones educativas se integra con herramientas efectivas de manejo convivencial, resolución de conflictos, competencias ciudadanas y construcción de la paz; procesos que deben ser dinámicos, cambiantes y diferentes, donde los paradigmas sobre la autoridad del docente, la norma desde la dimensión punitiva o sancionatoria y la suposición de que el adulto es quién decide lo concerniente al estudiante, afectan las relaciones y dinámicas internas de la instituciones educativas.

Ahora, ¿qué significa paz?, según UNESCO (1994):

...la paz significa algo más que la ausencia de guerra y de conflicto; es un concepto dinámico que debe considerarse en términos positivos: la presencia de la justicia social y la armonía, la posibilidad de que los seres humanos realicen plenamente sus posibilidades y gocen del derecho a una supervivencia digna y sostenible (p. 4).

La Organización de Naciones Unidas (en adelante ONU), diferencia los conceptos teóricos referentes al establecimiento, mantenimiento y consolidación de la paz como parte de una triada teórica y conceptual interdependiente conocido como “*Paz Activa*” y cuenta con organismos especializados en cada concepto y combina las diferencias en fines y estrategias, entre las que se destaca el considerar el establecimiento de la paz o peacemaking como necesario para dar término al conflicto y alcanzar la paz, orientar los esfuerzos al mantenimiento de la misma o peacekeeping que se complementa con la peace enforcement y finalmente consolidar la paz o peacebuiding, que se fortalece y afianza, con miras a evitar que se reanuden los conflictos, en este punto surge la diplomacia preventiva que tiene como finalidad

anticipar los conflictos y solucionarlos antes de que irrumpa la violencia (UNESCO, 1994).

La ONU (2009) define los conceptos de peacemaking, peacekeeping, peace enforcement y peacebuiding así (p. 25-33):

Peacemaking es la pacificación y se basa en la transformación del conflicto, se centra en el establecimiento de relaciones de poder equitativas lo suficientemente robustas para prevenir futuros conflictos. El establecimiento de la paz busca lograr la plena reconciliación entre los adversarios y nueva comprensión mutua entre las partes interesadas.

Peacekeeping es el mantenimiento de la paz y se refiere a las actividades para crear condiciones que favorezcan una paz duradera y se diferencia de la construcción de paz y establecimiento de la paz, aun cuando muchos estudiosos y teóricos están de acuerdo sobre las definiciones de los tres términos.

Peace enforcement significa imposición de la paz y es la práctica para asegurarla en una zona o región, realizada por un tercero reconocido como neutral (agente externo). Esta acción va de la mano con el mantenimiento y el establecimiento de la paz y se considera el punto intermedio entre las dos. Imponer es diferente a construir la paz, en especial por el uso de otras opciones que incluyen la fuerza que el agente externo está dispuesto a utilizar para el mantener la paz y para que las facciones en conflicto negocien.

La Peacebuilding es la consolidación de la Paz, como término describe las intervenciones diseñadas para prevenir el inicio o la reanudación del conflicto violento dentro de una nación mediante la creación de una paz sostenible. Las actividades de consolidación de la paz responden a las causas profundas o posibles de

la violencia y responde a la expectativa social para la resolución de conflictos y la estabilización de la sociedad política y socioeconómica.

Para el proceso de una institución educativa se pueden entender como: Conocer las causas del conflicto, establecer las posibles consecuencias, analizar diferentes tipos y fuentes, reconocer distintos estilos de comportamiento a partir de la experiencia docente y personal, analizar las conductas comunicativas (conductas de comunicación pasiva, conductas de comunicación asertiva y conductas de comunicación agresiva) y desarrollar en el docente habilidades necesarias para la aplicación de M.A.S.C. evitando la confrontación violenta.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

1.2.1 Descripción del Proyecto. La naturaleza de las normas tiene origen en la cultura ya que la visión de las problemáticas y sus posibles soluciones están atadas a conceptos sociales que se han construido a lo largo del desarrollo de las diferentes culturas como el de justicia, autoridad, lealtad, poder, deber y otros. Lo que lleva a la idea de que en cada región del mundo los conflictos o las problemáticas se abordan de diferentes manera, no hay dos formas iguales.

Para poder vislumbrar el conflicto y si la aplicación de las normas del Manual de convivencia o las generadas por leyes, decretos o resoluciones a cargo del gobierno y el legislativo permiten su resolución, se enunciaran algunos de las acciones y ambientes que rigen o afectan las decisiones al interior de las tres instituciones de educación formal objeto del presente estudio, ya que cada institución maneja su propia cultura institucional como lo enuncia Kathryn Girard y Susan J. Koch (1997):

Las escuelas, las organizaciones y los grupos desarrollan culturas propias. Cada uno desarrolla y comunica a sus miembros una visión del conflicto. Cuando una organización o un grupo es parte de un conflicto, la cultura de esa organización o grupo es un factor importante para determinar cómo responderá. La cultura de la

organización o el grupo es un factor importante aun cuando el conflicto sea realmente personal y entre dos individuos, pero se da dentro del grupo o la organización. (p. 22)

Dentro de las acciones o ambientes se tiene en primera instancia la familia de cada uno de los estudiantes, en la actualidad las dificultades en el seno familiar afectan en gran medida la labor pedagógica de las instituciones educativas, situaciones que pueden ir desde la falta de comunicación entre sus miembros, con los docentes o directivos hasta la falta de apoyo o acompañamiento en las labores educativas y el trabajo autónomo de los estudiantes, si a lo anterior se suma el desconocimiento de cómo manejar adecuadamente un conflicto con el niño, niña o adolescente deja la pauta de lo imprescindible que es incorporar a los padres en los procesos de resolución pacífica de conflictos, para que aprendan nuevas formas de relación practicables en su relación diaria con sus hijos. Si en casa los estudiantes no tienen este manejo los estudiantes seguirán el ejemplo en sus interacciones con otros ambientes, replicaran las acciones aprendidas.

El segundo ambiente es el escolar, donde las acciones de los estudiantes, docentes y directivos están marcadas por el desconocimiento de las normas del Manual de convivencia o de las normas que orientan al sector educativo, donde el docente intentan resolver conflictos que no favorecen el aprendizaje de la conducta esperada y no se expresa la diferencia en forma adecuada, o docentes y directivos sólo utilizan métodos que persiguen la sanción, el acto punitivo basado en la norma sin que se incorpore el diálogo y la escucha activa, donde se presenten acciones disruptivas, agresivas o violentas entre los estudiantes por la frustración frente a los problemas escolares, emocionales o por sentir que no son escuchados o se les tiene en cuenta su opinión. El tercer ambiente está en el aula de clase donde la sanción se convierte en alternativa para mantener la disciplina y se pone en juego la autoridad del docente, los procesos de aprendizaje y el respeto entre los miembros de un grupo escolar.

### **1.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

1.3.1 Pregunta Principal. ¿Hasta qué punto las normas en las instituciones educativas de educación formal Colegio Nuevo Chile I.E.D., Colegio Fundación Colombia y Corporación Escuela de Artes y Letras, son suficientes como mecanismo de resolución de conflictos?

1.3.2 Subpreguntas de la Investigación.

1. ¿Cuáles son las percepciones existentes al interior de las tres instituciones de educación formal objeto de la investigación sobre las normas para la resolución de conflictos?
2. ¿Cuáles son los tipos de conflictos presentes en las tres instituciones de educación formal objeto de la investigación?
3. ¿Son efectivas o eficientes las normas aplicadas al interior de las tres instituciones educativas?
4. ¿Hasta qué punto se pueden proponer nuevos mecanismos para la resolución de conflictos en las tres instituciones educativas?
5. ¿Qué injerencia tienen cada uno de los actores en la resolución de conflictos de las tres instituciones educativas?
6. ¿El Manual de convivencia o reglamento estudiantil de las instituciones objeto de investigación responde a las necesidades propias de estas organizaciones?

### **1.4 HIPOTESIS**

1. Las normas en las instituciones educativas de educación formal Colegio Nuevo Chile I.E.D., Colegio Fundación Colombia y Corporación Escuela de Artes y Letras, son insuficientes como único mecanismo de resolución de conflictos educativos.
2. Son las normas un mecanismo que permiten reducir los conflictos escolares en tres instituciones educativas de educación formal (básica, media y superior).

### **1.5 OBJETIVO GENERAL**

Determinar el impacto que tienen las normas sobre los diferentes tipos de conflictos que se presentan en las instituciones de educación formal Colegio Nuevo Chile I.E.D., Colegio Fundación Colombia y Corporación Escuela de Artes y Letras, comparando diferentes visiones, teorías y su contribución en la formación integral del estudiante.

### **1.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Identificar el marco normativo de convivencia que rige y contempla cada una de las instituciones objeto de investigación.
2. Identificar las percepciones existentes sobre las normas como mecanismos para la resolución de conflictos al interior de las tres instituciones de educación formal objeto de la investigación.
3. Analizar por medio de la aplicación de un instrumento los tipos de conflictos que se presentan y la aplicación de las normas en la resolución de los mismos en las tres instituciones de educación formal objeto de la investigación.
4. Sugerir recomendaciones para el manejo y solución de conflictos educativos en tres instituciones de educación formal de la ciudad de Bogotá.

## 2. MARCO TEÓRICO

La preocupación por los conflictos que se viven al interior de las instituciones educativas ha permitido que cada vez la sociedad este mas consiente de la necesidad de poner atención y prevenir los conflictos a través de la formación de los estudiantes como personas, donde lo más importante es su condición humana. Por esta razón, el ejercicio para su tratamiento corresponde desde una mirada antropológica al enfoque humanista. En ese sentido, Sandoval (2008) sostiene que “reconocer el enfoque humanista es una tendencia actual que emerge para darle relevancia a lo que hasta ahora ha sido lo más marginal, lo radicalmente humano”. (Pág. 96).

Según Habermas (1999), “En los casos de acción regulada por normas y de acción dramaturgica, incluso *hay que* suponer la formación de un consenso entre los participantes en la comunicación, consenso que en principio es de naturaleza lingüística.” (p. 137). En efecto, para atender “*lo radicalmente humano*”, se adopta la comunicación como el elemento inseparable y relevante de un proceso de manejo del conflicto. La acción comunicativa se da en la relación de personas con la facultad de razonar, capaces de entenderse y establecer relaciones interpersonales, que permita comportamientos pacíficos. En consecuencia, la institución educativa se solidifica en el rescate de la persona, haciendo uso de herramientas civilizadas para el manejo y resolución de conflictos. Así mismo, Naval y Altarejos (2004) citados por Sandoval (2008), resaltan que “la educación es una acción recíproca de ayuda, la educación es ayuda al perfeccionamiento humano; el perfeccionamiento humano, se ordena a, y desde la razón, la educación es formación de hábitos” (Pág. 122).

Por otra parte, Sandoval (2008) afirma que:

Para que una relación humana pueda considerarse relación de ayuda, es necesario que exista una condición previa: la convicción y el compromiso consiguiente por parte de la persona que tiene la característica adecuada para prestar la ayuda. Además de esta característica previa, puede distinguirse, básicamente, cuatro

condiciones generales: la necesidad real, querer aceptar la ayuda, querer ayudar, poder y saber ayudar. (Pág. 184).

Un enfoque antropológico, lleva consigo el manejo y resolución de conflictos de manera ética, así lo escribe Altarejos, Rodríguez y Fontrodona (2003) citados por Sandoval (2008):

la actuación educativa es una acción humana y en toda acción humana está presente la ética y toda propuesta ética se fundamenta en una concepción antropológica, la ética ayuda a elegir aquellas acciones que contribuyen al desarrollo armónico y equilibrado de las distintas potencialidades del ser humano. (Pág. 207).

El concepto sobre el conflicto y como se le resuelve desde la norma o por diferentes mecanismo es el que direcciona la presente investigación. Por lo cual el concepto de norma está basado en los preceptos de comportamiento que los seres humanos han dado para regular su convivencia, estas normas pueden ser formales compuestas por constituciones, leyes, reglamentos, procedimientos internos y otros; o informales dentro de las cuales hay valores, virtudes y reglas de conducta socialmente aceptable.

Si se mira el ámbito educativo se encuentra que la mayoría de las normas son creadas por el Estado mediante diversos órganos y procedimientos formales y son obligatorias para las instituciones educativas. En todas las actuaciones, dimensiones y procesos del hombre existen normas y es en la institución educativa donde los niños, niñas y jóvenes aprenden a respetarlas y a valorar su importancia como garantes de una convivencia pacífica.

Las normas en una institución educativa deben partir de una visión sobre la disciplina, una visión pedagógica de carácter preventivo positivo diferente al antiguo régimen disciplinario y sancionatorio. Aun cuando Colombia es definido en algunas

oportunidades como un país de “normas”, se hace necesario que las instituciones educativas cambien el concepto de imposición: la norma por la norma, la obediencia por la obediencia por el de llegar a un compromiso de cumplimiento y respeto por la convicción del valor que representa, por tanto no es la norma para solo cumplirla, es la norma como garantía de libertad, igualdad y derechos así como deberes. Más aún si se hace desde el concepto de estado social de derecho que la constitución política de 1991 ha dado. Para lo cual es importante citar a Castellanos (1994) quien afirma que:

...este tipo de estado pretende fundir dos grandes aspiraciones: De un lado la búsqueda de la igualdad, y por eso se dice social; y de otra la garantía de la libertad bajo el imperio de las leyes, por lo que se llama de derecho. (p. 52)

Es cierto que existe una brecha generacional que Espinosa, C. Maverino, W. Paymal, N. (2007) explican como el

...modelo, en el que se han educado la mayoría de los actuales profesores y padres, y que tienden a transmitir porque es lo que han vivido, fue fuertemente rechazado ya por los adolescentes de los años sesenta. Es cada vez más cuestionado por los niños y niñas de las nuevas generaciones, que no ven conveniente el sometimiento excesivo, la alineación personal y la sumisión a la norma por la norma. (p. 138)

Por lo que el docente tiene el reto de cambiar y adaptarse a las nuevas necesidades que los estudiantes y las comunidades educativas le hacen, Gómez (1993) citado en Sús (2005) afirma que:

Dentro del repertorio normativo del docente se observan normas que apuntan a regular el aprendizaje, otras de tipo institucional que tienden a ordenar el manejo del tiempo, el espacio, los movimientos y las formas de organización y, por último, aquellas relacionadas con la convivencia, tendientes a pautar las fuerzas socioemocionales y las relaciones interpersonales entre los miembros del grupo y de éstos con el docente (p. 989)

Así, la educación en Colombia tiene retos importantes generados desde los artículos 44 y 67 de la Constitución Política de 1991, en especial al ser un derecho fundamental, al respecto en la Sentencia T-418, 12 de junio de 1992 con ponencia del Magistrado Simón Rodríguez se afirma que:

...el calificativo de fundamentales en razón de su naturaleza, esto es, por su inherencia con respecto al núcleo jurídico, político, social, económico y cultural del hombre. Un derecho es fundamental por reunir estas características y no por aparecer reconocido en la Constitución Nacional como tal.

Y es un servicio público y una función social en la búsqueda del acceso al conocimiento “...que genera para el docente, los directivos del centro docente y para los educandos y progenitores, obligaciones que son de la esencia misma del derecho...” (Sentencia T-423/96)

Al hablar de las normas y su injerencia en la educación se debe observar que el aprendizaje es un fenómeno complejo, porque en él intervienen componentes de carácter neurológico, cognitivo, emocional, actitudinal y motivacional, entre otros, donde el ser humano como agente social necesita relacionarse durante toda su vida con otros seres humanos y más aún en el tiempo de la escolaridad donde se van incorporando necesidades afectivas, de conocimiento, aceptación frente al colectivo y de conciliación frente a diferentes tipos de intereses. Aquí se citara a Bocanegra, N. Gómez, S. González, J. & Sánchez, R. (2001) quienes afirma que:

La aplicación de la normatividad debe realizarse siempre en función de lo educativo, ya que si es meramente burocrática e inflexible, le resta credibilidad al directivo, en tanto que el uso de la autoridad puede derivar en acciones contrapuestas a los fines de la educación al no considerar las circunstancias y necesidades reales del proceso educativo para lograr aquellos. El uso racional de la normatividad, que posibilita la congruencia entre ésta y los fines educativos, otorga mayor legitimidad a la autoridad del directivo. (p. 51 – 58)

De igual manera Sús (2005) sostiene que:

La disciplina emergente del conjunto de normas no sólo es contexto que dificulta o favorece el aprendizaje, según el encuadre vigente, debe ser texto de un aprendizaje encausado a generar espacios de discusión, participación y sanción de nuevas normas si es pertinente.

Por otro lado, el docente es representante de la ley, está legalmente investido de autoridad y, como tal, debe coadyuvar al cumplimiento de las normas de la institución, no sólo en lo que respecta a la convivencia, sino en aquellas de carácter pedagógico donde asienta su profesionalidad y sobre lo que se esgrime su contrato laboral.(p. 989)

## **2.1 DISCIPLINA**

Según el Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española, en su Vigésima segunda edición, disciplina es: (Del lat. disciplina). f. Doctrina, instrucción de una persona, especialmente en lo moral. Arte, facultad o ciencia. Especialmente en la milicia y en los estados eclesiásticos secular y regular, observancia de las leyes y ordenamientos de la profesión o instituto. Instrumento, hecho ordinariamente de cáñamo, con varios ramales, cuyos extremos o canelones son más gruesos, y que sirve para azotar. U. m. en pl. con el mismo significado que en singular. Acción y efecto de disciplinar. ~ eclesiástica, Conjunto de las disposiciones morales y canónicas de la Iglesia.

Al consultar la definición de la Real Academia Española se observa la pluralidad de significados que se le atribuye al término disciplina y es una palabra de origen latino que contiene la misma raíz que discípulo, lo que para la educación es de relevancia ya que desde esta mirada la palabra disciplina significa instrucción de una persona y junto a discípulo o aprendiz eran palabras muy utilizadas en los procesos de instrucción para aprender un arte u oficio.

Etimológicamente el término disciplina proviene de discipulina, que significa: el esfuerzo que hace el discípulo por aprender y que a su vez está compuesta de discis enseñar y pueripuella que hace referencia a los niños.

Para Kant (2003):

La disciplina impide que el hombre, llevado por sus impulsos animales, se aparte de su destino, de la humanidad. Tiene que sujetarle, por ejemplo, para que no se encamine, salvaje y aturdido, a los peligros. Así, pues; la disciplina es meramente negativa, esto es, la acción por la que se borra al hombre la animalidad; la instrucción, por el contrario, es la parte positiva de la educación. (p.30)

En el contexto de la investigación es necesario determinar que se entiende por disciplina para las instituciones educativas, caso en el cual se habla de disciplina escolar. Saavedra (2008) afirma que:

la principal finalidad de la disciplina escolar es lograr la madurez personal de los educandos a través del mantenimiento del orden, la obediencia a la autoridad, participación en la creación de las normas, respeto basado en la comprensión y como medio de formación moral. Debe concebirse como una de las vías que conducen al niño hacia una libertad responsable, no como medio coercitivo. (p. 52)

Sin embargo para la mayoría de docentes los niños, niñas y adolescentes se “portan mal” cuando su conducta no es la apropiada para determinado momento, lugar o está faltando a normas o reglas previas y no se tiene en cuenta o entiende las causas o reacciones de los estudiantes. Aquí se citara a Badía, M. Gotzens, C. & Zamudio, R. (2012) quienes afirman que:

Teóricamente la disciplina hace referencia al conjunto de normas, reglas y procedimientos aplicados al contexto del aula, cuya finalidad es conseguir las mejores condiciones para que el proceso de enseñanza-aprendizaje llegue a sus

objetivos previstos. En concreto de la disciplina derivan las orientaciones puntuales para no rebasar los medios asequibles y salvar problemas. (p. 66)

Generalmente quien determina las normas y debe acompañar y facilitar el proceso es el adulto (padre o docente) pero el problema surge cuando la norma y el proceso que lleva años de aplicación no funciona con los estudiantes actuales y lo que antes se hacía con usos del castigo físico no tiene sentido, al respecto L'Hôtellerie (2009) considera que:

En ese contexto, no deja de ser una curiosidad que al *“trasgresor de alguna regla”* se le mostrase el camino recto causándole dolor con un pedazo de madera llamado con el mismo nombre. Actualmente este tipo de asociaciones no debe causar demasiada extrañeza cuando para aplicar castigos, normalmente de expulsión, se usa otro instrumento muy al uso en el sistema educativo español y denominado expediente disciplinario (castigador, sancionador). Es por ello básicamente por lo que este concepto adquiere un sentido peyorativo socialmente y por consiguiente observado cuando menos con distancia. (p.47)

Según Badía, M. et al (2012), “además, por lo general el profesorado desatiende un marco científico para establecer la disciplina en el aula, y los niveles de atención puestos en los problemas de indisciplina no son del todo deseables.” (p. 67)

Badía, M. et al (2012), manifiestan además que hablar de disciplina es hablar de procesos de enseñanza-aprendizaje y por consiguiente:

es aprendizaje por parte del alumnado; es un instrumento cuya finalidad primera es garantizar el orden suficiente en el grupo para facilitar su funcionamiento y derivadamente, solucionar problemas en caso de presentarse; es un medio para conseguir el éxito instruccional; la disciplina escolar no constituye un recetario de propuestas con las cuales enfrentar problemas de comportamiento; es un enfoque global de organización y dinámica del comportamiento en la escuela y en el aula; las orientaciones emanadas de la disciplina escolar son coherente con los

propósitos instruccionales, lo que garantiza la solución de problemas concretos propios del aula, asimismo previene la aparición de éstos; la disciplina no es sinónimo de represión, sino de aprendizaje y socialización. (p. 67)

En las instituciones educativas actualmente de acuerdo a Gotzens (1997), el concepto de disciplina está unido a la imagen de opresión o falta de libertad, ya que se plantea como una cuestión referida al orden en el aula en primer lugar y en segundo lugar se insiste en nociones de autoridad o poder dentro de un ámbito sociocultural obviando los aspectos psicoinstruccionales que permiten a la disciplina ser mediadora y facilitadora del éxito instruccional.

Gotzens (1997), Plantea además, que al definir y comprender el concepto de disciplina se deben considerar tres aspectos a partir del conocimiento: conocimiento científico y técnico referido a la conceptualización del término; conocimiento de tipo legal y administrativo referido al qué y al cómo y conocimiento contextualizado que considera las circunstancias del evento disciplinario y su posterior intervención en él. (p.43)

2.1.1. Disciplina Positiva. En las instituciones educativas la convivencia debe cambiar de ser un régimen disciplinario y sancionador (que genera en el estudiante resentimiento, deseos de venganza, rebelión y reducción de la autoestima) a ser positiva, pedagógica y con carácter preventivo lo que se denomina *Disciplina Positiva*, está es una metodología basada en la filosofía de Alfred Adler y Rudolf Dreikurs y enseña a los estudiantes a ser responsables, respetuosos y miembros recursivos dentro de la comunidad, para trabajar en estos procesos se tienen técnicas de actitud y técnicas de acción, Dreikurs y Adler se refirieron a este enfoque como crianza “*democrática*”.

En 1988, Jane Nelsen y Lynn Lott, adaptaron estos conocimientos a través de clases experimentales y talleres diseñados para ayudar a padres, madres y docentes

sobre el manejo de los estudiantes en el salón de clase y el desarrollo de habilidades y competencias para ejercer un rol parental de manera eficiente, el proceso está descrito en una serie de libros sobre el tema que hoy día se trabaja en los Estados Unidos, Canadá, México y Colombia entre otros, dirigidos por profesionales certificados por la Positive Discipline Association. Para poner en práctica la disciplina positiva en una institución educativa se necesita un trabajo previo de los docentes, donde se caracterice a la población estudiantil y se permitan decisiones homogéneas, con intención preventiva y evitando volver a tomar decisiones de manejo convivencia desde lo punitivo.

Caracterizar una institución educativa en su trabajo de convivencia representa analizar su trabajo en aspectos que permiten comparar sus procesos de socialización, desarrollo moral y de valores, actividad escolar y ejercicio del poder, regulación de conductas y participación democrática.

Para hacer realidad el ejercicio del poder y la regulación de las conductas junto a la participación democrática de la comunidad educativa es necesario que todo el proceso sea visto desde lo formativo estrechamente relacionado con lo ético, con la formación en valores y virtudes, con desarrollo de competencias ciudadanas, aprendizaje significativo, de respeto a los derechos humanos, la tolerancia, la diversidad, la justicia, la afectividad, lo ecológico, ciudadano, ético y estética.y generales con enfoque antropológico, por que "las organizaciones educativas con un enfoque antropológico se caracterizan porque orientan su quehacer por los principios, por el ideario, no por los resultados." (Sandoval, 2008, p. 208).

## **2.2 MOTIVACION**

El hombre se desarrolla a través de su trabajo, satisfaciendo las necesidades que surgen de su naturaleza a través de impulsos, deseos, anhelos y fuerzas similares, a estos procesos se les denomina motivos y para los seres humanos se basan en las

necesidades, ya sean conscientes o subconscientes y originado por algo en su accionar, porque percibe y siente que una acción, un objeto o una persona puede satisfacer dichas necesidades. Las motivaciones pueden ser positivas (ir hacia ese algo) o negativa (alejarse de ese algo), el comprender la motivación del hombre es clave para promover su desarrollo y para integrar su acción en su responsabilidad frente a la labor que desempeñe.

La educación requiere de altos niveles motivacionales que surgen del interior del sujeto que aprende (motivación intrínseca) e igualmente del exterior (motivación extrínseca), estas motivaciones dependen de necesidades que el ser humano con la edad va teniendo y que son más complejas y más elaboradas, la mayoría de teorías sobre la motivación vienen del estudio de las relaciones laborales. Para el presente trabajo se toman las teorías de Abraham Maslow y Juan Antonio Pérez López. Es de precisar que estos no son los únicos modelos relacionados con la motivación, también se encuentran modelos basados en las teorías de David McClelland, Frederick Herzberg, Víctor H. Vroom, Clayton Alderfer, J. Stacy Adams, McGregor, Lyman Porter y Edgard Lawler entre otros.

Abraham Maslow (1943) basa su teoría en jerarquizar las necesidades humanas, clasificando como básicas a las fisiológicas, las de seguridad, las sociales y como superiores las de estima o autorrealización. Conforme se satisfacen las necesidades más básicas de los humanos, estos desarrollan necesidades y deseos más altos porque para el ser humano las necesidades constituyen una motivación, en la práctica la escala de necesidades no es la misma para todas las personas, diferencia notable al aplicar la escala en administración de empresas, motivo por el cual, algunos autores no están de acuerdo con su aplicación directa en la gestión empresarial.

La teoría de Juan Antonio Pérez López (1991) parte de la acción humana concebida como parte de un proceso de interacción con un entorno humano, donde

los seres humanos actúan con ánimo de resolver sus problemas, conseguir el logro de satisfacciones o la desaparición de insatisfacciones (p. 25).

La motivación parte de lo potencial, que es el impulso que tienen los agentes hacia el logro de satisfacciones superiores y el cambio que ocurra en los agentes como consecuencia de la ejecución del proceso de interacción es entendido como aprendizaje. “Así pues, por “*aprendizaje*” entendemos aquellos cambios que ocurren en el interior de los agentes como consecuencia de la propia interacción, siempre que esos cambios influyan en cómo será la siguiente interacción.” (Pérez López, 1991. p. 28).

Las decisiones determinan las acciones concretas que realizan las personas, y es esta suma de acciones la que constituye la acción conjunta de la organización formada por personas (Pérez López, 1991. p. 19). En la toma de decisiones o la elección de acciones se centra mucho del proceso de las Instituciones Educativas, en especial cuando el docente tiene que planificar sus procesos de clase o enseñar a los estudiantes situaciones de aplicación de las normas o el tener que tomar decisiones acertadas frente a acciones cotidianas donde su formación en valores y virtudes sea puesta a prueba o en la simple motivación hacia los procesos de aprendizaje.

Según Antonio Argandoña Rámiz, (2006), quien se basa en las teorías de Juan Antonio Pérez López, la ética no consiste, pues, en un conjunto de reglas que hay que cumplir (reglas que son necesarias, en todo caso, aunque sólo sea para evitar el deterioro moral de la persona, señalando mínimos éticos), sino, sobre todo, en el proceso de desarrollo de la calidad moral del agente, que tiene lugar cuando actúa buscando el mayor bien para los demás (motivación trascendente). (p. 9)

Es decir que como lo expresara Juan Antonio Pérez López (1994) los resultados de la acción se miden no sólo por la inmediata satisfacción del individuo que realiza la acción, sino también por otros efectos relacionados con su aprendizaje cognitivo y

moral. Esta toma de decisiones puede definirse por aspectos del conocimiento operacional, lo que el individuo aprende de la decisión y de la evaluación de las consecuencias de las acciones que realiza cuando mira las variables que afectan su decisión en especial en lo ético, mediante el desarrollo de virtudes morales, los estados de ánimo y las situaciones relacionadas con las motivaciones de los miembros de la comunidad en el caso del presente estudio la comunidad educativa. La verdadera cuestión no es tomar buenas decisiones, sino adquirir las capacidades que harán posible tomar siempre una buena decisión.

Pérez López (1994) invitaba a considerarlas explícitamente al analizar cualquier decisión empresarial que afectara a dos personas: ¿Qué resultados voy a obtener? ¿Qué voy a aprender yo, tanto operativa como evaluativamente? ¿Qué va a aprender la otra persona, en las mismas dimensiones?.

Para una gran parte de los investigadores que analizan la obra de Juan Antonio Pérez López el sentido de su trabajo fue desarrollar la racionalidad y la virtud humana para ser utilizadas en la resolución de problemas en las organizaciones, de las dificultades de sus clientes y empleados, con un criterio ético, de análisis frente a la toma de decisiones que tengan en cuenta los intereses de todas las partes implicadas o afectadas. Para los procesos de toma de decisiones frente a la aplicación de normas en una institución educativa es necesario mirar los estudios sobre las motivaciones humanas (Pérez López, 1991) y los objetivos que la institución establece en su proyecto educativo, porque una organización humana tiene sentido cuando las personas tiene motivación para pertenecer a ella y los objetivos de la organización se deben orientar a conservar y acrecentar dichas motivaciones, ya que de no ser así la organización se desintegraría.

Pérez López (1991) distingue tres diferentes fuentes de motivación, siendo la motivación total el resultado de estas tres fuerzas, primero está la motivación extrínseca que es el la fuerza que empuja a la persona a realizar una acción debido a

las recompensas o castigos unidos a la ejecución de la acción; es decir, debido a la respuesta que va a provocar dicha acción desde el exterior. Así pues, lo verdaderamente querido no es la realización de la acción de que se trate, sino las recompensas. La ejecución de la acción viene a ser una condición impuesta desde el exterior para que la persona alcance aquello que en el fondo le motiva.

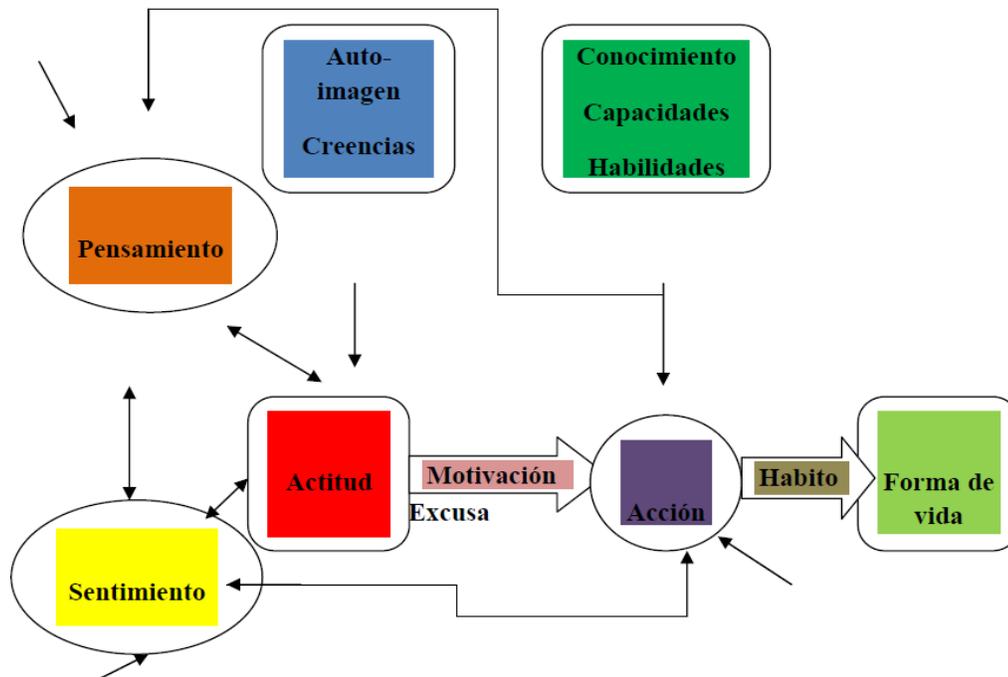


Figura Nº 1. Modelo del proceso de la motivación de Germán Gómez-Llera y José Ramón Pin.

La segunda es la motivación intrínseca, entendida como la fuerza que atrae a una persona para que realice una acción determinada -o una tarea concreta- a causa de la satisfacción que espera obtener por el hecho de ser el agente o realizador de esa acción. Lo verdaderamente querido son las consecuencias derivadas del puro hecho natural de ser ejecutor: Aprendizaje.

La tercera es la motivación trascendente, entendida como la fuerza que lleva a actuar a las personas, debido a la utilidad o las consecuencias de sus acciones para otras personas. El factor distintivo de esta motivación es que con su acción busca

satisfacer necesidades ajenas, no propias. A esta motivación nos referimos cuando hablamos de generosidad, espíritu de servicio entre otros. Esta motivación recoge el hecho elemental de que un ser humano no es absolutamente indiferente respecto a las necesidades de otros seres humanos. Especialmente en este tipo de motivación, nuestros sentimientos pueden ocasionar que el valor percibido difiera notablemente del valor real. Esta distorsión, provocada por los sentimientos disminuirá mediante una educación de éstos por la Ética.

A estos tres tipos de motivación, corresponden tres aspectos distintos del valor de una organización que inducen la cooperación de sus integrantes, aspectos que constituyen las variables de estado de una organización. A estas variables se le llama eficacia (Medida en que la organización es capaz de conseguir la adhesión de los individuos a través de la satisfacción de motivaciones extrínsecas), atractividad (Medida en que los individuos se adhieren a la organización movidos por lo que pueden hacer allí, y no por lo que pueden recibir; es decir, movidos tanto por la satisfacción de necesidades intrínsecas como trascendentes) y unidad (Medida en que la adhesión a la organización es debida específicamente a la motivación trascendente, es decir a la satisfacción de necesidades trascendentes. El grado de unidad expresa la medida en que unas personas se mueven en la línea de la organización porque estiman que así están satisfaciendo necesidades de otras personas).

Todas estas teorías tienen aplicación en la institución educativa donde es el interés del estudiante por su propio aprendizaje o por las actividades que le conducen a él lo que define su motivación, este interés se puede obtener y desarrollar dependiendo de elementos intrínsecos y extrínsecos. Así el docente debe: suscitar el interés, dirigir y mantener el esfuerzo y lograr el objetivo de aprendizaje prefijado, complementado por el entusiasmo del docente, el clima escolar, las buenas relaciones entre los miembros de la comunidad educativa, la influencia positiva entre los estudiantes y de los padres hacia ellos, las experiencias previas de los actores del proceso educativo y en especial el reconocimiento al esfuerzo de los estudiantes.

Tabla N° 1. Tipos de motivaciones que desarrollo Juan Antonio Pérez López.

Motivación	Vínculos	Políticas	Organización
Extrínseca (Externa)	De interés	De compensaciones	Mecanicista
Intrínseca (Interna)	De adhesión	De formación y desarrollo	Organicista
Trascendente	De identificación	Información, Comunicación y participación	Antropológica

### 2.3 LAS NORMAS, BIENES, VALORES Y VIRTUDES

Los conceptos fundamentales sobre normas, bienes, valores y virtudes a tener en cuenta en los procesos educativos de cualquier institución educativa deben hacer parte de los fundamentos de su Proyecto Educativo Institucional (PEI), en donde cada comunidad educativa le da sentido dependiendo de sus vivencias, apropiación e interiorización.

El Diccionario de la Lengua Española en su Vigésima segunda edición, define así estos términos:

**Norma.** (Del lat. *norma*, escuadra). **1.** f. Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.

**Bien. 1.** m. Patrimonio, hacienda, caudal. U. m. en pl. **2.** m. *Fil.* En la teoría de los valores, la realidad que posee un valor positivo y por ello es estimable.

**Valor**, (Del lat. *valor*, *-ōris*). **1.** m. Grado de utilidad o aptitud de las cosas, para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite. **2.** m. Cualidad de las cosas, en virtud de la cual se da por poseerlas cierta suma de dinero o equivalente. **3.** m. Alcance de la significación o importancia de una cosa, acción, palabra o frase. **4.** m. *Fil.* Cualidad que poseen algunas realidades, consideradas bienes, por lo cual son estimables. Los **valores** tienen polaridad en cuanto son positivos o negativos, y jerarquía en cuanto son superiores o inferiores.

**Virtud**, (Del lat. *virtus*, *-ūtis*). **1.** f. Actividad o fuerza de las cosas para producir o causar sus efectos. **2.** f. Eficacia de una cosa para conservar o restablecer la salud corporal. **3.** f. Fuerza, vigor o valor. **4.** f. Poder o potestad de obrar. **5.** f. Integridad de ánimo y bondad de vida. **6.** f. Disposición constante del alma para las acciones conformes a la ley moral. **7.** f. Acción virtuosa o recto modo de proceder.

Las normas de las instituciones educativas tienen su génesis en los requisitos proyectados desde las exigencias nacionales de carácter superior que buscan que la institución educativa se convierta en el lugar donde los estudiantes se van constituyendo como sujetos sociales.

La institución educativa se convierte en un espacio donde se viven tensiones entre los principios y normas institucionales, frente al proceso de adquisición y desarrollo de conocimientos y como tercero en el conflicto la organización institucional y su gestión, en variadas ocasiones para cumplir con el requisito de tener un Manual de Convivencia se copian procesos exitosos de otras comunidades educativas, olvidando el contexto especial de la institución. En estas circunstancias los miembros de la comunidad educativa se van fragmentando y dejando su protagonismo frente al proceso o lo tratan de transformar según las necesidades del momento o las dificultades que deban resolver.

La virtud consiste en hacer cosas por el sentido de lo que es bueno de la integridad moral del ser humano, se crea en ello o no, para lo cual es fundamental la experiencia de vida. Para lo ético, se toma lo que en 1996, antes de su muerte, dejó escrito Pérez López: "¿Para qué ser éticos? La respuesta es sencilla: para aprender a crear relaciones plenamente satisfactorias con otras personas. Ser ético significa aprender a valorar las personas como tales; significa aprender a amar".

Según Juan Grass Pedrals (1997) se puede inferir que los valores son normas, pautas o guías que ayudan a orientar la vida de las personas y están presentes en cada uno de los actos humanos, pues a partir de ellos se distingue lo bueno de lo malo.

Grass Pedrals (1997) clasificación las virtudes de acuerdo a la definición dada por Aristóteles, entre virtudes morales y virtudes laborales, es decir:

Las virtudes morales: tratan de excelencias del alma relacionadas con una relación social exitosa con otras personas y que constituyen un elemento favorable en la construcción de una comunidad civilizada: la sobriedad, la templanza, la amistad, la sencillez, la compasión, el pudor, la castidad, la humildad. Un segundo grupo de virtudes morales: la honestidad, el respeto, la generosidad, la prudencia, la lealtad, la responsabilidad, la fortaleza y la justicia, tienen también relación con el mundo laboral; no sólo enriquecen las relaciones entre las personas, sino el trabajo o la productividad.

Virtudes laborales: Son las que permiten enfrentar con éxito empresas humanas en distintos campos de acción, del arte y del conocimiento. Sin embargo, su aplicación también se requiere en el hogar: la obediencia, el orden, la perseverancia, la laboriosidad, la paciencia, la flexibilidad, la audacia, el optimismo, la creatividad.

En los conceptos de bienes, valores y virtudes es necesario tomar la teoría de Pérez López (1991), citado por Rosanas (2006) quien manifiesta que desarrolla:

...la racionalidad (limitada, por supuesto) y la virtud humanas para ser utilizadas en la resolución de los problemas de las organizaciones, de sus clientes y de sus empleados. Con un criterio ético, por tanto, incorporado al análisis de cualquier decisión, ya que de manera automática se tienen en cuenta los intereses de todas las partes implicadas (empleados, directivos, clientes) en el análisis de cualquier decisión. (p. 42)

Pérez López (1991) estructura una teoría en la que el hombre en base a su experiencia puede tener un aprendizaje negativo o positivo, donde la ética está incorporada. Esta teoría fundamenta tres modelos para explicar el funcionamiento de las organizaciones, cuya diferencia fundamental es la concepción de persona y el concepto de motivación implícito en ellas, estos modelos son: modelo mecánico (la organización como un sistema técnico), modelo psicosociológico (la organización como un organismo) y modelo antropológico (la organización como una institución). Estos modelos ayudan a analizar cómo son concebidas y dirigidas las organizaciones, a identificar la calidad motivacional del directivo y de los partícipes, a descubrir el contenido de sus valores, a través de sus acciones, y a entender la complejidad de las interacciones que se producen en el interior y el exterior de las organizaciones.

Los valores y virtudes dentro de una organización que presente el modelo mecanicista hacen que se pierda la capacidad para prever los cambios del entorno y no se aprovecha las habilidades y destrezas de los integrantes de la misma, solo se basan en el cumplimiento de normas direccionadas y supervisadas por un directivo que busca resultados a corto plazo sin reparar en los modos o medios para conseguirlo. En este modelo las relaciones entre los seres humanos se reducen al cumplimiento funciones en pro de llegar a la eficacia, basando sus motivaciones en un sistema de premios y castigos.

En el modelo psicosociológico, la posición no marca la norma, en su lugar los elementos sociales y culturales influyen las conductas de los integrantes de la

organización. Las motivaciones actuales se refieren, en terminología aristotélica, a los bienes deleitables que no son siempre bienes honestos y se quedan en el plano de la neta satisfacción sensible. El análisis de la motivación se efectúa en el plano subjetivo del obrar.

Para el modelo antropológico, los valores son considerados desde las satisfacciones actuales y el desarrollo personal en especial frente a la apertura al otro, lo que pone al ser humanos en dos situaciones de relevancia en la motivación el deseo de tener y la capacidad de compartir lo obtenido, aunado a lo anterior la persona se rige por normas, principios y virtudes que buscan su perfeccionamiento en referencia, a los bienes honestos.

En realidad no son tres tipos de teorías de la organización. Sólo existe una teoría de la organización, la antropológica; las otras son casos particulares de ésta. La mecanicista es un caso particular de la orgánica y la orgánica es un caso particular de la antropológica. No se puede hacer comparación entre teorías cuando alguna de ellas es un caso particular de la otra.

## **2.4 CLIMA Y CULTURA ESCOLAR**

Para abordar el estudio de la convivencia escolar debemos referirnos al clima y la cultura escolar aspectos que evalúan la eficacia y mejora en la institución educativa. Citando a Teodoro Pérez (2012) un clima escolar de calidad se caracteriza por: el liderazgo democrático de los directivos, la corresponsabilidad de todos los agentes educativos institucionales en la transversalidad de la generación de dicho clima (la comunicación efectiva y dialógica dentro de la institución), expandiendo la capacidad de escucha de los directivos y docentes, las relaciones respetuosas, acogedoras y cálidas dentro del aula, las relaciones respetuosas entre los miembros de la institución en los espacios escolares fuera del aula y las relaciones participativas de la institución con el entorno escolar. Todos estos elementos deben manifestarse en un contexto de

respeto, confianza, acogimiento, bienestar, alta motivación y mejora continua, lo cual exige que los maestros tengan formación pedagógica y didáctica, esto es, que tengan las competencias que les permita la generación del clima escolar de calidad, independientemente del área del conocimiento en el que se desempeñen. (p. 11)

Y la cultura escolar es descrita por Fullan y Hargreaves (1992) como: “las creencias y las expectativas que se manifiestan en el modo de actuar de la institución escolar, con referencia particular a cómo se relacionan las personas”, estas relaciones son importantes ya que la mayoría de los estudiantes van a las instituciones escolares no solo a aprender y obtener conocimientos, si no a socializar y relacionarse, esas multiculturas que se viven en las comunidades educativas les dan características especiales que hacen que la cultura escolar se vea reflejada en su Proyecto Educativo Institucional (en adelante PEI) y su organización.

Al mencionar los fines de la educación, es necesario mencionar el artículo 67 de la Constitución Política de 1991, donde se menciona que: *“La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.”*; esta artículo es reglamentado a través del artículo 5° de la ley 115 del 8 de febrero de 1994 donde aparecen los fines de la educación en Colombia, de los que se destaca para la presente investigación los numerales 1, 2, 3, 4, 9 y 10 que tratan de los siguientes temas: el pleno desarrollo de la personalidad, la formación integral y en valores, la formación en el respecto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, la formación para facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida de la Nación, el desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica, la participación en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas, la promoción de la investigación y el ingreso al sector productivo.

¿Cómo afrontar a los jóvenes de hoy, que no creen en lo preceptuado por el docente o padre de familia?, formar la disciplina entre los estudiantes no es solo labor del docente es también tarea del alumno y de sus padres o tutores sumado a lo anterior que la labor educativa no solo está en enseñar contenidos, también es formación de hábitos y solución de problemas de conducta, que no se deben basar en acciones punitivas de a quien castigar o expulsar de la institución. Enseñar a comportarse debe hacer parte de los objetivos y metas de las instituciones educativas y de los docentes, nuestra prioridad es que aparte de ser felices y socializar sean buenos ciudadanos, se reconozcan en sus diferencias con el otro, que tengan virtudes y valores pero principalmente que tengan conductas positivas, no solo porque está en los fines de la educación, más es porque nuestro país y el contexto global necesita de seres humanos de estas características a las que se suma el sentido ecológico o de aceptación del lugar que se ocupa en el planeta y aprender a vivir con él y para él.

## **2.5 DISRUPCIÓN**

Las situaciones que rompen con los procesos de clase son conocidas como disruptivas, y son propiciadas por el estudiante que afectan la clase con sus burlas, irreverencia e irrespeto y que no tiene miedo de ser sancionados o disciplinados. Como planteo Uruñuela (2006) en su ponencia para el Congreso La disrupción en las aulas, titulada Convivencia y Conflictividad en las Aulas. Análisis Conceptual:

...se puede definir la disrupción como una conducta que va contra la tarea educativa propiamente dicha; son esas conductas que muchas veces los profesores interpretan como indisciplina pero cuyo rasgo distintivo es precisamente ir dirigidas contra esa tarea educativa que constituye el proceso de enseñanza – aprendizaje; esas conductas disruptivas retardan el aprendizaje y suelen entorpecer y enturbiar las relaciones en el aula, provocando conflictos interpersonales y repercutiendo en la relación que se plantea sobre todo entre profesores y alumnos.  
(P. 22)

Pero hay también situaciones disruptivas que benefician la clase o son propuestas para mejorar un producto o servicio en las instituciones y como tal la disrupción es un vocablo usado por el profesor de la facultad de economía de Harvard Clayton Christensen en su libro “Innovator’s Dilemma” y que en varios lugares se le ha llamado “*efecto Christensen*”, un ejemplo de actividad disruptiva positiva es el ofrecer programas de formación con doble titulación.

Otro punto de vista lo ofrecen las investigaciones de Michael Foucault, de las que Julia Varela, en su escrito “Sociología de la Educación, Algunos Modelo Críticos” del Diccionario Crítico de Ciencias Sociales nos dice; que el modelo de análisis genealógico que propuso Foucault ha servido como referencia a diferentes sociólogos de la educación. La genealogía se diferencia de los modelos de análisis clásicos de las ciencias sociales de Marx, Weber y Durkheim en especial en la reivindicación de la necesidad, el análisis de los procesos y de las instituciones sociales con el fin de comprender el presente. Son las relaciones de poder, las que producen enfrentamientos y luchas para alcanzar la hegemonía social, no solo desde el estado, sino teniendo en cuenta la dicotómica de las relaciones sociales entre dominantes y dominados y el funcionamiento de poderes específicos, el cómo se ha llegado a organizar, establecer, relacionarse y crear lazos de interdependencia.

Michel Foucault en su libro “*Vigilar y castigar*”, refiere a las instituciones escolares y los conceptos como disciplinas, poder disciplinario, microfísica del poder, política de la verdad, anatomía política del cuerpo entre otros, con el fin de mostrar las transformaciones que se produjeron en el ámbito de ejercicio del poder, a partir del siglo dieciocho, en conexión con la instauración de los saberes disciplinarios o ciencias, la instauración del orden burgués y la formación de nuevas formas de subjetivación que permiten la emergencia de una nueva figura: el individuo.

El concepto de disciplina es utilizado por Foucault como concepto mediador para dar cuenta de un tipo específico de funcionamiento de poder, destinado a formar

sujetos dóciles y útiles a la vez, poder que supuso la puesta en marcha de tecnologías y procedimientos específicos, así como diferentes niveles o blancos de aplicación, llevando a cambios en las formas y actuaciones del poder, donde era más rentable vigilar y normalizar que reprimir y castigar. Los estudios de Foucault concedieron un especial interés a los colegios de los jesuitas, donde se forjaron los dispositivos del poder disciplinario, y donde se manifestaron mejor sus efectos: la vigilancia jerárquica y la sanción normalizadora, comparar, controlar, jerarquizar y reglar a los sujetos, extraer de ellos saberes sobre la pedagogía, e intervenir en la formación de los sujetos como individuos.

La escuela es para Foucault uno de los espacios en el que se ensayan nuevos procedimientos y tecnologías que hacen posible la formación de una nueva anatomía del cuerpo, de una nueva física del poder, y que contribuye, en determinados momentos históricos, a la formación de identidades sociales nuevas. Pero, además, uno de los efectos del proceso de individualización y de interiorización de las prácticas pedagógicas es el de contribuir al nacimiento del sujeto psicológico.

## **2.6 CONFLICTO**

Es un proceso que define en buena parte el hecho de vivir, es connatural a la vida misma y sus manifestaciones, en todas las épocas históricas se han presentado conflictos por diferentes situaciones que van desde problemas limítrofes, raza, cultura, dominio de grupo o clase social, se puede decir que donde hay dos o más está presente. El detalle está en ver si el conflicto es llevado a un último punto: la agresión violenta que puede ser física, verbal o psicológica. Como lo afirma Cascón (2000):

El conflicto no es un momento puntual, sino un proceso. Tiene su origen en las necesidades. Cuando éstas están satisfechas, no hay problema, pero cuando chocan con las de la otra parte surge el conflicto. El hecho de no enfrentarlo o no resolverlo dar lugar a que comience la dinámica del conflicto. (p. 58)

En otra perspectiva se cita a Ruiz (s.f.) quien afirma que:

la explicación del conflicto difiere según se aborden distintas perspectivas; así, Freud lo interpreta como una lucha por el poder; para Darwin consiste en la lucha por existir y por consiguiente, el énfasis reside en los procesos de adaptación; Marx se centra en la lucha por la igualdad, de manera que son los procesos de comparación social los que adquieren protagonismo, y Piaget entiende el conflicto como una lucha por ser, ocupando un lugar relevante la resolución de problemas y el aprendizaje. (p. 2)

De igual manera Ruiz (s.f.) manifiesta que:

El conflicto es un proceso que contempla diferentes fases, pero que en su desarrollo también tiene presente el sentido cíclico; por eso, en todo conflicto se produce una dinámica de interacción de partes que progresa a medida que los grupos oprimidos tienen conciencia de los conflictos e intereses. (p. 4)

Así el conflicto en su proceso va permitiendo a las partes decidir las estrategias, mecanismos, estilos o acciones para afrontarlo influenciadas por los intereses de las partes involucradas. Es una forma de enseñar a los niños, niñas y adolescentes que los conflictos representan crecimiento y desarrollo y que se debe aprender a convivir positivamente con ellos, a gestionarlos, resolverlos y que si se ven superados, dominados y no pueden manejarlos se pueden convertir en generadores de violencia y agresión hacia sí mismos y sus congéneres.

Con esta perspectiva el conflicto es parte del diario vivir de las instituciones educativas, es un hecho de vida, un suceso potencialmente positivo y una oportunidad constante para aprender, por tanto la tarea es enseñar a los miembros de las comunidades educativas a transformarlos y aprender de ellos. Aquí se citara a Laca (2006) quien afirma que:

Por otra parte, en una sociedad crecientemente competitiva donde los sujetos son cada vez más penalizados, o recompensados en su caso, por las consecuencias de

sus decisiones y en una cultura crecientemente individualista que deja cada día más solo al sujeto frente al resultado de las decisiones que tome, un factor muy condicionante de cómo afronten los sujetos y grupos sus conflictos es la creencia en sus capacidades para hacerlo constructivamente. La cuestión de la autoestima general del sujeto y, más concretamente, la confianza en su capacidad de tomar buenas decisiones y manejar constructivamente diferencias con otros condiciona que, finalmente, afronte constructiva o destructivamente sus conflictos (p.65).

Colocando el conflicto en la institución educativa y citando a Viñas (2004), los conflictos en los centros educativos no son únicamente de un tipo, según las personas que intervengan en el mismo podemos diferenciar cuatro grandes categorías:

- a. Conflicto de poder: todos aquellos conflictos que se dan con las normas.
- b. Conflictos de relación: cuando uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso se incluyen los casos de bullying o mobbing ya que se dan entre iguales y son factores psicológicos o ambientales los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.
- c. Conflictos de rendimiento: son los relacionados con el currículum en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el docente o la institución le ofrecen.
- d. Conflictos interpersonales: van más allá del hecho educativo y se dan en la institución educativa por ser una reproducción de la sociedad.(p. 27)

Entre otros teóricos que definen el conflicto tenemos a Kenneth Thomas (1992), para quien el conflicto es el proceso que comienza cuando una parte percibe que la otra afecta negativamente o está próxima a afectar negativamente a algo que le concierne (p. 653). La definición de Thomas tiene las siguientes ventajas: es circunspecta por ser relativamente simple, es inclusiva por incluir otros procesos que pueden convertirse en conflictos y es amplia al tratar diferentes tipos y hechos de conflicto, lo que define este modelo como de carácter procesual.

Van de Vliert (1998) por su parte afirma que el conflicto existe cuando se dice que dos individuos, un individuo y un grupo o dos grupos están en conflicto en tanto que al menos una de las partes siente que está siendo obstruido o irritado por la otra (p. 351). De igual manera para Van de Vliert el conflicto puede ser unilateral, en particular cuando solo una parte se siente frustrado pero evita cualquier comunicación formal e informal sobre el asunto, o cuando solo una de las partes frustradas atribuye su frustración al otro. La existencia de conflictos unilaterales demanda una conceptualización de la gestión del conflicto en términos de acción personal más que de interacción social.

## **2.7 TIPOLOGÍAS DEL CONFLICTO**

Las definiciones del conflicto son muchas y pueden variar dependiendo del autor que se tome o del tipo de conflicto, por tanto las clasificaciones y tipologías que estudian el conflicto son diversas y no existe un acuerdo frente a una determinada categorización, un factor primordial es que cada investigador o especialista toma distintos enfoques para realizar una tipología del conflicto. Ante esta perspectiva se hace necesario presentar algunas de las clasificaciones más conocidas, iniciando con la de Christopher W. Moore (1986), quien identifica cinco tipos de conflictos en función de sus causas; los Conflictos de Relación, los conflictos de información, los conflictos de intereses, los conflictos estructurales y los conflictos de valores que se muestran en la Tabla N° 2.

Kenneth W. Thomas (1992) distingue entre tres clases de conflictos: conflictos de objetivos o intereses (se presentan cuando las partes desean resultados aparentemente incompatibles o divergentes), conflictos de juicio u opinión también llamados conflictos cognitivos (implican diferencias sobre temas de hecho o empíricos) y conflictos normativos o conflictos de valores (que se centran sobre la evaluación de una parte sobre la conducta de la otra en términos de expectativas sobre cómo la otra debería comportarse).

Tabla N° 2. Tipos de Conflicto, basado en Christopher W. Moore (1986).

TIPO DE CONFLICTO	CAUSAS	POSIBLES INTERVENCIONES
Conflictos sobre los datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Carencia de información.</li> <li>✓ Información defectuosa.</li> <li>✓ Opiniones diferentes acerca de lo que es relevante.</li> <li>✓ Interpretaciones diferentes de los datos.</li> <li>✓ Diferentes procedimientos de valoración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Alcanzar un acuerdo acerca de qué datos son los importantes para el caso.</li> <li>✓ Acordar un procedimiento para obtener datos.</li> <li>✓ Desarrollar criterios comunes para valorar los datos.</li> <li>✓ Remitirse a terceros expertos para obtener opiniones independientes o para salir de puntos muertos</li> </ul>
Conflictos de intereses	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Situación de competencia (percibida o real).</li> <li>✓ Intereses substantivos en conflicto.</li> <li>✓ Intereses procedimental en conflicto.</li> <li>✓ Intereses psicológicos en conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Centrarse en los intereses, no en las posiciones.</li> <li>✓ Buscar criterios de solución objetivos.</li> <li>✓ Desarrollar soluciones integradoras de las necesidades de todas las partes.</li> <li>✓ Buscar maneras de ampliar las opciones o alternativas de solución, y los recursos disponibles.</li> <li>✓ Desarrollar intercambios o compensaciones para satisfacer intereses de diferentes intensidades.</li> </ul>
Conflictos estructurales	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Patrones de comportamiento o de interacción destructivos.</li> <li>✓ Desigualdad en el control, la propiedad o la distribución de recursos.</li> <li>✓ Desigualdad en el poder y en la autoridad.</li> <li>✓ Factores geográficos, físicos o ambientales que impiden la cooperación.</li> <li>✓ Limitaciones temporales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definir claramente y cambiar los roles de cada uno.</li> <li>✓ Reemplazar los patrones de comportamiento destructivo por otros cooperativos.</li> <li>✓ Resituar la propiedad o el control de los recursos.</li> <li>✓ Establecer un proceso de toma de decisiones imparcial y mutuamente aceptable.</li> <li>✓ Pasar de una negociación por posiciones a una basada en el análisis de intereses.</li> <li>✓ Modificar los medios de influencia utilizados por las partes (menos coerción, más persuasión).</li> <li>✓ Modificar el tipo de relaciones físicas y ambientales entre las partes (cercanía y distancia).</li> <li>✓ Modificar las presiones externas sobre las partes.</li> <li>✓ Cambiar las limitaciones temporales (más o menos tiempo).</li> </ul>
Conflictos de valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diferencias de criterio al evaluar las ideas o los comportamientos.</li> <li>✓ Existencia de objetivos sólo evaluables intrínsecamente.</li> <li>✓ Diferencias en las formas de vida, ideología y religión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Evitar definir el problema en términos axiológicos.</li> <li>✓ Permitir a las partes estar de acuerdo o en desacuerdo.</li> <li>✓ Crear esferas de influencia en las que domina un conjunto de valores.</li> <li>✓ Buscar un objetivo jerárquicamente superior que todas las partes compartan.</li> </ul>
Conflictos en las relaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presencia de una alta intensidad emocional. Percepciones equivocadas u opiniones estereotipadas.</li> <li>✓ Comunicación pobre o malentendidos. Comportamiento negativo reiterado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Controlar la expresión de las emociones a través del proceso, de aceptación de reglas básicas, de reuniones privadas con las partes.</li> <li>✓ Promover la expresión de las emociones legitimando los sentimientos y proveyendo el cauce adecuado para ello.</li> <li>✓ Clarificar las percepciones de las partes y construir percepciones positivas.</li> <li>✓ Mejorar la calidad y la cantidad de la comunicación.</li> <li>✓ Bloquear los comportamientos negativos reiterados, cambiando la estructura.</li> <li>✓ Incentivar las actitudes positivas de resolución de problemas.</li> </ul>

Morton Deutsch (1984) distingue los conflictos en función de los asuntos sobre los que versan, aunque enfatizando el origen temático de los mismos, y señala las siguientes categorías: control de recursos (dinero, poder, espacio), preferencias personales incompatibles con las de los otros, intereses, deseos o valores contrarios o simplemente diferentes, información o creencias distintas (p.669).

## **2.8 CONFLICTOLOGÍA**

Vinyamata (2001) define el término conflictología como “la compilación de conocimientos y procedimientos de análisis e intervención pacífica referidos al conflicto, al cambio, a la guerra, al problema, a la crisis o el caos” (p. 92).

La conflictología se centra en el estudio y el análisis de los conflictos en su acepción más amplia e integral, abarca también todas aquellas técnicas, procedimientos, métodos, estrategias y tácticas que hacen posible ayudar a las partes en conflicto a encontrar soluciones por ellos mismos.

Defiende Vinyamata (2001) que la conflictología es una ciencia disciplinaria y transversal del conflicto, el cambio o la crisis son sinónimos de resolución de conflictos y transformación de conflictos, los que a su vez actúan como sistemas integrales e integradores de conocimientos, técnicas y habilidades orientadas al conocimiento de los conflictos, sus posibles causas y maneras de facilitar su solución pacífica y no violenta.

Por tanto la conflictología es la ciencia del conflicto, el compendio de conocimientos, métodos y técnicas para afrontar los conflictos sin recurrir a la violencia, a quien practica este procedimiento y lo estudia se le llama conflictólogo, quien debe en sus estudios y proyectos respetar el principio rector de aborda el conflicto de forma holística global, como un todo, alejándose de la simplificación de las cosas.

Tradicionalmente los seres humanos fragmentan el conflicto como una forma de manejarlo, para la conflictología esta forma de proceder no es correcta y propone reducir el conflicto a una sola variable y el empleo de métodos, técnicas y herramientas no violentas, holísticas, creativas, respetuosas de la dignidad humana, sin excluir ningún conocimiento e integrando el que sea necesario para que las personas, comunidades o grupos transformen el conflicto y a sí mismos.

Visto así, la conflictología es el compendio de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos sociales, tomando todas las disciplinas del conocimiento humano posibles o necesarias en la comprensión de los conflictos. El resultado es convertir al mediador en un facilitador y que su intervención facilite la solución de conflictos utilizando como métodos la pacificación, conciliación o mediación. El investigador del proceso es denominado conflictólogo y aparte de estudiar el conflicto interviene en la solución desde la no violencia.

La conflictología es sinónimo de resolución de conflictos y transformación de conflictos, de abordar los conflictos, dando una solución o facilitándola con un trabajo en equipo junto a otros especialistas que miran la realidad de la situación, buscando soluciones creativas y eficaces, de esta manera no es una disciplina teórica nada más sino que busca soluciones verdaderamente creativas en la complejidad del conflicto.

Jares (2001), entiende la conflictividad en la institución escolar desde la dialéctica entre macroestructura del sistema educativo y las políticas generales hacia él orientadas y los procesos micropolíticos que en el seno de cada Institución escolar tienen lugar. Este autor apunta las causas de los conflictos desde cuatro tipos cada uno con diferentes categorías (p. 49):

Tabla N° 3. Causas de los conflictos según X. R. Jares (2001).

TIPOS DE CONFLICTO	CATEGORÍAS
1. Ideológico-científicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Opciones pedagógicas diferentes.</li> <li>✓ Opciones ideológicas (definición de escuela) diferentes.</li> <li>✓ Opciones organizativas diferentes.</li> <li>✓ Tipo de cultura o culturas escolares que conviven en el centro.</li> </ul>
2. Relacionadas con el poder	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Control de la organización.</li> <li>✓ Promoción profesional.</li> <li>✓ Acceso a los recursos.</li> <li>✓ Toma de decisiones.</li> </ul>
3. Relacionadas con la estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ambigüedad de metas y funciones.</li> <li>✓ Celularismo.</li> <li>✓ Debilidad organizativa.</li> <li>✓ Contextos y variables organizacionales.</li> </ul>
4. Relacionadas con cuestiones personales y de relación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estima propia/afirmación.</li> <li>✓ Seguridad.</li> <li>✓ Insatisfacción laboral.</li> <li>✓ Comunicación deficiente y/ o desigual.</li> </ul>

## 2.9 VIOLENCIA Y AGRESIVIDAD

La escuela juega un papel muy importante en el origen de la violencia escolar. La convivencia en la escuela está condicionada por todo un conjunto de reglas, oficiales unas, oficiosas otras. Los reglamentos, que a veces no se aplican y que en otras ocasiones son una especie de “tablas de la ley” o “códigos penales” (Cerrón, 2000, p. 15), para hacer cumplir las normas pero produciendo agresividad y la sensación de no entendimiento por parte de los estudiantes frente a la institución educativa y sus docentes.

Violencia viene del latín violentia, la violencia es la cualidad de violento o la acción y efecto de violentar o violentarse. Lo violento, por su parte, es aquello que está fuera de su natural estado, situación o modo; que se ejecuta con fuerza, ímpetu o brusquedad; o que se hace contra el gusto o la voluntad de uno mismo. De esta manera, violencia no es solo causar un mal físico, también es psicológica, estructural, engaño o injusticia social.

La sociedad en la que vivimos tiene presente la violencia y agresividad en sus actividades diarias y es la información que los medios manejan, información que permea todos los ambientes en que se mueven los niños, niñas y adolescentes, otros factores que inciden en las conductas violentas en las instituciones educativas y en su entorno son independientes a la institución entre ellos se puede contar los problemas personales, los trastornos de relación sociales, la influencia del grupo de amigos o familiares, así como los que manejan la emocionalidad de los miembros de la comunidad educativa.

De otro, están los factores inherentes a la comunidad educativa que pueden ir desde lo académico y comportamental, hasta la proyección de problemas de tipo personal por comunicación o emocionalidad entre docentes y estudiantes y entre los estudiantes y sus propios padres o los padres de sus amigos, en una gran parte de la comunidades los factores políticos, económicos y sociales también hacen parte de estas manifestaciones de violencia y agresividad.

Según Trianes (2000) el contexto escolar se ve condicionado por el trabajo y la convivencia que dentro de las actuaciones de las comunidades educativas puede fomentar la competitividad, la cooperación, el entendimiento y los conflictos entre sus miembros por lo que la organización de la institución educativa, su currículum, la organización de espacios y tiempos, los métodos de enseñanza, la gestión de sus procesos de manera democrática, permisiva o autoritaria junto al fomento de valores, virtudes, normas y reglamentos permiten al estudiante aprender para su vida futura y aprender a tomar decisiones acertadas.

La violencia a nivel de los docentes y los problemas que generan van desde las dificultades para trabajar en equipo, la falta de respeto hacia sus compañeros, la existencia de grupos enfrentados en cuestiones fundamentales, la crítica destructiva y la marginación o victimización de algunos por sus propios compañeros o por los directivos docentes.

Se genera violencia y agresividad en la institución educativa cuando las relaciones entre docentes y estudiantes no tienen niveles de comunicación asertivos y claros, cuando no están basados en el respeto, la motivación o interés de los estudiantes, donde se lastima la autoestima y los grupos de clase hacen apología a las conductas disruptivas o simplemente se decide el fracaso escolar sin dar oportunidad al estudiante, aun cuando en este último punto existe una herencia de programas y normas sobre evaluación que en el contexto colombiano afectan en gran medida a la generación presente.

Otro foco de violencia son las relaciones entre docentes y directivos docentes que tiene características tales como las relaciones verticales de poder, las metodologías rutinarias, la poca sensibilidad hacia lo relacional y afectivo, las dificultades de comunicación y donde el mobbing puede ser propiciado entre los mismos docentes, lo que en clara situación se denominaría acoso laboral.

Mirando la agresión, esta es percibida como la carencia de manejo de otras herramientas para expresar los sentimientos, necesidades e intereses en las relaciones con otros, desde la violencia se entiende como la situación de desborde y trasgresión más allá del simple malestar o las dificultades.

La agresión en un conflicto es la expresión de que quien la presenta no sabe cómo regresar a una situación de orden y respeto de las normas frente a sus contrapartes y quiere hacer valer su opinión desde esa agresividad, un caso típico en nuestra sociedad es la agresión verbal que cree quien la realiza le da poder sobre otros.

La violencia puede ser considerada como la consecuencia de un proceso más largo de hostilidad o agresión entre dos o más personas, con y sin amenaza, como una conducta manifiesta de fuerza desmesurada y automática con intención de causar daño. Conceptualmente, no existe consenso en la diferencia entre agresión y

violencia, se acepta que el foco de intervención para darle salida debe ser un proceso de relación con otra u otras personas de manera que se influyan mutuamente a los procesos anteriores a cualquier acto de violencia, más que en el propio hecho violento. De lo anterior, se desprende que frente a un conflicto que presente agresión y violencia es necesario abordarlo distintas herramientas, instrumentos y mecanismos de solución de conflictos.

## **2.10 MECANISMOS ALTERNOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Un factor importante es que los docentes vean el conflicto como una oportunidad educativa, no solo como algo incómodo, no deseado, que no permite avanzar o llenar el programa o llevar a sus alumnos a las metas propuestas. Los docentes deben involucrar como parte de sus herramientas y métodos de trabajo la solución de conflictos, no solo en su manejo, también en que los estudiantes aprendan a manejarlo, para lo cual es necesario capacitarse y capacitar a la comunidad educativa en Mecanismos Alternos para la solución de Conflictos (en adelante M.A.S.C.).

Los conflictos son necesarios para que las instituciones avancen, sean dinámicas, permiten a los estudiantes aprender y tener crecimiento personal y de su conducta, que en la mayoría de los casos llamamos “*madurez*” que es llegar a la autodisciplina deseada.

Los conflictos de convivencia son oportunidades de aprendizaje, como se puede ver en las experiencias de la Cámara de Comercio de Bogotá con su programa HERMES, la Asociación de Trabajadores Campesinos del Carare (A.T.C.C.) o las oficinas de mediación y conciliación de cada alcaldía local en Bogotá.

Pero ¿que son los M.A.S.C.?, inicialmente tomar palabra por palabra permitirá llegar al contexto que se busca.

**MEDIO:** La palabra medio, procede de la voz latina *medius*, que significa “algo” que puede servir para determinado fin. Es un recurso utilizado para lograr alcanzar un objetivo que se sustenta en una necesidad por satisfacer. Los medios pueden ser de diversa naturaleza o pueden ser un proceso si necesitamos resolver un conflicto.

**ALTERNATIVA,** La palabra alternativa procede de la voz latina *Alternatus* que significa opción entre dos o más cosas. Acción o derecho que tiene cualquier persona o comunidad para ejecutar alguna cosa o gozar de ella alternando con otra. Hacer o decir algo por turno. Pueden ser excluyentes, es decir, sólo se puede escoger una de las posibilidades; o ser incluyentes, en cuyo caso podemos escoger más de una.

**RESOLUCIÓN,** La palabra resolución procede de la voz latina *Resolutio*, que significa, “*acción y efecto de resolver*”. Resolver procede del Latín: *re* y *solvere*, que significa soltar, desatar. Desatar una dificultad o dar solución a una duda. Hallar la solución de un problema. Es la solución que encontramos para un problema, dificultad o diferencia.

Los M.A.S.C. buscan que los estudiantes pacten soluciones a sus problemas, e inician cuando los grupos y sus docentes construyen mínimos de comportamiento que no pueden ser negociados, ya que dan seguridad y paz a las clases y cuando un alumno provoca un problema de disciplina sea el mismo grupo el que busque la solución y acuerdo con el incluyendo medidas para superarlo, es conveniente que el docente y los estudiantes trabajen como colaboradores y no como contrarios en la solución del problema. Fundamental el tener normas sencillas y operativas que permitan crear un clima emocional positivo construido por todos.

La resolución creativa de los conflictos enseña técnicas que sustentan un ámbito de aprendizaje cooperativo: comunicación interpersonal, responsabilidad y análisis, a decir de varios autores, hay evidencia sustanciales que demuestran el valor del aprendizaje cooperativo. En los alumnos que participan en actividades de aprendizaje

cooperativo se desarrollan actitudes de compromiso, de ayuda y de preocupación por los demás, pese a las diferencias de capacidad, sexo, etnia, y otras.

En su libro *Creative Conflict Resolution*, William Kreidler (1984), un reconocido experto en programas de resolución de conflictos para escuelas, plantea su convicción de que los "adultos y los niños pueden aprender a resolver conflictos en forma creativa y constructiva, de maneras que enriquecen tanto el aprendizaje como las relaciones interpersonales". (p. 5)

Considera como un punto importante el que los docentes son capaces de manejar el conflicto efectivamente y es necesario confiar en que tomen las decisiones más importantes en relación con sus propias clases. Finalmente, identifica la necesidad de información práctica y estrategias apropiadas que se hayan demostrado efectivas en una variedad de ámbitos y para distintos niveles de desarrollo y de grado. Kreidler, señala que los docentes están en una posición única no solo para ver los efectos de la violencia en los niños y su conducta, sino también para hacer algo al respecto, enseñando técnicas para la gestión de la paz.

## **2.11 PROVENCIÓN DEL CONFLICTO**

La provención está relacionada fundamentalmente con educar, desarrollando capacidades, habilidades y estrategias para abordar los conflictos, cuando son sólo contradicciones e inicios de antagonismos.

La definición propuesta por John W. Burton (1998), designa como provención el proceso de intervención antes de la crisis que conduce a una explicación adecuada de los conflictos, el reconocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar sus causas y al fomento de actitudes y relaciones de colaboración necesarios para manejarlo sin violencia. Esta definición se contrapone a la de prevención de

conflicto, ya que este término tiene una connotación de contención del mismo que entra en confrontación con la perspectiva socio-crítica.

La provención se asienta en:

1. La comprensión y explicación adecuada el conflicto, incluyendo la dimensión humana. (Las 3p's del conflicto)
2. El conocimiento de los cambios estructurales necesarios para eliminar las causas profundas del conflicto y evitar así su reaparición.
3. La promoción de las condiciones apropiadas que creen un clima adecuado que favorezca las relaciones cooperativas disminuyendo así el riesgo de reaparición del mismo.

Por lo que la provención del conflicto esta encarada a la formación y educación, que requiere comprender qué es el conflicto y conocer sus componentes, así como desarrollar actitudes y estrategias para resolverlo buscando sus causas y provenir sus consecuencias. Se trata en definitiva de poner en marcha un proceso para crear las bases de un sistema que sirva para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca es decir en sus primeros estadios, mejorando las relaciones entre los sujetos del proceso, partiendo de la necesidad de conocerse con detenimiento; dándole significado a las experiencias personales, estando conscientes de las limitaciones y potencialidades. (Cascón, 2000, p. 14)

Cascón (2000), distingue como forma de abordar un conflicto la provención, indicando que los conflictos no se pueden ni es bueno prevenirlos, señalando que prevenir tiene el sentido de evitar; en cambio, provenir requiere desarrollar capacidades, habilidades y estrategias para abordar los conflictos en sus inicios. Para ello es muy importante que el docente trabaje con los alumnos desde la diversidad, respetándose y descubriendo los valores que tiene cada cual como individuo y como miembro de un grupo, con contextos a veces diferentes, así se estarían eliminando las bases de muchos conflictos que se producen en el marco educativo.

El proceso trata de poner en marcha las bases para enfrentar cualquier disputa o divergencia en el momento en que se produzca, desarrollando habilidades progresivamente y de manera planificada y sistemática, como ejemplo Cascón (2000) enseña una escalera representada en la siguiente figura N° 2, donde se puede observar como en el lado izquierdo están los temas a trabajar con el estudiante y en el lado derecha se relacionan las implicaciones que tiene para el docente (p.15).

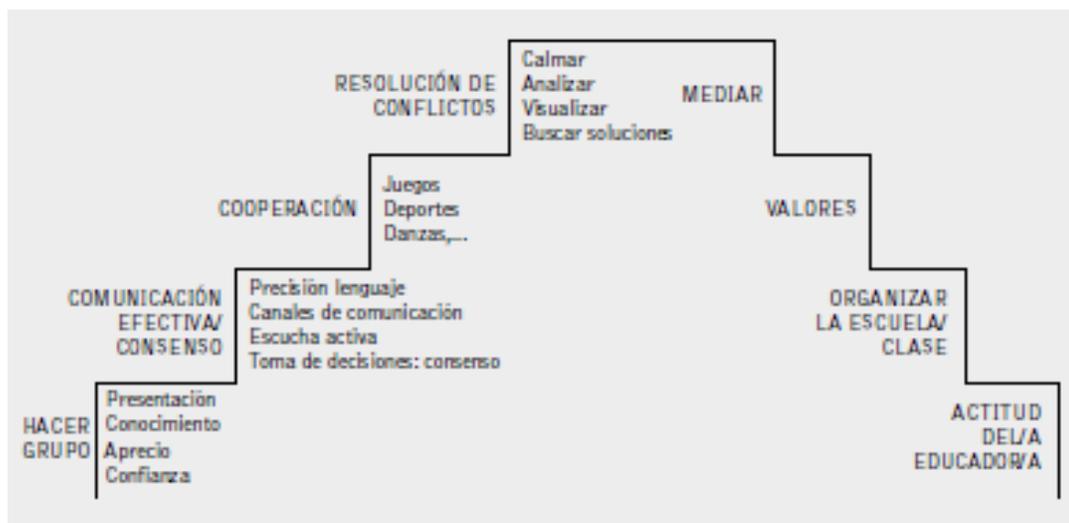


Figura N° 2. Propuesta para desarrollar habilidades de provención del conflicto, P. Cascón (2000).

Para la consecución de este proceso es necesario y conveniente construir la relación de los estudiantes con sus congéneres, donde la valoración del otro es importante, partiendo de la necesidad básica de todo ser humano de ser aceptado, integrado, respetado, en cuanto a sus valores, identidad y diversidad.

Los teóricos de la provención recalcan la imposibilidad de cualquier iniciativa educativa para eliminar los conflictos, su proceso es el de aprender a vivir con él y confrontarlo desde su naturaleza, proceso y potenciación de habilidades del ser humano. Las instituciones educativas deben enseñar a los niños, niñas y adolescentes a saber decidir asertivamente frente a situaciones de conflicto y desarrollar en ellos

habilidades de solución de problemas para que consideren el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio, una oportunidad de aprendizaje creativo.

Si el estudiante aprende a resolver y afrontar el conflicto de su cotidianidad, luego podrán reflexionar acerca de cómo esta aproximación a la solución de problemas podría aplicarse a los conflictos que se generan a nivel de la sociedad y que los jóvenes, como constructores del futuro deberán afrontar. No es fácil para la juventud actual en Colombia y en especial para aquellos educados en medio de situaciones de conflicto violento; donde el temor, la sensación de desesperanza o los sentimientos de impotencia frente a situaciones más allá de su control; hace que resolver conflictos no sea un proceso fácil de aprender o asimilar, más cuando la respuesta que conocen y han vivido es la violencia.

Dentro de los procesos de provención es claro que el cambio para los docentes no es fácil y depende de su actualización y formación profesional que por el momento se encuentra en medio de un conductismo hacia la norma que castra la iniciativa, creatividad y libertad, en función de formar y trabajar para la generación de cambios en los esquemas mentales de estudiantes y comunidades educativas con nuevas necesidades y conflictos.

John Burton, reconoce la importancia de los intereses materiales en la génesis de los conflictos:

Los recursos no son infinitos. La escasez es una realidad. Pero la escasez de recursos se refiere a los medios, no a las metas humanas. La identidad cultural, por ejemplo, no es un recurso escaso. Tampoco lo es la seguridad. Por el contrario, cuanto más las experimente uno más hay disponible para los demás (Burton y Sandole, 1986, p.337).

John Burton que dedica un capítulo de su *Conflict: Resolution and Provention* (1998) al proceso de la toma de decisiones en la resolución del conflicto, cita algunas

referencias de esta estrecha vinculación, como Janis y Mann en el libro: *Decisión Making: A Psychological Analysis of Conflict, Choice and Commitment* (1977), Fraser y Hipel en *Conflict Analysis: Models and Resolution* (1984) que utilizan la toma de decisiones como su marco de trabajo, Patchen quien en su *Resolving Disputes Between Nations* (1988) dedica un capítulo a la toma de decisiones.

De los estudios de Burton se desprende que el perfil de la persona que trabaja la provención es alguien capaz de adaptarse a grandes cambios; autónomo, con espíritu cooperativo, defensor de una pluralidad de valores y de opciones morales y con un pensamiento abierto capaz de comprender la diversidad y complejidad de un mundo que no tiene soluciones fáciles ni causas únicas. Sólo formando ciudadanos de este tipo, se puede llegar a construir una sociedad plural y democrática en la que sea posible vivir en paz, en libertad y en la que el respeto a todos sea la acotación absoluta. Burton (1990) designa como provención del conflicto, la manera de afrontar la aparición de estos sin gestionar su represión, sino mediante la solución de las causas que los generan como son la injusticia social, la provisión de las necesidades básicas de las personas, el ejercicio de la democracia real, entre otros.

Otra definición es:

La provención de conflictos significa deducir mediante una explicación idónea del fenómeno del conflicto, incluyendo sus aspectos humanos, no sólo las condiciones que generan un entorno conflictivo y los cambios estructurales necesarios para eliminarlo, sino también, y más importante, la promoción de condiciones que ocasionen relaciones de cooperación. (Burton y Dukes, 1990, p.2)

## **2.12 LA GESTIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS (GAC)**

Según Farré (2001), la Gestión Alternativa de conflictos en adelante GAC, es una traducción o adaptación del movimiento de diplomacia ciudadana surgido en los Estados Unidos a partir de los años 1960 en torno a la gestión del conflicto social y

que fue bautizado con el término Alternative Dispute Resolution (A.D.R.), literalmente Resolución Alternativa de Disputas.

Los mecanismos de la GAC son alternativos respecto de los métodos tradicionales, tanto por su funcionamiento como por sus resultados de mayor eficiencia, además los mecanismos informales, pragmáticos y consensuales que tiene le liberan de la rigidez burocrática y jerárquica de los métodos tradicionales, de esta situación la consecuencia es la mayor eficiencia, menor costo y tiempo en sus procesos.

Los procesos de GAC se consideraban más positivos para la globalidad de las partes por su eficacia. De la división win-lose (ganar-perder) propia de los mecanismos tradicionales, como el judicial, los instrumentos de resolución de conflictos propios de la GAC, como la mediación, permiten obtener acuerdos win-win (ganar-ganar), en virtud de los cuales ninguna de las partes lo pierde o lo gana todo, sino que se encuentran en conciliación de sus intereses la fórmula con el máximo denominador común, en el que todos deben ceder un poco para que todos ganen (Farré, 2001)

La GAC no es una técnica que permite gestionar el conflicto en sí solamente, plantea la necesidad de conocer qué lo fundamental, causa u origina y por qué se extiende o reproduce. En esta última variable la GAC define que hay conflicto cuando hay competencia por recursos materiales o por recursos simbólicos, para esta teoría el conflicto no se define solo por objetos en disputa, sino también por la percepción y la posición de las partes en el conflicto. Así, la cultura, el orden social y las expectativas que las personas de una misma sociedad comparten son algunos de los factores que hay que considerar en la explicación del conflicto.

Como su base son los conflictos colectivos en la comunidad, la GAC tienen como referencia las discrepancias que aparecen en las relaciones intragrupalas o entre grupos sociales y las autoridades vinculadas a la administración, por tanto, se aleja de

la dimensión de los conflictos intrapersonales. Estos conflictos colectivos en la comunidad se caracterizan porque implican grupos de personas heterogéneas y adquieren incidencia social, las partes en conflicto tienen algún tipo de organización y liderazgo, hay definiciones diferentes del conflicto y de cómo resolverlo y se cuestionan los mecanismos existentes y la representatividad de las partes.

La participación ciudadana, desde la perspectiva de la GAC, trata de incorporar la opinión y las razones de los actores sociales implicados en la propia determinación de los problemas que se han de solucionar, multiplicando los escenarios de diálogo social y político, teniendo en cuenta la diversidad de opciones y suscitando, sobre el terreno, las prácticas cotidianas de resolución de conflictos.

La GAC es un proceso de ámbito comunitario desde sus orígenes, por tanto es de gran relevancia en los procesos de gestión del conflicto en comunidades educativas, aun con mayor certeza por su carácter preventivo y de protagonismo real que tienen las partes involucradas en las decisiones sobre soluciones o de implementación de acuerdos. No se puede dejar de lado que esta participación se puede permea por situaciones donde las demandas y reivindicaciones de los miembros de la comunidad sean de gran importancia en el proceso y que lograr sinergias, trabajo en equipo y metas comunes no va a ser un proceso fácil, sin embargo la GAC y su modelo de gestión participativa dan a cada actor social oportunidad de encontrar junto a sus contrapartes una solución.

La educación para la democracia y la GAC fomentan la participación ciudadana en la toma de decisión lo que en las instituciones educativas como microsociedades se traduce en el espacio para que empiecen a ejercitarse los futuros ciudadanos y ciudadanas en los asuntos de su sociedad, para tratar sus propios conflictos y no delegar la solución de los mismos a las distintas autoridades. Aquí la importancia del empoderamiento de los niños, niñas y jóvenes para elegir entre diferentes maneras de reaccionar ante un conflicto y considerarlo no como una crisis sino como una ocasión

de cambio creativo junto a lo cual desarrollan habilidades de resolución de problemas.

### **2.13 ARBITRAJE PEDAGÓGICO**

De acuerdo a la cartilla “Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar” del Ministerio de Educación Chile (2006).

Teniendo presente el contexto escolar y su función pedagógica, se habla de Arbitraje pedagógico al procedimiento de resolución del conflicto, guiado por un adulto con atribuciones en la institución escolar, quien a través de un dialogo franco, respetuoso y seguro, escucha atenta y reflexivamente de la posición e intereses de las partes, antes de determinar una salida justa a la situación planteada. (p. 54).

El Ministerio de Educación Chile (2006), considera que el objetivo central de esta técnica de resolución de conflictos en la institución educativa, es que los miembros de la comunidad educativa logren autonomía para la solución de los conflictos, aprendiendo en la práctica a escuchar y expresar sus emociones asertivamente. En el proceso de arbitraje pedagógico, la posibilidad de dialogar y de escuchar es parte de un proceso de aprendizaje significativo a través de la siguiente metodología basada en cinco reglas básicas: resguardar la dignidad de las partes, resguardar el derecho a la educación, resguardar el restablecimiento de las relaciones, proponer una salida justa al problema y reparar el daño implicado en el conflicto.

El primer paso es definir el conflicto, su dinámica interna, las posibles formas de abordarlo y reconocer cuáles son las habilidades que se necesita desarrollar en la aplicación de una u otra técnica para su resolución, en esta parte es que nace la necesidad en las instituciones educativas de dar a conocer distintos mecanismos de solución del conflicto que ayuden al arbitraje pedagógico a abordarlos con un sentido de comunidad y acorde a la misión institucional.

A continuación se presenta en la Tabla N° 4, las técnicas para resolución de conflictos, presentadas por Ministerio de Educación de Chile (2006, p. 57).

Tabla N° 4. Técnicas de resolución de conflictos.

<b>Técnica Características</b>	<b>Negociación</b>	<b>Arbitraje pedagógico</b>	<b>Mediación entre pares</b>
<b>FINALIDAD</b>	Llegar a un acuerdo	Aplicación justa de la norma	Búsqueda de soluciones
<b>INTERVENCIÓN DE TERCEROS NO HAY/EXISTE</b>	No hay	Existe alguien más con atribuciones	Existe un mediador o mediadora para llegar a un acuerdo
<b>¿QUIÉN RESUELVE?</b>	Las partes	El árbitro pedagógico	Las partes involucradas en el conflicto
<b>RESULTADO</b>	Acuerdo consensuado, ambos ganan y pierden	Compromiso de las partes y sanción	Acuerdo consensuado, ambos ganan

“Los conflictos son inevitables, a veces impredecibles, pero la gran mayoría de ellos se pueden administrar y resolver” (Ministerio de Educación Chile, 2006, p. 12). En la mayoría de los casos los conflictos surgen y se expresan de diferente manera, por motivos diversos y con distinta intensidad entre las personas o comunidades, dentro de la intensidad se presenta la agresión que es una respuesta hostil frente a un conflicto latente, patente o crónico, de igual manera se dice que hay agresión cuando existe una conducta fuera de control que tiene como propósito ganar sin que los intereses, la integridad física o psicológica de los agredidos cuente, por tanto la respuesta agresiva es una expresión cargada de emotividad, que suele profundizar la disputa, sin dar paso a la solución del conflicto.

Así el arbitraje pedagógico lleva a las partes a dos posturas frente a un conflicto en la institución educativa: una en la que existe mayor preocupación por sí mismo de parte de cada uno de los involucrados y otra de preocupación por el otro que generalmente identifica al árbitro del proceso. Distinguir estas dos posiciones frente a la resolución de un conflicto no implica que una sea más correcta que otra, por el contrario, dependiendo de la intensidad y características de la situación y considerando la relación de poder, reciprocidad y expectativas futuras de la relación entre las partes, las personas se mueven entre estas dos posiciones, asumiendo algún estilo de resolución.

Thomas y Kilman (1975, p. 975) proponen para estas dos posturas, cinco estilos posibles de enfrentar una controversia: Competitividad, Evitación, Compromiso, Acomodación y Colaboración, que se desglosan a continuación.

**Estilo competitivo:** Cuando una persona persigue sólo los objetivos personales a costa de la otra parte, centra su energía en sus propios intereses sin detenerse a pensar en el otro u otra. Decidir por este estilo es ubicarse en un enfoque controversial. Excluir, discriminar, aislar, imponer a través de la fuerza, agredir, hacer abuso de poder son actitudes y comportamientos que se asocian a este estilo de abordaje, lo que muchas veces se traduce en no abordar la disputa por tanto no se logra resolver.

**Estilo evitativo:** Cuando la persona actúa sin afrontar o sin querer ver el conflicto. Lo que implica no tomar en consideración a sí mismo ni a los demás. Mirando la gráfica se describiría como bajo interés por sí mismo y bajo interés por los demás. Generalmente esta actitud facilita la presencia de conflictos latentes y/o crónicos en la relación. Al no asumirlo, se arriesga que el conflicto se encadene en un problema mayor.

**Estilo acomodativo:** Cuando una de las partes renuncia a su punto de vista e intereses cediendo frente a la postura de la otra persona o parte. En ocasiones esta

actitud puede llevar a lograr un interés superior, como la integridad física, en el caso de amenaza desde una de las partes. Sin embargo, aquí una voz de alerta; una actitud complaciente prolongada podría estar tapando otras de mayor agresión como: el abuso de poder, el hostigamiento, la amenaza permanente o intimidación.

**Estilo compromiso:** Cuando ambas partes tienen la voluntad de crear una salida al conflicto. Generalmente es a través de la negociación. Esto implica que ambas partes ceden en sus intereses y logran a su vez una satisfacción parcial de sus necesidades.

**Estilo cooperativo o de colaboración:** Cuando ambas partes en conflicto están dispuestas a transformar la incompatibilidad de intereses en alternativas comunes que satisfagan a ambas partes. Es decir, las partes tienen la confianza y el deseo de superar la disputa, ganando ambos en la resolución del conflicto.

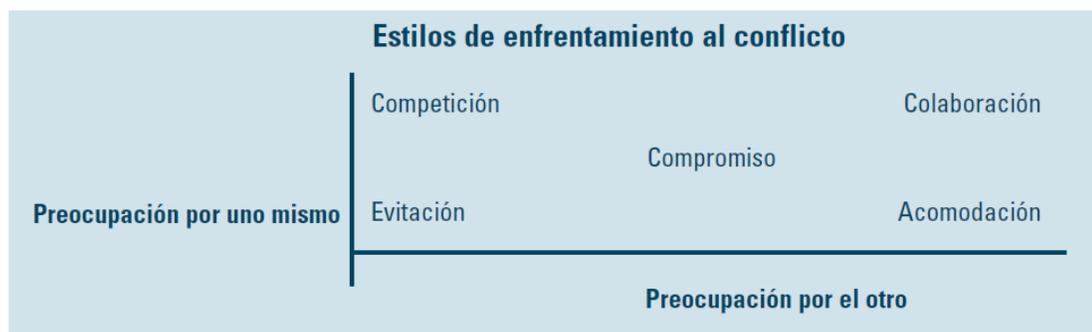


Figura Nº 3. Estilos de enfrentamiento al conflicto MinChile (2006).

Los estilos de resolución que se adopten en una u otra situación están determinados por la posición que se tenga frente al conflicto como se plantea por el Ministerio de Educación Chile (2006), al deseo de explorar en el desacuerdo y en el futuro de la relación frente a los involucrados, por lo cual en una comunidad educativa los docentes como árbitros pueden enfrentar una situación conflictiva desde más de un estilo y en cada uno encontrar diferentes formas de análisis o resultados y necesitan el desarrollo de habilidades sociales que posibiliten la transformación de los conflictos en oportunidades de aprendizaje para la vida de los niños, niñas y

adolescentes. El proceso de convertir los nudos críticos en oportunidad y desarrollar habilidades para la generación de múltiples soluciones a los conflictos y problemas de una comunidad educativa hacen que el árbitro desarrolle habilidades de reciprocidad, diálogo y escucha activa, lo que tiene de igual manera estrecha relación con el marco curricular vigente en las instituciones educativas y sus Proyectos Educativos.

## **2.14 MEDIACIÓN ESCOLAR**

La Mediación es una técnica de resolución pacífica de conflictos en la cual una persona o grupo de personas que no son parte del conflicto, ayudan a las partes en conflicto a llegar a un acuerdo o solución del problema, además es voluntaria, confidencial, no es amenazante ni punitiva, sino que está basada en el diálogo, a través del que se pretende mejorar la relación y construir soluciones que satisfagan a ambas partes. Es decir cuando dos o más personas involucradas en una controversia no se perciben en condiciones de negociar buscan, voluntariamente, a un mediador, que represente imparcialidad para las partes involucradas y les ayude a encontrar una solución al problema.

La mediación es una práctica desarrollada en diversos ámbitos y organizaciones como procedimiento alternativo de solución de conflictos. En las instituciones educativas de Colombia se tiene de tiempo atrás experiencias educativas desde esta técnica, observando alta valoración en el testimonio de docentes y estudiantes y se considera que la con la promulgación de la ley 1620 de 2013 o Ley de Convivencia escolar estas experiencias deben ser positivas.

Para las fases de la mediación se toman las orientaciones del proyecto Atlántida sobre *“La convivencia democrática y la disciplina escolar”*, el proyecto es un colectivo plural de profesionales de diferentes etapas y grupos de trabajo y centros educativos de España que trabajan desde el año 1996 en la Convivencia escolar; estas fases son:

**Premediación:** Fase previa a la mediación propiamente dicha en la que se crean las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. El mediador acoge a las partes en conflicto por separado y escucha la versión de los hechos. Junto a esto se explica el proceso al que están siendo convocados y el mediador autoevalúa si las partes se encuentran en condiciones de poder comenzar un diálogo.

**Presentación y reglas de la Mediación:** Fase en la que se busca crear confianza en el proceso. Invita al diálogo y entrega las reglas del juego: contar con disposición real para la resolución del conflicto; actuar con la verdad; escuchar a la otra persona con atención y sin interrumpir; ser respetuoso y a la vez cumplir el acuerdo fruto del proceso de mediación.

**Mediación:** con varias etapas, la primera es la presentación y reglas de juego; fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación. La segunda es de dialogo o cuéntame; fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión del conflicto. La tercera es aclarar el problema: fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del conflicto, según cada parte. La cuarta es proponer soluciones: fase dedicada a la búsqueda de soluciones y la quinta es llegar a un acuerdo: fase dedicada a definir con claridad los acuerdos, que han de ser equilibrados, claros y posibles y se debe dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de los acuerdos.

En la actualidad los procesos de mediación en las instituciones educativas son también ejercidos por los estudiantes, quienes lo hacen una vez son adiestrados y se les enseña todos los procedimientos para la mediación entre Pares, o entre los distintos estamentos como mediación institucional, siempre y cuando estos los acepten. Un ejemplo claro de este proceso es el programa de la Cámara de Comercio de Bogotá que lleva por nombre HERMES y que establece un convenio con la institución educativa que incluye la capacitación de los conciliadores docentes y

estudiantes y la certificación de los mismos y el seguimiento del proceso dentro de la institución educativa.

Dentro de la metodología recomendada, el mediador o mediadora, acudiendo a herramientas como el parafraseo, las preguntas abiertas, solicitando un relato en primera persona, invita a los involucrados a pensar sobre el conflicto: reconocer el fondo del conflicto, las emociones que sienten, sus intereses y expectativas de resolución, el mediador debe poner atención tanto al contenido explícito del conflicto, como a la relación de las partes de que da cuenta este relato. De igual manera como facilitador del proceso el mediador debe tener presente algunos requisitos para finalizar el acuerdo entre los involucrados, tales como: equilibrio, claridad y simpleza; realismo, posible de ser alcanzado; especificidad y concreción; aceptable por ambas partes; evaluable y que posibilite reestablecer una relación respetuosa.

Al cierre del trabajo de mediación, generalmente con más calma que al inicio, se puede invitar a las partes a contar cómo creen que esta experiencia les servirá para evitar y asumir conflictos en el futuro. Este ejercicio posibilita que verbalicen y logren visualizar el trabajo realizado, y la utilidad que les puede brindar en su vida cotidiana. Cabe mencionar que la duración del proceso de mediación dependerá de las condiciones con que las partes están enfrentando el conflicto. En consecuencia, llegar a un acuerdo a través de la mediación podría implicar varias sesiones si el mediador o mediadora así lo requieren.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 SUJETO DE LA INVESTIGACIÓN**

En esta investigación se tomó una muestra representativa de los estudiantes de grado sexto a undécimo, los docentes y directivos docentes de la jornada mañana en las Instituciones Educativas: Colegio Nuevo Chile I.E.D. (de carácter oficial), Colegio Fundación Colombia (de carácter privado) y los estudiantes y docentes de primer y segundo semestre de la Institución de Educación superior Escuela de Artes y Letras.

#### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de la investigación se utilizó la modalidad investigativa estudio de caso múltiple como estrategia metodológica central, el objetivo es analizar comportamientos y cambios, el método encuadra en los métodos cualitativos y permite realizar comparaciones.

El estudio de casos, según Stake (2007, Pág., 11), “es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes”. Se trata de un modo disciplinado y cualitativo de investigación que, de acuerdo con el autor, focaliza, singulariza y describe a profundidad la red de relaciones propias de un caso tipo. Los estudios de caso permiten destacar las diferencias sutiles, la secuencia de los acontecimientos en su contexto y la globalidad de las situaciones personales.

Según Yin (1984), es contribuir al conocimiento de fenómenos relacionados con situaciones individuales, de grupo, de organizaciones y con fenómenos sociales y políticos, que permite un fuerte conjunto de comparaciones, a pesar del pequeño número de formas totales involucradas en el estudio. Yin (1984) destaca que cuando

se desea entender un fenómeno complejo, en un ambiente con sus propias reglas de juego, en el que existe un alto nivel de relaciones e intercambios entre los participantes del sistema analizado, estudiar un caso y compararlo con otro de igual categoría contribuye al conocimiento científico, ya que constituye un método potencial de búsqueda de información.

Lazzarini (1997) afirma que los estudios de caso sean simples o múltiples son los métodos más apropiados para el estudio de eventos contemporáneos, ya que se basa en la observación directa y en las entrevistas sistemáticas. Este método se considera el más apropiado para analizar eventos contemporáneos, ya que está basado en la observación directa y las entrevistas sistemáticas y permite realizar una investigación aplicada a la resolución de problemas, desarrollando nuevas teorías o validar teorías existentes.

Las evidencias basadas en varios casos se pueden considerar más sólidas y convincentes, ya que la intención en el estudio de casos múltiples es que coincidan los resultados de los distintos casos, lo que permitiría añadir validez a la teoría propuesta. De hecho, cada caso debe ostentar un propósito determinado, por lo que la elección de los mismos no se realiza según los criterios muestrales estadísticos sino por razones teóricas, buscando un conjunto de casos que sea representativo del fenómeno a analizar. Es más, la lógica que subyace en la selección de casos es la lógica de la réplica (Yin, 1994), en la que se plantea que cada caso debe ser seleccionado cuidadosamente de forma que cumpla dos requisitos: en primer lugar, que prediga resultados similares a otro caso (réplica literal), dadas unas condiciones similares; y en segundo lugar, que genere resultados opuestos a otros casos (réplica teórica), pero por razones predecibles.

Las fases planeadas son: determinación del tema y estado del arte, determinación de datos generales de la investigación y su contexto, determinación de la metodología

a seguir y la muestra a estudiar, elaboración y pilotaje de instrumentos, recolección de datos, análisis e interpretación de los datos y reporte de investigación.

### **3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Las técnicas de recolección de datos fueron las propuestas por Stake (1999) para el método de análisis de casos: observación, entrevista, y revisión o análisis de documentos. Anterior a la aplicación de los instrumentos, se realizó la validación del mismo por parte de expertos, en este caso dos expertos en sociología y trabajos con comunidades y un experto en metodología.

Para asegurar la validez de la investigación, se usa la técnica de triangulación metodológica, propuesta por Yin (1994) y Stake (1999). La triangulación, según la definición ya clásica de Denzin (1978) es “la combinación de metodologías en el estudio del mismo fenómeno” (pág. 291).

Mucho más comprensiva resulta, la idea de triangulación que maneja Stake (1994):

La triangulación ha sido concebida como un proceso en el que desde múltiples perspectivas se clarifican los significados y se verifica la repetibilidad de una observación y una interpretación. Pero reconociendo que ninguna observación o interpretación es perfectamente repetible, la triangulación sirve también para clarificar el significado identificando diferentes maneras a través de las cuales es percibido el fenómeno (p. 241).

De esta manera la triangulación se nos muestra como un proceso con múltiples, implicaciones.

En el proceso se aplicaron diversos métodos para recaudar la información, contrastando los resultados, analizando coincidencias y diferencias que permitieran establecer un comparativo entre las tres instituciones, sobre sus puntos en común, semejanzas, paralelos o procesos complementarios que permiten entender las estrategias de manejo y resolución de conflictos. Para garantizar su confiabilidad, se describió detalladamente cada caso y sus características básicas, documentando el procedimiento seguido para su estudio y anexando la evidencia de los datos recopilados.

De igual manera para analizar los procesos de desarrollo conceptual que existe sobre normas y la resolución de conflictos de convivencia en instituciones educativas, se utiliza la clasificación de Gordon Dankhe (1989), quien propone en su clasificación cuatro tipos de Estudios de Investigación: exploratorios; descriptivos; correlacionales y explicativos

3.3.1 Observación participante. La observación participante u observación participativa ha sido por muchos años un sello de estudios tanto antropológicos como sociológicos. En años recientes, el campo de la educación ha visto un crecimiento en el número de estudios cualitativos que incluyen la observación participante como una forma de recoger información. Es decir, una estrategia de indagación a través de la cual el investigador o investigadora vive y se involucra en el ambiente cotidiano de los sujetos e informantes, recogiendo datos de un modo sistemático y no intrusivo (Taylor y Bogdan 1986, p. 31).

El trabajo de campo involucra "mirada activa, una memoria cada vez mejor, entrevistas informales, escribir notas de campo detalladas, y, tal vez lo más importante, paciencia" (DeWalt y DeWalt 2002, p.8). La observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando

en sus actividades y provee el contexto para desarrollar directrices de muestreo y guías de entrevistas.

Schensul, Schensul y LeCompte (1999) definen la observación participante como "el proceso de aprendizaje a través de la exposición y el involucrarse en el día a día o las actividades de rutina de los participantes en el escenario del investigador" (p.91).

Oscar Guasch (1997, pág. 13) señala a Bronislaw Malinowski primer autor que estructura la observación participante; en la introducción a su libro *“Los Argonautas del Pacífico occidental”* (1922), es el afirma que para conocer bien a una cultura es necesario introducirse en ella y recoger datos sobre su vida cotidiana.

DeWalt & DeWalt (2002) citan a Taylor y Bogdan quienes sugieren que la observación participante sea usada como una forma de incrementar la validez del estudio, como observaciones que puedan ayudar al investigador a tener una mejor comprensión del contexto y el fenómeno en estudio. La validez es mayor con el uso de estrategias adicionales usadas con la observación, tales como entrevistas, análisis de documentos o encuestas, cuestionarios, u otros métodos más cuantitativos. La observación participante puede ser usada para ayudar a responder preguntas de investigación, para construir teoría, o para generar o probar hipótesis.

Los dos factores de la ecuación están en el objetivo de la observación participante ha sido detectar las situaciones en que se expresan y generan los universos culturales y sociales en su compleja articulación y variedad. Que la presencia ante los hechos de la vida cotidiana de la población garantiza la confiabilidad de los datos recogidos y el aprendizaje de los sentidos que subyacen a dichas actividades. La experiencia y la testificación son entonces la fuente de conocimiento del etnógrafo.

La observación participante es el medio ideal para realizar descubrimientos, para examinar críticamente los conceptos teóricos y para anclarlos en realidades concretas.

La diferencia entre observar y participar radica en el tipo de relación cognitiva que el investigador tenga con los sujetos o informantes y el nivel al que se encuentre involucrado con ellos y que se observa en la figura N° 3.

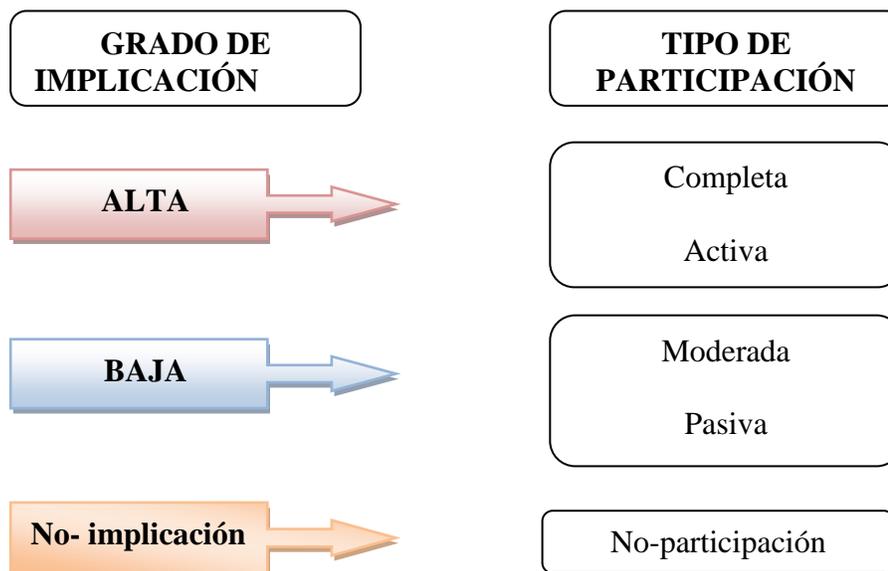


Figura N° 4. Tipos de observación grados de implicación por parte del observador, Tomada de Participant Observation de Spradley, J.P. (1980, p. 58).

De la figura N° 4 es necesario explicar que la participación pasiva es aquella en la que el investigador aunque está presente en la escena donde ocurre la acción, no interactúa o toma parte en ella, el investigador es un espectador. En la participación moderada es aquella en la que se mantiene un equilibrio entre estar dentro y fuera de la situación, entre participar y observar.

En la participación activa es aquella en la que el investigador/a pretende hacer lo que otros hacen en la escena y el ambiente observado. La participación completa, tiene lugar cuando el investigador o investigadora se introduce completamente en el ambiente o cultura estudiada, llegando a ser un miembro más de la misma.

Los tipos más frecuentes de participación en las investigaciones educativas se dan entre las tres primeras. Pero durante el proceso de investigación, ocurre frecuentemente pasar de una participación baja a otra alta; de la pasividad como observador a una participación muy activa en el ambiente estudiado.

3.3.2 Entrevista semiestructurada. Son entrevistas típicas de los estudios etnográficos de campo y de los estudios de caso, en las que no se establece previamente un catálogo de instrucciones o preguntas concretas. A lo sumo el investigador está interesado en conocer lo que opina y piensa el informante que vive cotidianamente en un contexto. Las preguntas concretas, así como el desarrollo de la entrevista se van construyendo a medida que transcurre la entrevista misma. En todo caso, son las respuestas del informante las que delimitan la orientación a seguir por el entrevistador, el entrevistador planifica el tipo de ámbitos sobre los que versarán las cuestiones y las preguntas. A diferencia de las muy estructuradas, este tipo de entrevistas no supone especificación verbal o escrita del tipo de preguntas que se formularán, ni, necesariamente, del orden de formulación.

3.3.3 Instrumento. Para el desarrollo de la investigación se usó un cuestionario a través del cual se compiló la información válida y confiable sobre los conceptos culturales existentes al interior de las tres Instituciones, los tipos de conflictos convivenciales o académicos presentes la efectividad o eficiencia de las normas o la propuesta por parte de los miembros de la comunidad educativa de nuevos mecanismos para la resolución de conflictos educativos.

El cuestionario fue validado dos expertos en sociología y trabajos con comunidades y un experto en metodología. (Anexo D). Sus recomendaciones y sugerencias de carácter técnico, adecuación del contenido al tema de estudio, fueron muy homogéneas, lo que contribuyó a aumentar su validez. Así mismo, se tomaron en cuenta sus recomendaciones para presentar la versión definitiva de dicho instrumento

#### 4. ESTADO DEL ARTE

La convivencia escolar es un tema que en Colombia no tiene estudios generales y son muy pocos los investigadores que trabajan el tema, las investigaciones que están surgiendo generalmente están dirigidas a encontrar metodologías o procesos de resolución de conflictos en las instituciones educativas, en especial en la ciudad de Bogotá. El estado del arte sobre la ineficiencia de las normas en la resolución de conflictos da cuenta de las investigaciones, publicaciones, tesis de grado, libros, revistas, bases de datos y ponencias que contribuyen al análisis, interpretación y búsqueda de soluciones en el ámbito nacional e internacional para las experiencias de comunidades educativas en la aplicación de normas, construcción de compromisos o pactos de convivencia.

La convivencia escolar nace como uno de los cambios que la Constitución Política de 1991 y la ley de educación 115 de 1994 proponen a las instituciones educativas, lo que cambió radicalmente el concepto sobre el manejo de la actitudes, conductas y relaciones del estudiante; ya no se ve todo en el punto de la disciplina, se ve un panorama mayor, ya que la convivencia involucra a la disciplina, la autodisciplina, la formación en la tolerancia, el respeto del otro, la diferencia y más importante aún el consenso para que la norma sea construida al interior de las comunidades (participación democrática).

A pesar de que existen diagnósticos sobre la situación de la convivencia escolar en Bogotá, hay pocos estudios sistemáticos, rigurosos y actualizados sobre el tema y mucho del material que se encuentra es de investigadores españoles, donde ha sido una preocupación constante en la última década los problemas de convivencia escolar, en especial porque al presentarse en los jóvenes que son la sociedad del futuro, hacen pensar en el tipo de sociedad que vendrá.

El “*Aprender a vivir juntos*” ha sido planteado por la Unesco como uno de los pilares de la educación para el siglo XXI. Tanto el Informe DELORS<sup>1</sup> como las Declaraciones de Jomtien, de Dakar y la Conferencia Internacional de Educación de la UNESCO, se reiteró la necesidad de abordar profundamente el tema de la convivencia desde la educación. Siguiendo esta línea tenemos el Plan Nacional Decenal de Educación 2006-2016, que plantea cinco líneas de acción en el campo de la gestión: el fortalecimiento de la gestión y el liderazgo del sistema educativo, el fortalecimiento de la articulación intra e intersectorial en los ámbitos nacional, departamental, municipal e institucional, el fortalecimiento de la efectividad y la transparencia del sistema educativo, la implementación de mecanismos adecuados de inducción, selección, formación y evaluación del desempeño de los responsables de la educación y el desarrollo de una cultura de evaluación para conocer, realizar y controlar la gestión del sector y de las instituciones educativas.

El marco legal Colombiano determina la forma de participación de los miembros de la Comunidad Educativa en la construcción de la Convivencia Escolar, en la Constitución Política de Colombia, la Ley General de Educación y sus decretos reglamentarios entre otros, en Bogotá el acuerdo 04 del año 2000 crea los Comités de Convivencia en los establecimientos Educativos Oficiales y Privados del Distrito Capital sus funciones están orientadas a establecer procesos de conciliación y mediación, es decir cómo resolver el conflicto.

El Ministerio de educación Nacional ha formulado lineamientos sobre convivencia escolar a través de la “Política educativa para la formación escolar en la convivencia”, y se plantea que aprender a convivir es un fin primordial de la educación y es necesario, por tanto, asumir la convivencia como un objetivo educativo, convirtiéndola no en un tema o en un contenido dentro del Plan de estudios, sino en un proyecto transversal que permee todas las actividades de la institución educativa, convertirla para los miembros de la comunidad educativa en una práctica, una lección viva y diaria.

El periódico “Al Tablero” N° 42, edición de septiembre – noviembre de 2007, da un punto de partida sobre lo que significa la institución educativa en la formación de los estudiantes al mencionar que:

El establecimiento educativo es un espacio donde ocurren los procesos de enseñanza, aprendizaje y la convivencia entre los diferentes actores. Para los niños, niñas y jóvenes es también un lugar en el que, además de aprender y desarrollar sus competencias, se construyen relaciones de amistad y afecto y fortalecen la construcción de sus estructuras éticas, emocionales, cognitivas y sus formas de comportamiento. Estos procesos involucran el aprender normas para convivir y construir esas estructuras.

Gloria Inés Bueno Cipagauta y otras, en su trabajo de tesis “Un acercamiento a la Gestión del conflicto escolar, a partir de los programas Ariadna y Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá” trabaja sobre la preocupación por la convivencia escolar en las instituciones educativas del distrito y sus vivencias , así como la intervención e influencia de entidades particulares en la formación de conciliadores y el trabajo por la convivencia en las instituciones educativas, la capacitación es para docentes y estudiantes sobre M.A.S.C. en los programas Ariadna y Hermes, donde se propone crear espacios donde los estudiantes puedan solucionar sus problemas y conflictos, por medio de mecanismos como la conciliación y la reconciliación.

Beatriz Elena Ramírez Avendaño, en su trabajo titulado ¿Cómo potencializar una sana convivencia en el ámbito escolar? presenta un análisis de la convivencia en varias instituciones educativas, dentro de las conclusiones se destaca: “La escuela centro educativo, segunda instancia de socialización, promoverá una pedagogía en valores, como principio de fortalecimiento de una sana convivencia, expresión de tolerancia, respeto, justicia y equidad social.” Y “La familia y la escuela como agentes socializadores, en los momentos actuales, deberían replantear su papel en la formación del niño y joven, pues de lo contrario ¿no estaría cooperando en la creación de problemas racionales?” (Ramírez Avendaño, 2005). Estas afirmaciones

llevan a la importancia que tiene el núcleo familiar dentro del proceso de formación en convivencia y disciplina, la pertenencia e identidad con la institución educativa y las relaciones cooperativas y complementarias que deben existir entre las dos.

Henry Cedano, María Piedad Fuentes, y Esperanza Perdomo en su trabajo de tesis “Análisis de estrategias, procesos y resultados, en dos instituciones galardonadas por la calidad en la gestión”, identifican y describen procesos de la gestión de la calidad educativa en las instituciones educativas, planteando la hipótesis de que la institución escolar es el núcleo generador de la calidad en los sistemas educativos. Proporciona a la investigación que se realiza elementos sobre como un directivo docentes o gerente educativo hace posible el equilibrio y la participación de la comunidad educativa en la gestión y refuerza las estructuras de participación y toma de decisiones.

Luis Felipe Rentería, Néstor Gerardo Quintero en su trabajo “Diseño de una estrategia de gestión educativa para mejorar los niveles de convivencia en el Colegio Rafael Uribe Uribe de ciudad bolívar, en la jornada de la mañana”, presentan la educación como factor importante y la formación integral como la meta a conseguir, pero no se puede llegar a ella sin un ambiente de convivencia adecuada, el objetivo de la investigación es cómo mejorar la convivencia escolar desde la gestión educativa y el diseño de una estrategia en organización escolar.

La investigación de Alejandro Campo, Alfonso Fernández, Jesús Grisaleña, que referencia el estudio de casos de tres instituciones educativas diferentes es “La convivencia en los centros de Secundaria” realizada a través del ISEI-IVEI (Instituto Vasco de Evaluación e Investigación Educativa), trabaja el cómo se construye la convivencia, su consolidación, mantenimiento y desarrollo en diferentes situaciones; aplicando el estudio de casos como metodología de investigación, un denominador común de las conclusiones es que cada centro escoge sus normas del diagnóstico que realiza de la situación y construye las estrategias para la solución de los problemas de convivencia. Los centros ven la convivencia como elemento

unificador y constructivo en su trabajo con el alumnado, con las familias y con la comunidad más próxima. La investigación explora las experiencias de las instituciones educativas, las premisas que sustentan sus acciones, las dimensiones que configuran la justicia escolar, las líneas de acción nucleadoras de los proyectos emprendidos, y los retos y aprendizajes derivados de la práctica educativa. De esta manera, el estudio pretende enriquecer el campo de conocimiento y discusión sobre la convivencia escolar.

Frente al tema del conflicto en las instituciones educativas Xesús R. Jares (1997), ha tenido la motivación para realizar una monografía cuyo título es “el Lugar del conflicto en la organización educativa”, donde se concluye que el papel y la valoración del conflicto en la organización escolar están sujetos a la racionalidad desde la que se emite el juicio, el conflicto no se puede considerar como negativo, forma parte de la naturaleza organizativa de la escuela y es una de sus dimensiones más relevantes y objeto prioritario de análisis e investigación en la construcción del cuerpo teórico de la organización escolar, como en la facilitación del desarrollo organizativo de los centros.

Desde los estudios realizados por Martínez – Otero (2005), sea revelado el manejo del conflicto en los centros educativos, tendientes de carácter sumarial; por ejemplo, la disciplina, la negociación, y el fomento de la competencia social. Los comportamientos antisociales y la violencia como realidades presentes en las instituciones educativas que obedecen a múltiples causas. El trabajo insiste en la necesidad de transitar hacia una pedagogía de la tolerancia.

Cuando ocurre circunstancias de carácter delictivo, en primera instancia se piensa en recurrir a las normas, a las leyes las cuales traen como consecuencia las sanciones, castigos, penas y ocurrencias como medida que permita manejar o dar solución al conflicto; en la Revista Departamentos y Municipios Seguros, Pretelt de la Vega (2006) afirma que:

Con la promulgación de la nueva Constitución, el Gobierno Nacional cedió la mayor parte de las competencias que tenía respecto de la administración y gestión de la Rama Judicial sin convertirse en un convidado de piedra frente a la prestación de uno de los servicios públicos fundamentales para asegurar la paz y la concordia en Colombia. Desde entonces, se reacomodaron las estructuras para asegurar a los colombianos una pronta y cumplida justicia, proceso en el que el Ministerio de Justicia y del Interior, jugó un papel preponderante, respetando la autonomía constitucional de los órganos que conforman la Rama Jurisdiccional. (p. 2)

Llorente Cortés, María Ángeles en ponencia presentada en el: Segundo Encuentro de los Proyectos de Intervención en Centros del curso 2009 - 2010 en el país Valenciano. Señala el uso generalizado de la palabra autoridad ligada al poder, cuando en sus orígenes se planteó en oposición a él pues, mientras éste impone por la fuerza su voluntad a otro, la autoridad está unida a la legitimidad, dignidad, calidad, excelencia de una institución o de una persona. Se pregunta si es posible educar en la responsabilidad, la participación y la democracia mediante la obediencia ciega y la sumisión al orden establecido y si como profesores se necesita el reconocimiento de autoridad ganada por la práctica docente o tener más poder sin que pueda cuestionarse la forma de actuar. Por tanto es relevante para este estudio la autoridad esencial en los procesos educativos porque es un valor que se adquiere, valor que los alumnos otorgan o no a los profesores para desarrollar procesos de aprendizaje compartido, dependiendo de sus prácticas.

Al abordar el documento de Guadalupe Velásquez Guzmán y Antonia Candela “Juicio Moral De Los Alumnos En Situaciones Cotidianas De Normatividad Escolar”, la diferencia en los centros educativos son de carácter plural sin dar paso a la homogeneidad, razón sine qua non que propicia importancia en los argumentos de los estudiantes para la construcción de una moral social y comunitaria, por lo que Candela (1999) afirma que:

Por ende, no hay intercambio humano sin cierto grado de conflicto y contradicciones. Igualmente toda comunicación implica algún tipo de asimetría sin la cual no sería necesario el intercambio. La importancia de esta característica está en su potencial creativo, en la negociación y construcción de nuevo conocimiento a la que conlleva el conflicto. El manejo discursivo que los participantes hacen de las contradicciones, de los malentendidos y de las diferencias de opinión ponen en evidencia los procesos de construcción del conocimiento, así como el lugar que establecen interactivamente los sujetos en esta situación social (p. 22)

La Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Oficina de las Naciones Unidas para el Control de las Drogas y la Prevención del Delito, Casa Alianza, Defensa de Niñas y Niños Internacional, Reforma Penal Internacional Save the Children - Reino Unido, Fundación Terre des Hommes Y Organización Mundial Contra La Tortura, desarrollaron el panel “Protegiendo los derechos del niño en conflicto con la ley” panel de coordinación de entidades relacionadas con la justicia de menores: programa y experiencias promovidas por las organizaciones miembros; en el que destaca “el establecimiento de un sistema de justicia de menores apropiado y conforme a las normas internacionales constituye un proceso técnico prolongado y costoso, teniendo en cuenta que requiere profundas reformas legales e institucionales.

Díaz – Aguado, María José, en “Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla”, presenta los resultados y las propuestas generadas a partir de una serie de investigaciones realizadas por ella y otros investigadores para prevenir la violencia desde la educación y anteriormente, la dirigida a las mujeres. Advierte que las condiciones de riesgo y protección que influyen sobre la violencia son múltiples y complejas. Que es preciso analizarlas desde una doble perspectiva: la evolutiva y la ecológica, en sus distintos niveles, en las formas de interacción que el alumnado establece en la escuela y la familia, en la calidad de la colaboración entre ambos

contextos, la influencia de los medios de comunicación, las creencias, los valores y las estructuras sociales de que forma parte.

Las categorías de riesgo de violencia expuestas son: exclusión social o sentimiento de exclusión, ausencia de límites, exposición a la violencia en medios de comunicación, integración en bandas violentas, facilidad de acceso a las armas y justificación de la violencia en las circunstancias en que se produce. Los elementos de protección ante tales riesgos han sido: los modelos sociales positivos y solidarios, colaboración entre familia y escuela, contextos de ocio y grupos de pertenencia constructivos o adultos disponibles y dispuestos a ayudar.

Martínez Marín, Miquel en la conferencia “Aprendizaje, convivencia y pluralismo” analiza cómo los cambios sociales ocurridos en los últimos 25 años resultan significativos socialmente y exigen cambios en la educación. El autor plantea que vivir en un mundo plural es más complejo, pero mejor, porque la diversidad, la diferencia es un factor de progreso humano y colectivo. Afirma que podemos aprender a convivir y a convivir mejor en él, para lo que ofrece algunas propuestas de las que recuperamos el planteamiento general.

Ianni, Norberto, en su monografía “La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja” (2003), pone de manifiesto las múltiples cuestiones que inciden en la construcción de un sistema de convivencia en la escuela que posibilite acompañar el crecimiento de los niños, adolescentes y jóvenes, promoviendo su desarrollo como sujetos de derecho y responsabilidad, es decir ciudadanos. La implementación del sistema de convivencia no es fácil ni sencilla y por eso queda postergada, suspendida, olvidada o abandonada y pese a sus carencias y defectos, la escuela es la institución social que sigue nucleando a un significativo número de niños, adolescentes y jóvenes e incide tanto en la singularidad de cada uno de los actores como también en el colectivo institucional que conforman, por lo que es fundamental que el tiempo que transcurren en la escuela durante su niñez y

adolescencia sea considerado por ellos como un tiempo y un espacio de crecimiento, de creatividad, que favorezca la construcción de su subjetividad.

El autor incluye una serie de consideraciones, sugerencias y propuestas para la construcción cotidiana de la convivencia escolar, tema para el que afirma no hay recetas infalibles. Destaca que el aula es el espacio privilegiado para impulsar este proceso. Ilustra con ejemplos muy didácticos las distintas situaciones.

Nájera Martínez, Eusebio presenta en su investigación “Convivencia escolar y jóvenes. Aportes de la mediación escolar a la transformación de la educación media” (1999), algunos fundamentos de una propuesta desarrollada en Chile en el marco del Proyecto Piloto: Convivencia escolar y mediación entre pares, del Programa Interdisciplinario de Investigaciones en Educación. Entendida como una negociación entre partes en conflicto, sean parejas, miembros de una familia, una empresa o de una escuela, por medio de un tercero neutral que colabora a que las partes encuentren su propio acuerdo, la mediación es un tema relativamente nuevo en la sociedad.

Para el autor, los jóvenes constituyen un complejo segmento de la sociedad. Inmersos en las ofertas culturales dominantes del hedonismo individualista y el egoísmo como motor de progreso. Sin soportes de apoyo que les den seguridad respecto al valor de los comportamientos creativos, cooperativos, productivos o solidarios por parte de las instituciones socializadoras contemporáneas (escuela, medios de comunicación, familia); inundados de íconos mercantiles llamativos y normativos a la vez. Como lo expresan ellos y ellas mismas: “estamos solos”.

Gómez Nashiki, Antonio (2005), en la Revista Mexicana de Investigación Educativa presenta el artículo “Violencia e institución educativa”, donde analiza la forma en que la violencia, que el autor considera como algo cotidiano, recurrente y constitutivo de la cultura escolar mexicana, se presenta en la institución escolar y las formas en que los distintos sujetos la ejercen o se enfrentan a ella. Se concibe la

violencia en la institución escolar, como: a) un recurso de poder establecido por el maestro, legitimado por la institución para hacer valer su autoridad y mantener el control en el aula; y b) entre los alumnos forma parte de una fuerza abierta u oculta, con el fin de obtener de un individuo o de un grupo algo que no quiere consentir libremente.

El autor (que inscribe su trabajo desde la perspectiva etnográfica) recupera los fragmentos de las entrevistas a profundidad, observaciones en aula y diario de campo, aplicados a diversos actores en dos escuelas primarias públicas de la ciudad de México y de un trabajo realizado en 1977 en escuelas de distintos estados del interior del país.

En ellos muestra que en las escuelas visitadas, entre los maestros la idea es que los niños deben aprender a como dé lugar, que deben ser alumnos bien educados, es decir, que sean dóciles, obedientes y buenos. Para el cumplimiento de estos objetivos existe toda una serie de estrategias para que los niños guarden silencio, permanezcan quietos, sean obedientes y respetuosos. Pero la violencia no recae de igual forma en todos los alumnos, son sólo algunos los que sufren de manera recurrente este tipo de acciones, ya sea por parte de compañeros o de maestros. El mecanismo mediante el cual los docentes golpean o castigan a determinados estudiantes se relaciona con el prejuicio que existe sobre las tipificaciones de determinadas conductas y hechos.

Elena Martín y otros en el informe Ararteko(2006), “Convivencia y conflictos en los centros educativos”, presenta los resultados de una investigación aplicada en 80 secundarias del país Vasco en 2005-2006, para analizar el clima escolar en su conjunto. Emplearon metodología cuantitativa y cualitativa a partir de cuestionarios, entrevistas en profundidad y grupos de discusión, aportaciones de padres y docentes sobre el maltrato entre iguales, así como información institucional sobre quejas y consultas recibidas por acoso, solicitada a universidades y al Departamento de Educación.

La investigación, encontró que toda la comunidad educativa se muestra razonablemente satisfecha del clima escolar de sus centros, pero tiene elementos de preocupación: El divorcio entre el profesorado y las familias (ambos grupos muestran opiniones diferentes u opuestas frente a varias cuestiones evaluadas), escasa participación de familias y alumnado en la elaboración de la normatividad escolar (ambos estiman muy limitadas sus posibilidades de participar en la formulación de las normas, que el alumnado considere normales: la disrupción o indisciplina), la agresión hacia compañeros y ser testigos impasibles frente a estos abusos (la combinación de estos elementos genera un costo muy alto tanto para alumnos como profesores e incide muy negativamente en el clima de las aulas), injerencia de otros agentes sociales en la escuela (como la de medios masivos apoyando la judicialización del acoso escolar, acción que puede ocasionar peores efectos), malestar del profesorado (se siente desbordado por una situación para la cual no cuenta con los medios necesarios como: autoridad reconocida, formación adecuada, tiempo y espacio para brindar tutorías, marcos legales claros y más), insuficiente o inoportuna reacción de profesores o directivos ante el acoso (porque crea sensación de impunidad entre los agresores), soledad y dolor de las víctimas del maltrato (que son más de las que se reportan).

Derivadas de las conclusiones, Ararteko propone veintiocho recomendaciones de las cuales se pueden destacar las siguientes; incentivar la participación de las escuelas en programas para mejorar la convivencia y apoyarlas con recursos para este fin, evitar la segregación, favorecer la heterogeneidad y dedicar especial atención y recursos a los centros en que se concentran los problemas o sectores más vulnerables y rechazar cualquier forma de maltrato como principio prioritario.

## 5. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### 5.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El objetivo del presente capítulo es presentar los resultados del análisis del estudio de caso múltiple, se muestran los datos obtenidos a modo de análisis descriptivo y si estos apoyan o no el objetivo de la investigación. La muestra representativa que se muestra en la tabla N° 5 fue del 5% sobre el total de estudiantes de grado sexto a undécimo y los docentes de la jornada mañana en las Instituciones Educativas: Colegio Nuevo Chile I.E.D. (de carácter oficial), Colegio Fundación Colombia (de carácter privado) y los estudiantes y docentes de primer y segundo semestre de la Institución de Educación superior Escuela de Artes y Letras., en el caso de los directivos docentes se escogieron tres por institución con quienes se desarrolló una entrevista semiestructurada. Los investigadores también utilizaron la observación participante al ser integrantes de las comunidades educativas eje del estudio.

Tabla N° 5. Número de estudiantes y docentes que diligenciaron el instrumento.

	Colegio Nuevo Chile IED	Colegio Fundación Colombia	Corporación Escuela de Artes
Estudiantes	38	23	14
Docentes	5	8	5
TOTALES	43	29	19

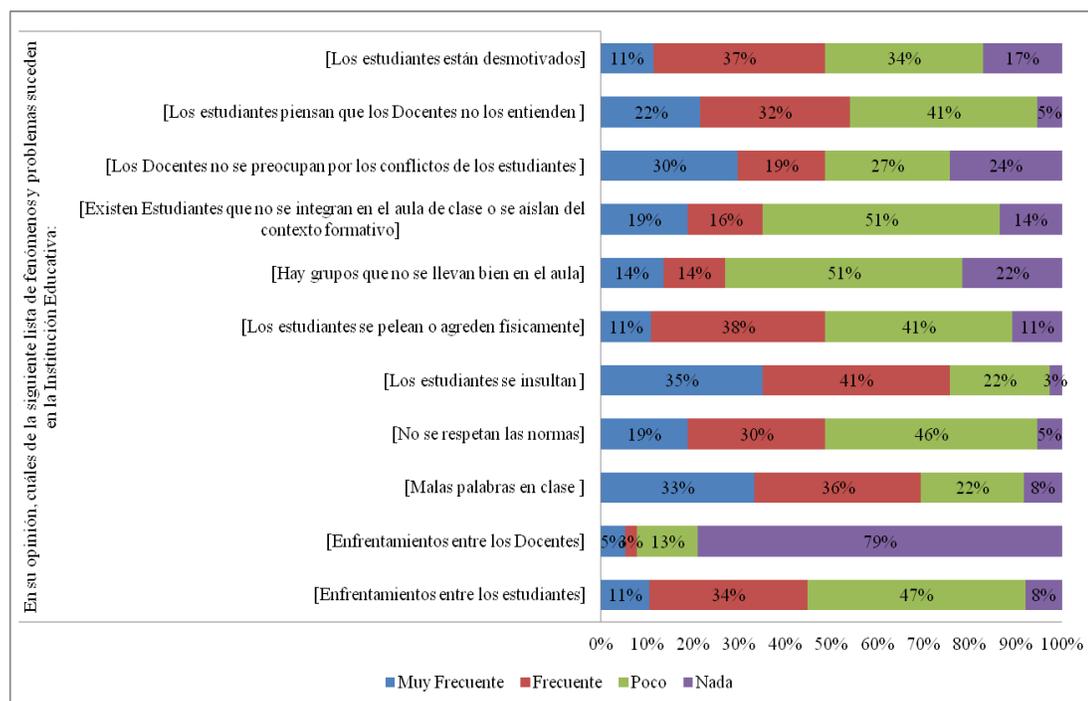
La etapa de transcripción y ordenamiento de la información consistió en reducir los datos a un formato fácil de manejar para el investigador. Este paso se realizó con la ayuda del procesador de texto Microsoft Office Word 2010. Una vez ordenados los datos según técnicas e informantes, se inicia con un proceso de lectura y relectura de la información para identificar los datos más relevantes.

Para la presentación de los datos de la investigación se acudió a fichas, matrices y el análisis de las tres instituciones. De la triangulación metodológica se derivan los datos obtenidos a través de las diferentes técnicas y que convergen en la interpretación del fenómeno global.

Se presentan los datos de instrumento aplicado en las tres instituciones, así como las entrevistas de los tres directivos cada parte con su análisis, para finalizar con las conclusiones, como un todo coherente de los resultados encontrados.

5.1.1 Colegio Nuevo Chile IED. A continuación se realizará un análisis e interpretación de los resultados arrojados por el instrumento aplicado a los estudiantes y docentes del Colegio Nuevo Chile IED. Para el caso de los estudiantes se tomó como muestra representativa el 5% de la población estudiantil de los grados sextos a undécimo, para un total de 38 encuestados.

Tabla N° 6. Respuestas a los fenómenos y problemas del Colegio Nuevo Chile IED, Estudiantes.



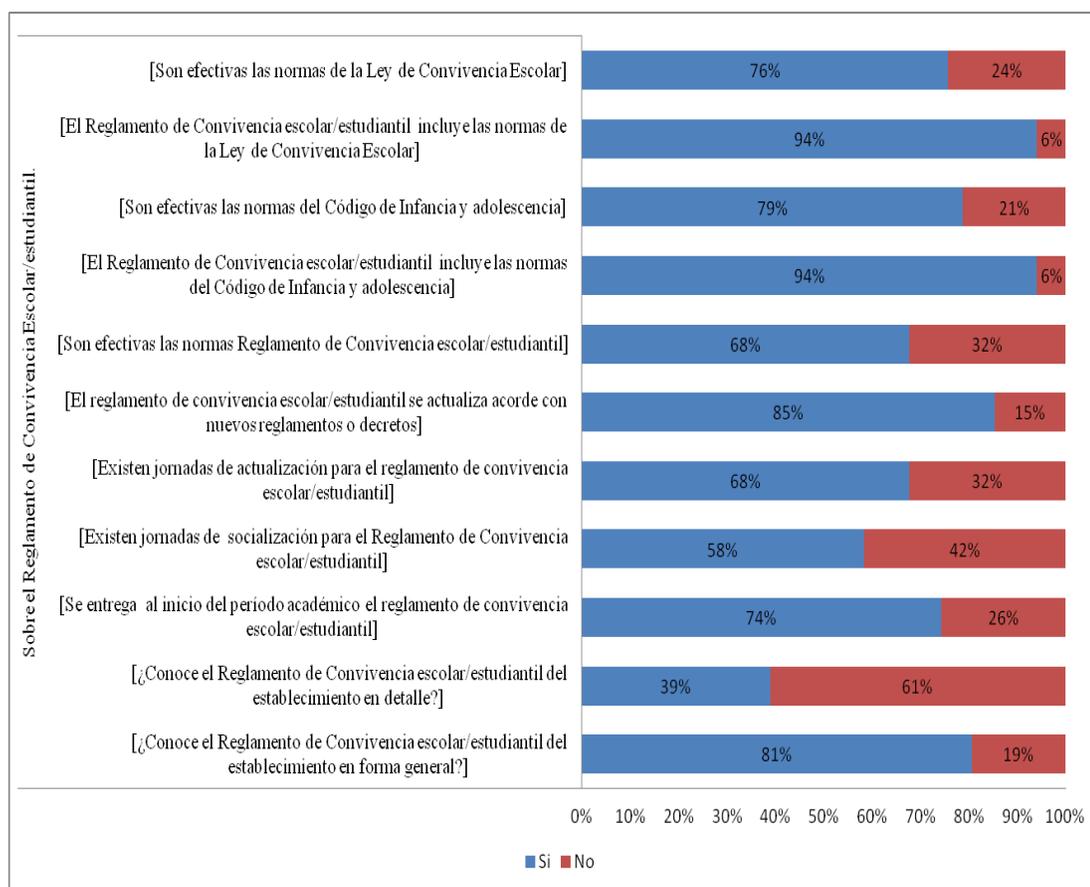
En la tabla N° 6 aparecen las respuestas sobre cuáles de los once fenómenos y problemas de la lista suceden en la institución educativa, con cuatro posibles respuestas: muy frecuente, frecuente, poco frecuente y nada frecuente, los estudiantes de la institución respondieron de la siguiente manera a cada uno de los problemas presentados:

El 48% de los estudiantes manifestó estar frecuente y muy frecuentemente desmotivados, y del total de entrevistados la mitad (51%) indicó a su vez no tener problemas de motivación. Cuando se les preguntó si pensaban que los docentes en general no los entienden, más de la mitad de los estudiantes entrevistados (54%) manifestó que de manera frecuente y muy frecuente sentían no ser comprendidos por los docentes y apenas un 5% indicó que los docentes si los entienden. El 30% de los encuestados respondió que los docentes no se preocupan por los conflictos de los estudiantes, cifra que de alguna manera tiene casi la misma contraprestación con la de aquellos estudiantes que opinan exactamente lo contrario, es decir un 24%. El 19% de los entrevistados indicó que ven de manera muy frecuente como algunos de los estudiantes no se integran en el aula de clase o se aíslan del contexto formativo, pero el 65% de ellos piensa que con muy poca frecuencia sucede este fenómeno en su institución. Menos de una tercera parte de los entrevistados (28%) opinan que de manera frecuente y muy frecuente se encuentran grupos que no se llevan bien en el aula.

A las preguntas referentes a las peleas y agresiones físicas, respeto a las normas y enfrentamientos entre ellos, el comportamiento de las respuestas para estas tres preguntas guarda una similitud importante ya que en los tres casos cerca de la mitad de los estudiantes opina que de manera frecuente y muy frecuente ocurren estos hechos. En la institución analizada vale la pena enfatizar que de acuerdo a las respuestas suministradas por los estudiantes, un gran porcentaje de ellos (35%) opina que de manera muy frecuente los estudiantes se insultan entre ellos y el 41% cree que esto sucede de manera frecuente, para un total de 76% de estudiantes (cifra por demás

muy alta) que se agreden de manera verbal entre ellos mismos. El uso de malas palabras en clase es otro de los aspectos analizados y aquí más de la tercera parte de los estudiantes entrevistados opina que estas son utilizadas de manera muy frecuente en clase, y otro tercio opina que se utilizan de manera frecuente para un total entre estas dos calificaciones de 69%. Según los estudiantes entrevistados, el 79% opina que no han visto o presenciado enfrentamientos entre los docentes y apenas un 13% afirma haber presenciado pocos enfrentamientos entre los profesores.

Tabla N° 7. Respuestas estudiantes sobre Reglamento de Convivencia Colegio Nuevo Chile IED.



La Tabla N° 7 relaciona los porcentajes de respuesta sobre el tema del Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil, las siguientes son las respuestas expresadas por los alumnos a las once preguntas hechas sobre este asunto:

El 76% de los estudiantes opina que las normas de la ley de convivencia escolar son efectivas pero aquí hay que recalcar que un porcentaje significativo (24%) opina que no son efectivas. Apenas un 6% dice que el Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil no incluye las normas de la ley de convivencia escolar, y el mismo porcentaje afirma que no incluye las normas del Código de Infancia y Adolescencia. Con respecto a la afectividad de las normas del Código de Infancia y Adolescencia el 79% afirma que dichas normas si son efectivas y con respecto a la efectividad de las normas del Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil la cifra desciende ligeramente a un 68%.

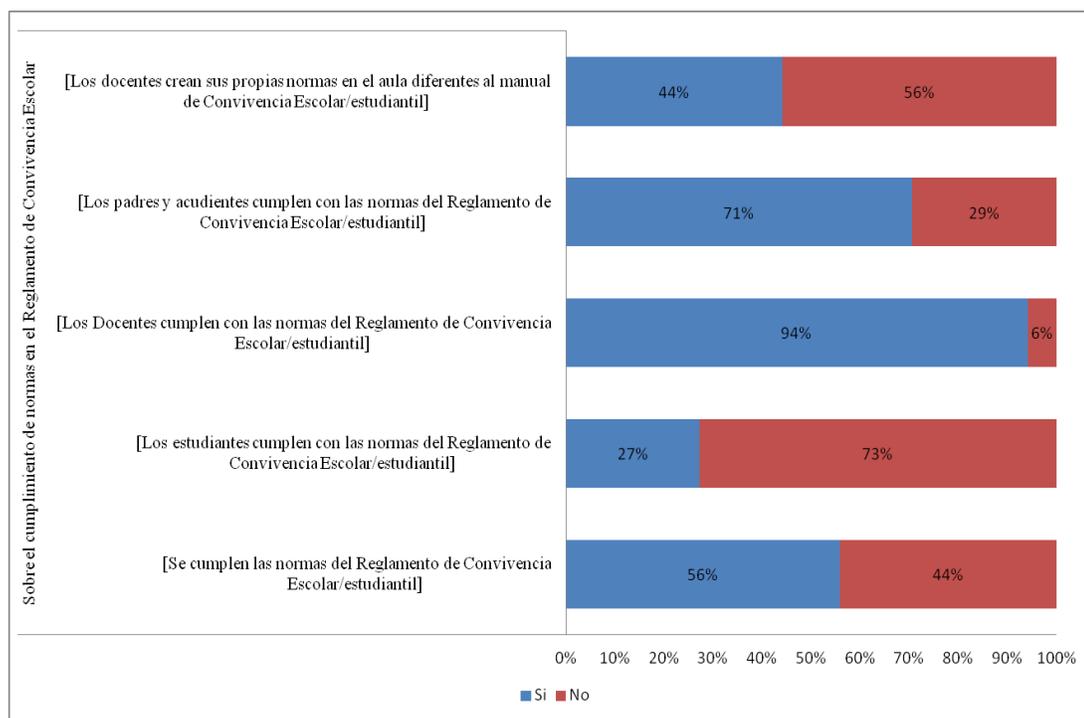
Es importante recalcar aquí que el 85% de los estudiantes reconoce que el Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil se actualiza de acuerdo con los nuevos reglamentos y decretos. De acuerdo con el 68% de los estudiantes entrevistados, la institución promueve jornadas de actualización del Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil. Lo cual está en concordancia con las jornadas de socialización del mismo reglamento.

Una gran porción de los entrevistados (74%) afirma que la institución les entrega el Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil al inicio del correspondiente periodo académico. Con respecto a la pregunta de si conoce el Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil del establecimiento en detalle, la cifra resultante de la encuesta sorprende cuando apenas un 39% respondió que sí, lo que contrasta con un 81% de los respondientes que indicó que apenas lo conoce de manera general.

Cuando se abordó el tema sobre el cumplimiento de normas en el Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil, las siguientes fueron las respuestas obtenidas a las cinco preguntas formuladas, como se muestra en la Tabla N° 8: Una cifra cercana a la mitad de los encuestados (44%) dice que los docentes crean sus propias normas en el aula de clase, diferentes a las incluidas en el manual de convivencia escolar. Según el 71% de los encuestados, las personas externas a la institución en este caso los padres

y acudientes si cumplen en dicha proporción con las normas incluidas en el Reglamento de convivencia escolar / estudiantil. Vale la pena destacar aquí que el 94% de los estudiantes encuestados está de acuerdo con que los docentes cumplen con las normas del Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil. Lo que a su vez contrasta con apenas un 27% de los estudiantes que si lo cumplen.

Tabla N° 8. Respuestas estudiantes sobre cumplimiento de normas Colegio Nuevo Chile IED.

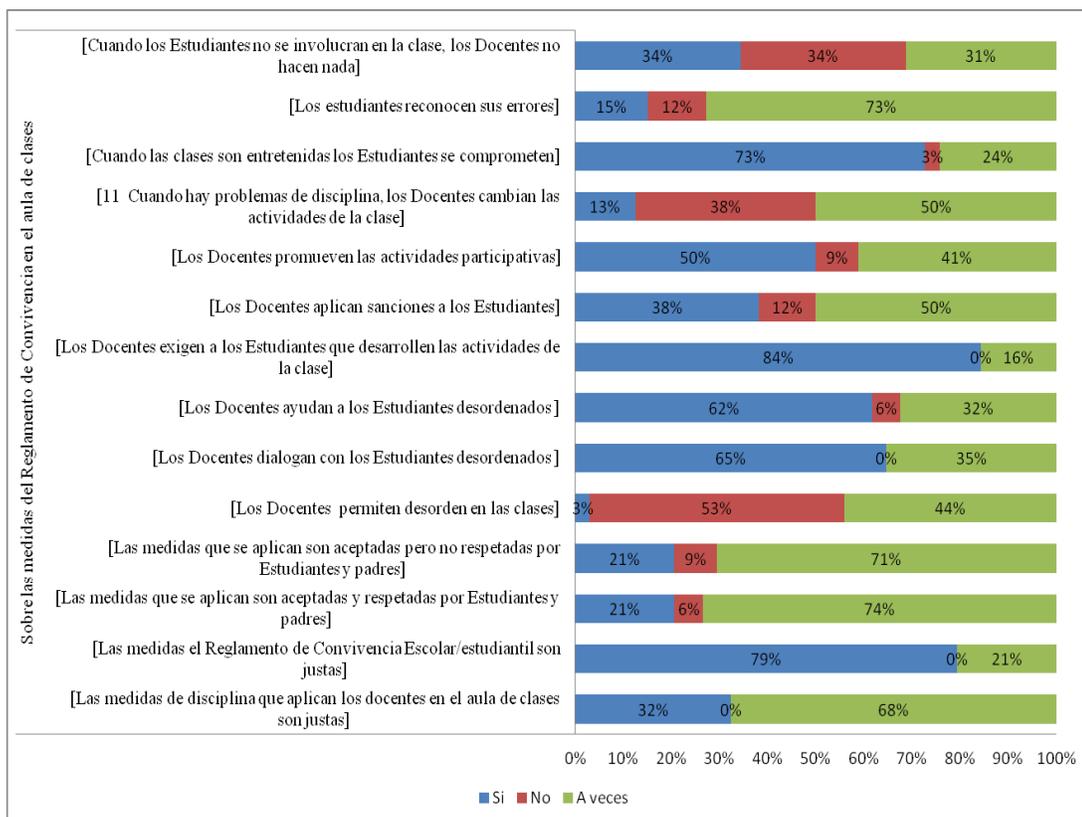


En general algo más de la mitad de los encuestados (56%) dice que si se cumplen las normas contenidas en el Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil.

Dentro de la investigación se consideró de gran importancia el medir los resultados respecto de las medidas del reglamento de convivencia en el aula de clases y como lo muestra la tabla N° 9, para este tópico en particular se formularon catorce preguntas con tres posibles respuestas: si, no, a veces, los resultados obtenidos son los siguientes: a la pregunta: Cuando los estudiantes no se involucran en clase los docentes no hacen nada, las respuestas obtenidas están divididas en proporciones

prácticamente iguales, es decir una tercera parte opina que si hacen algo, una tercera parte dice que no y una tercera parte dice que a veces.

Tabla N° 9. Respuestas estudiantes Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Colegio Nuevo Chile IED



Cuando se les pregunto a los estudiantes que si ellos mismos reconocen sus propios errores, sorprende que el 73% de ellos respondió que a veces y un 12% que no los reconocen. En la medida en que las clases son entretenidas un alto porcentaje de estudiantes (73%) se comprometen, es decir hay una directa relación entre el compromiso del estudiante frente a la atracción y entretenimiento que perciben de la clase. Solamente la mitad de los estudiantes percibe que a veces los docentes cambian las actividades de clase cuando hay problemas de disciplina.

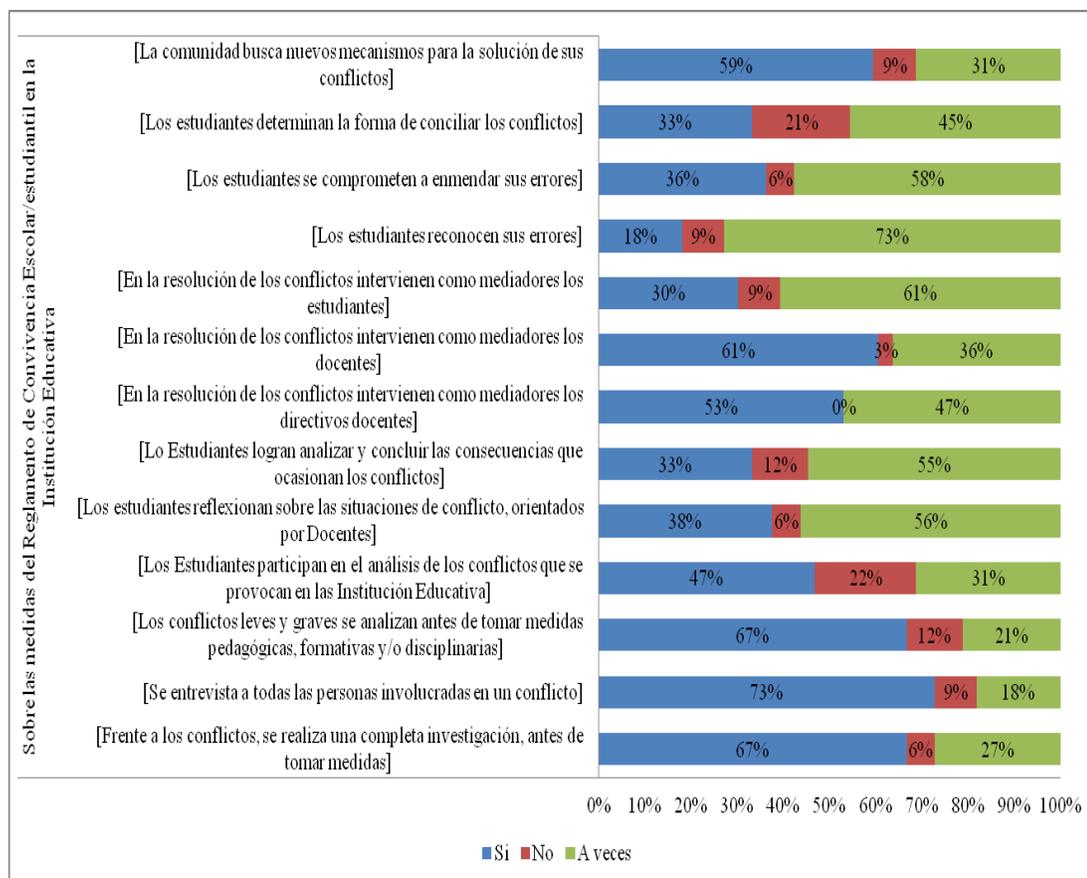
En esta institución, según los estudiantes, se percibe que los docentes promueven en alto grado las actividades participativas, pues el 50% de los entrevistados la percibe de manera constante y el 41% la percibe con alguna frecuencia para un total del 91% como eje importante en la formación. El 38% de los entrevistados dice que los docentes si aplican sanciones a los estudiantes y el 50% refieren que únicamente se dan estos casos a veces. Prácticamente es claro para todos los entrevistados que los docentes si exigen a los estudiantes que desarrollen las actividades de clase como parte de su proceso de formación. Podría decirse que en general, los docentes ayudan de una u otra manera a los estudiantes desordenados, lo cual es percibido por el 94% de los estudiantes, lo que va de la mano con el dialogo que se promueve por parte de los docentes con dichos estudiantes. Vale la pena aclarar también que según los resultados de la encuesta, apenas un 3% de los estudiantes cree que los docentes permiten desorden en clase.

A la pregunta de si las medidas son aceptadas pero no respetadas por estudiantes y padres, tiene el mismo nivel de respuesta a la pregunta de si las medidas son aceptadas y respetadas por estudiantes y padres. Un alto porcentaje de estudiantes (81%) está de acuerdo con que las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil son justas y el 32% de ellos opina también que las medidas que los docentes aplican en el aula de clase además de las del reglamento estudiantil son justas y si les sumamos las opiniones de aquellos que las consideran a veces justas, se podría decir que en general el estudiantado considera justas tanto las medidas del reglamento estudiantil, como las medidas impuestas por el docente en clase.

Sobre las medidas de reglamento de convivencia escolar / estudiantil en la institución educativa son de gran importancia la evaluación de este concepto, de tal forma que para estudiarlo se aplicaron trece preguntas con tres posibles respuestas: si, no, a veces, como lo muestra la tabla N° 10 y los resultados obtenidos los podemos resumir de la siguiente manera: el 59% dice que la comunidad busca nuevos mecanismos para la resolución de sus conflictos, y si le sumamos el 31% de los que

consideran que a veces, se puede decir que el 90% piensa que se necesitan también nuevos mecanismos para la resolución de conflictos además de los incluidos en el reglamento de convivencia escolar / estudiantil y en las normas legales vigentes.

Tabla N° 10. Respuestas estudiantes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Institución Educativa, Colegio Nuevo Chile IED.



Sorprende aquí que un tercio de los estudiantes determina la forma de conciliar los conflictos y que además un 45% de ellos a veces lo hace. Un poco más de un tercio de los estudiantes se compromete a enmendar sus errores y más de la mitad de ellos (58%) apenas a veces lo hace. Un porcentaje muy pequeño de estudiantes (18%) reconoce sus errores. Es claro aquí que en la resolución de los conflictos, la intervención como mediadores de los diferentes estamentos de la institución tienen grados significativos de participación en lo que se refiere a los docentes y a los

directivos docentes de manera directa, pues en ambos casos, y según los estudiantes en primer lugar están los docentes con 61% y de otra parte los directivos docentes con un porcentaje algo menor (53%). Definitivamente los estudiantes tienen un grado de incidencia menor pero no menos importante en este aspecto. Un tercio de los estudiantes logra visualizar, entender y analizar las consecuencias que ocasionan los conflictos y casi una misma proporción reflexiona sobre las situaciones de conflicto que han sido orientadas por los docentes. Casi la mitad de los estudiantes participan en el análisis de los conflictos que se provocan en la institución educativa, lo que denota un muy buen interés en la resolución de los mismos. Un aspecto para resaltar en el presente análisis es el que se refiere a la manera y orden como se procede en caso de los conflictos donde las instancias de análisis y proceso están antes de las medidas correctivas, pues para el 67% de los encuestados los conflictos ya sean leves o graves, primero se analizan antes de tomar medidas pedagógicas, formativas y/o disciplinarias. Esto tiene relación, dentro del proceso, con los otros aspectos analizados como: se entrevista a todas las personas involucradas en un conflicto, en este caso y según los estudiantes aplica para un 73% de ellos, y por otra parte, con lo que tiene que ver con la investigación previa antes de tomar las medidas correspondientes, en ambos casos para un porcentaje similar de estudiantes aplica.

En las tablas 11 y 12 se condensan las respuestas de los estudiantes a las preguntas sobre las relaciones y comunicaciones con su entorno más cercano dentro de la institución y sus núcleos familiares inmediatos así como algunas apreciaciones personales respecto de su proceso de formación. Los estudiantes respondieron a las preguntas bajo 5 criterios donde 5 significa muy de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 en desacuerdo, 2 muy en desacuerdo y 1 sin elementos para responder. Con respecto a la comunicación con los padres de familia los estudiantes consideran que es buena, el 30% de los encuestados respondió estar muy de acuerdo con esta afirmación y un 42% manifestó estar de acuerdo; al sumar estos dos porcentajes se concluye que las dos terceras partes de los mantienen buenas relaciones con sus padres, lo cual sin

duda se convierte en un elemento importante en su proceso de formación, así como en lo relacionado al apoyo y orientación en caso de presentarse algún conflicto.

Tabla N° 11. Respuestas estudiantes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Colegio Nuevo Chile IED.

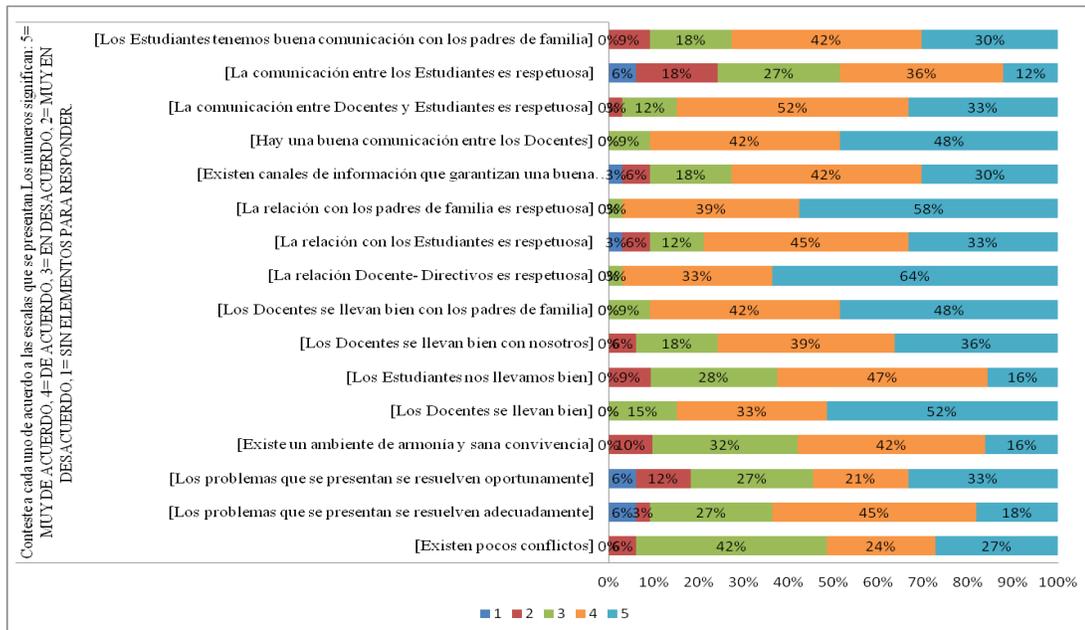
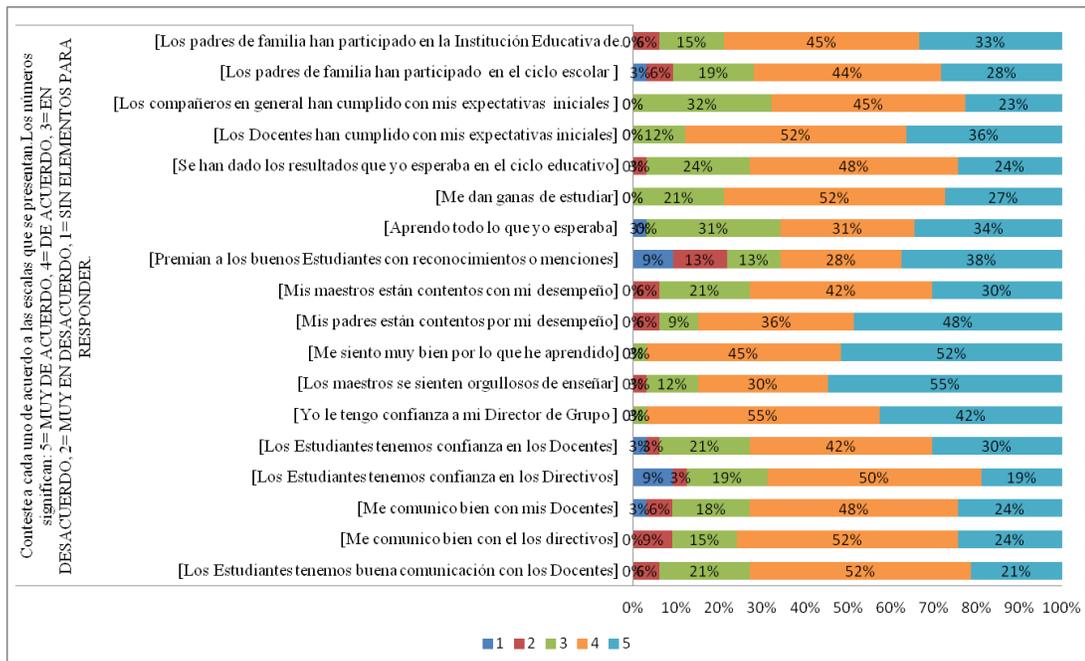


Tabla N° 12. Respuestas estudiantes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Colegio Nuevo Chile IED.



Apenas un 12% de los estudiantes está muy de acuerdo con que la relación entre los mismos estudiantes es respetuosa, lo cual de alguna manera puede incidir en la frecuencia con la que se pueden presentar los conflictos entre ellos. Según los estudiantes, en la institución investigada las relaciones entre los docentes y los estudiantes son respetuosas ya que el 33% y el 52% opinan estar muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente.

La mitad de los estudiantes opina que hay una buena comunicación entre los docentes y al sumar aquellos que están de acuerdo, se podría afirmar entonces que el 90% de los estudiantes considera que la comunicación entre los docentes es buena. Con respecto a la existencia de canales de información adecuados, se percibe que estos existen para garantizar una buena comunicación según la opinión de los encuestados. Más de la mitad de los alumnos está muy de acuerdo con que la relación con sus padres es respetuosa y un 39% adicional de ellos considera estar de acuerdo. Con respecto a la relación que los estudiantes tienen entre ellos, apenas una tercera parte considera estar muy de acuerdo con que dichas relaciones son respetuosas, mientras dos terceras partes de los entrevistados considera estar muy de acuerdo con que las relaciones de los docentes con los directivos es respetuosa, este último aspecto es importante por cuanto da ejemplo a los alumnos de buen trato dentro de la institución.

El 90% de los estudiantes considera estar de acuerdo y muy de acuerdo con que los docentes se llevan bien con los padres de familia, aspecto también importante en concordancia con el punto anterior. Un 18% considera que los docentes no se llevan bien con los estudiantes lo que contrasta con el hecho de que ellos mismos (52%) consideran estar muy de acuerdo con que los docentes se llevan bien entre ellos.

Un bajo porcentaje de los estudiantes encuestados (16%) respondió estar muy de acuerdo con el hecho de que existe en la institución un ambiente de armonía y sana convivencia. Es importante mencionar aquí que menos de la tercera parte de los

estudiantes (27%) considera que los problemas que se presentan se resuelven oportuna y adecuadamente, así como ese mismo porcentaje está muy de acuerdo con el hecho de que se presentan pocos conflictos en la institución. Una tercera parte de los estudiantes está muy de acuerdo con el hecho de que los padres de familia han participado en la institución educativa, y un porcentaje similar manifiesta estar muy de acuerdo con la participación de los padres en el ciclo escolar, sin embargo el 15% considera que no lo hace y un porcentaje similar manifiesta que tampoco participan en el ciclo escolar. El 23% de los estudiantes considera estar muy de acuerdo con el hecho de que sus compañeros de estudio han cumplido con sus expectativas iniciales y este aspecto con respecto a los docentes tiene un porcentaje muy superior de alumnos (36%) que están muy de acuerdo con que los docentes han cumplido con sus expectativas iniciales.

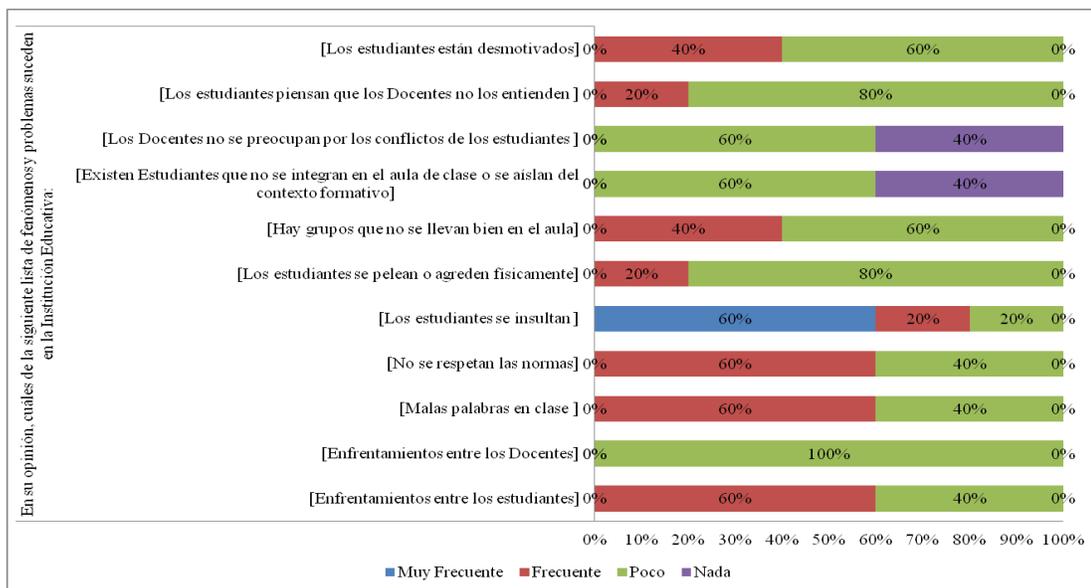
Existe una proporción similar de alumnos que considera estar muy de acuerdo con dos de los aspectos evaluados, el primero respecto del hecho de que se han dado los resultados esperados del ciclo educativo y el segundo en relación con los deseos de estudiar, para estos dos aspectos los porcentajes se ubicaron en 24% y 27% respectivamente. Con respecto a las expectativas de aprendizaje, una tercera parte de los encuestados dice estar muy de acuerdo con el cumplimiento de dichas expectativas. El 38% está muy de acuerdo con el hecho de que sus esfuerzos y resultados se premian con reconocimientos o menciones por parte de la institución, lo que va también en concordancia con respecto a que los docentes están contentos con el desempeño del estudiante.

Más de la mitad de los estudiantes (52%) considera estar muy de acuerdo en sentirse bien por lo que han aprendido y manifiestan confianza en el director de grupo. El 70% de ellos manifiesta estar muy de acuerdo y de acuerdo en la confianza que le tienen a los docentes, al director de grupo y a los directivos de la institución. Con respecto al nivel de comunicación que los estudiantes tienen con los docentes y

con los directivos, más del 70% de los estudiantes manifestó estar muy de acuerdo y de acuerdo con que dichos niveles de comunicación son buenos.

A continuación se realizará un análisis e interpretación de los resultados arrojados por el instrumento aplicado a los docentes del Colegio Nuevo Chile, se tomó como muestra representativa el 5% de la población docente, para un total de cinco encuestados.

Tabla N° 13. Respuestas docentes a los fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa, Colegio Nuevo Chile IED



Con el fin de buscar un equilibrio frente al análisis en esta institución, es conveniente entonces tener en cuenta las opiniones de los docentes como contraparte frente a los temas ya analizados en el grupo de estudiantes encuestados, para el efecto se les aplicó también a los docentes una encuesta cubriendo temas similares.

En el caso de los fenómenos y problemas que suceden en la Institución Educativa la tabla N° 13 presenta los resultados encontrados, así: Los docentes encuentran poco frecuente que los estudiantes estén desmotivados según la opinión del 60% de ellos.

Por otra parte, el 80% de los docentes encuentran poco frecuente que los estudiantes piensen que los docentes no los entienden, y el total de los docentes encuestados afirman que ellos si se preocupan por los conflictos de los estudiantes. Con respecto a la integración de los estudiantes en el aula de clase la totalidad de los docentes confirma que de manera poco frecuente y en un alto porcentaje en ningun caso los estudiantes no se integran en el aula de clase o se aislan del contexto formativo. Tambien estan de acuerdo en porcentajes del 60 y 80% que es poco frecuente que los estudiantes no se lleven bien en el aula de clase o que peleen o agredan fisicamente, respectivamente; sin embargo el 60% de los docentes afirma que de manera frecuente los alumnos se insultan mutuamente. Este mismo porcentaje afirma que de manera frecuente no se respetan las normas y en igual proporción se indica que frecuentemente se utilizan malas palabras en clase por parte de los alumnos. La totalidad de los docentes coincide en que muy poco se presentan enfrentamientos entre ellos, pero que si de manera frecuente se presentan enfrentamientos entre los estudiantes según el 60% de los docentes encuestados.

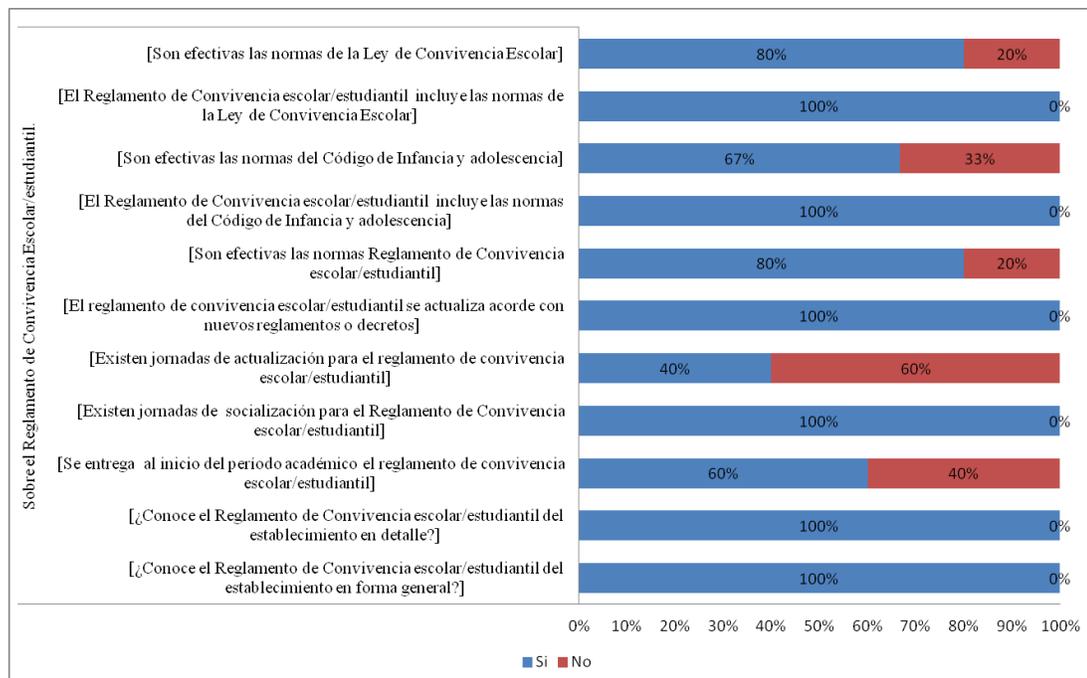
Con respecto al Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil, que se ven en la tabla 14, los docentes manifestaron su opinion de la siguiente manera:

El 80% dice que si son efectivas las normas de la ley de convivencia escolar y tambien la totalidad de ellos afirma que el Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil si incluye las normas de la ley de convivencia escolar. Dos terceras partes de los docentes encuestados respondió que si son efectivas las normas del codigo de infancia y adolescencia y el 100% de ellos dice que el Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil incluye las normas del codigo de infancia y adolescencia.

Con respecto a la efectividad de las normas del Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil, una amplia mayoría (80%) dice que si lo son; y la totalidad de los docentes encuestados coincide en que el Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil se actualiza de acuerdo con los nuevos reglamentos o decretos. Sin

embargo, sobre este mismo tema, un alto porcentaje (60%) dice que no existen jornadas de actualización para el Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil, pero si en su totalidad piensan que si existen jornadas de socialización del mismo.

Tabla N° 14. Respuestas docentes sobre Reglamento de Convivencia Colegio Nuevo Chile IED

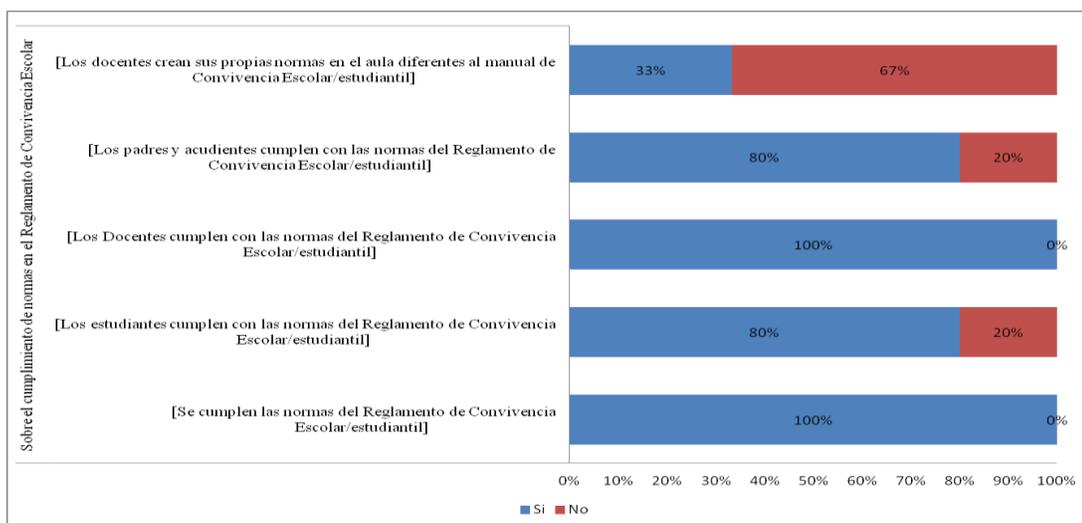


En otra parte, el 60% de los docentes informa que si se entrega al inicio del periodo académico el Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil. Finalmente y sobre este tema, la totalidad de los docentes entrevistados afirma que conoce el Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil tanto en forma general como en detalle.

Con respecto al cumplimiento de las normas del Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil que se ve en la tabla 15, la opinion de los docentes es la siguiente; El 67% de los docentes afirma que ellos no crean sus propias normas dentro del aula y con respecto a los padres y acudientes dice el 80% de los docentes, que los padres y acudientes si cumplen con las normas de dicho reglamento. No sorprende aquí que el

100% de los docentes afirma que ellos si cumplen con la totalidad de las normas contenidas en el Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil, pero solo el 80% de los docentes dice que los estudiantes si las cumplen. En general, la totalidad de los docentes afirma que si se cumplen las normas del Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil.

Tabla N° 15. Respuestas docentes sobre cumplimiento de normas Colegio Nuevo Chile IED

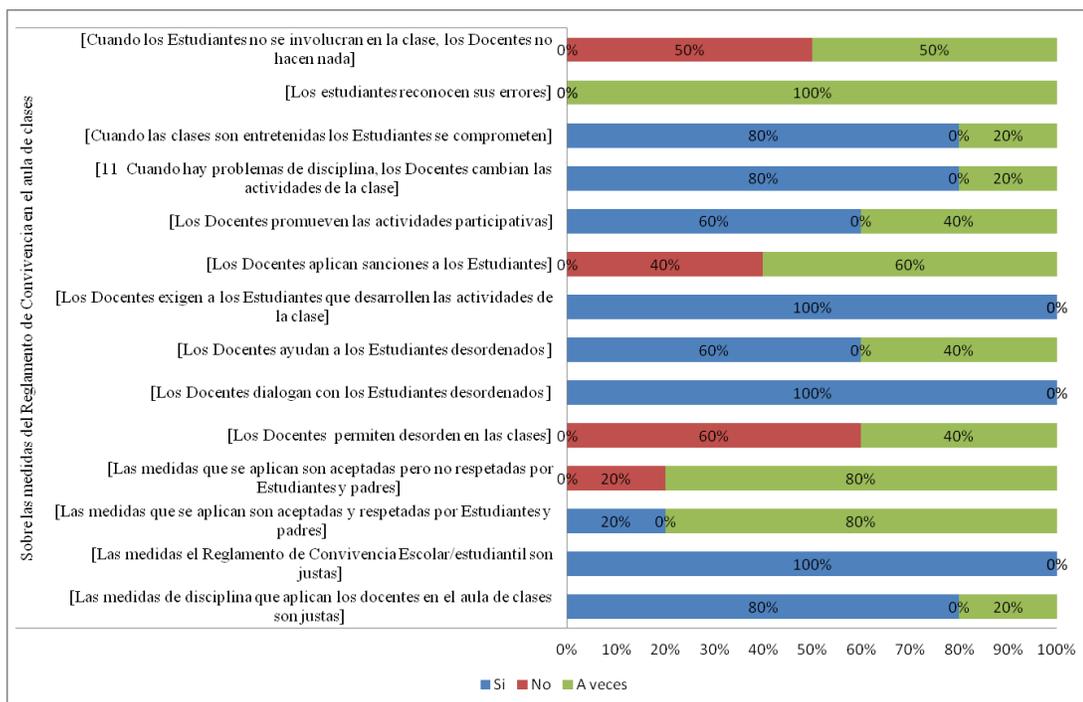


Con respecto a las medidas del Reglamento de Convivencia escolar / estudiantil en el aula de clase, de la tabala 16, las siguientes son las respuestas de los docentes; cuando se habla de que los docentes no hacen nada cuando los estudiantes no se involucran en las clases, encontramos opiniones divididas pues la mitad de ellos dice que el docente no hace nada y la otra mitad dice que a veces. Definitivamente coinciden todos en afirmar que los estudiantes a veces reconocen sus errores y el 80% opina que cuando las clases son entreteinidas los estudiantes si se comprometen.

Ahora bien, cuando los docentes encuentran problemas de disciplina, tambien el 80% de ellos cambia las actividades de clase. En general los docentes promueven las actividades participativas en clase y la totalidad de ellos exige a los estudiantes que desarrollen las actividades de la clase. Según los docentes , ellos brindan apoyo y orientación a los estudiantes desordenados pero la mayoría de los docentes (60%) no

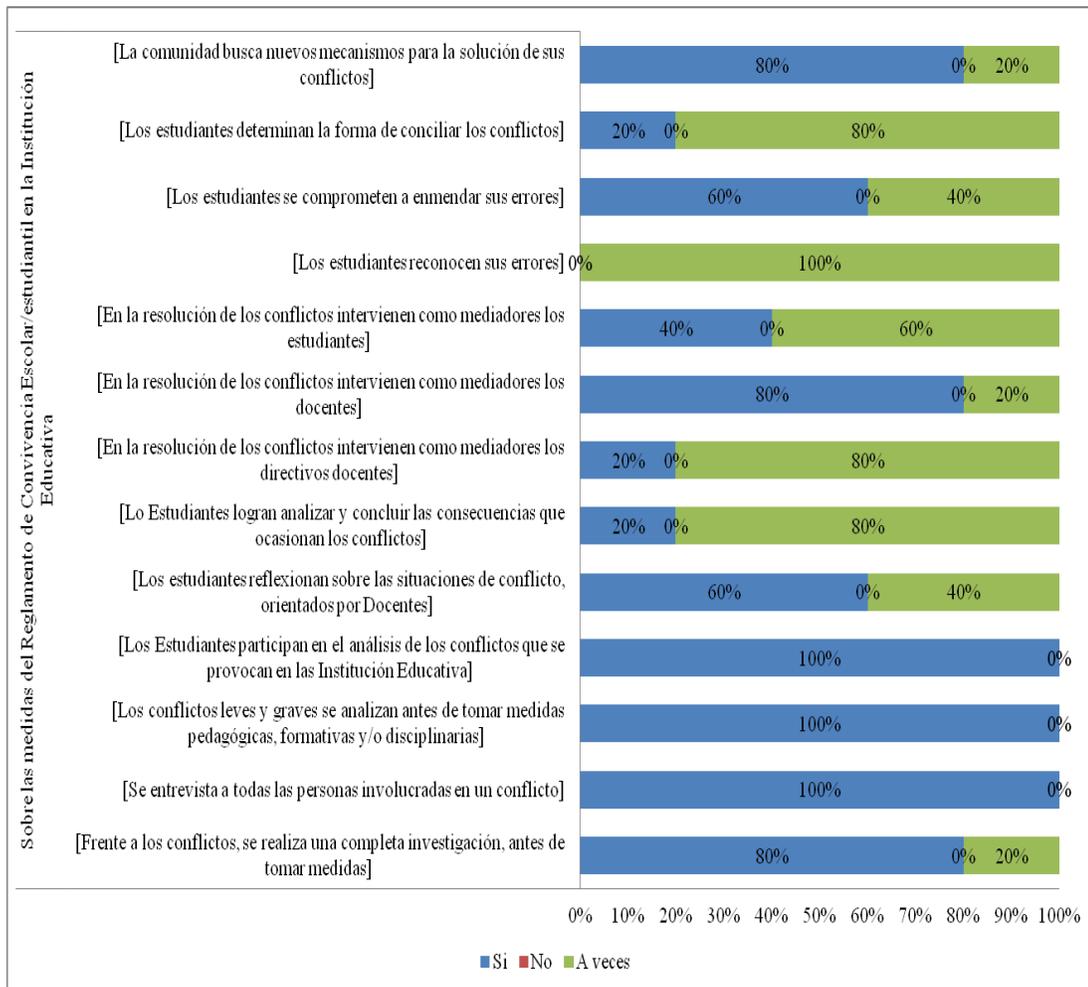
permiten el desorden en clase. El 80% de los encuestados afirma que las medidas que se aplican a veces son aceptadas pero no respetadas por alumnos y padres, e igual proporción dice que dichas medidas a veces son aceptadas y respetadas. Con respecto a las medidas de disciplina y del reglamento que se aplican por parte de los docentes en el aula de clase consideran que son justas.

Tabla N° 16. Respuestas docentes Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Colegio Nuevo Chile IED



En la tabla 17 se presentan los porcentajes respecto a las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar / Estudiantil en la Institución Educativa, los docentes entrevistados opinaron lo siguiente: para el 80% de los docentes, la comunidad si busca nuevos mecanismos para la solución de sus conflictos y también para el 80% de ellos, a veces los mismos estudiantes determinan la forma de resolver sus conflictos. El 60% de los docentes piensa que los estudiantes están dispuestos y se comprometen a enmendar sus errores y para todos ellos solamente a veces los estudiantes están dispuestos a reconocerlos.

Tabla N° 17. Respuestas docentes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil Colegio Nuevo Chile IED.

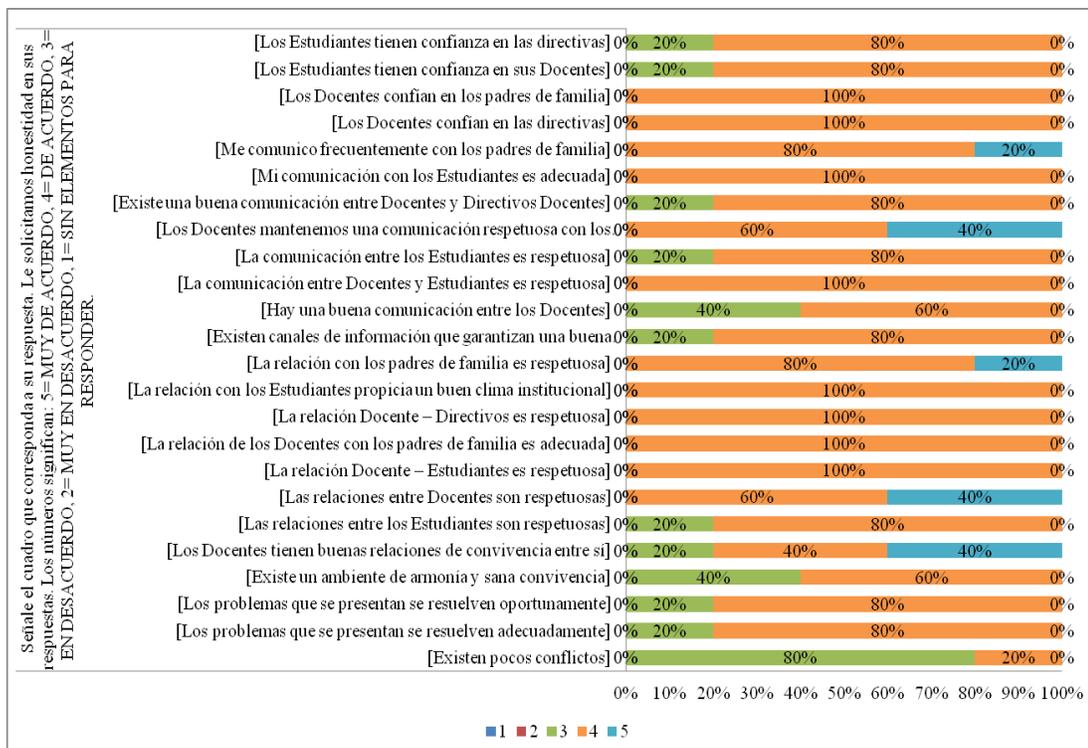


En la resolución de los conflictos interviene tanto los docentes, como los estudiantes, pero en mas alto porcentaje los primeros, y pocas veces intervienen los directivos de la institución. Para solo un poco mas de la mitad de los docentes, los estudiantes reflexionan sobre las situaciones de conflicto orientadas por los mismos docentes. El resultado del instrumento muestran un 100% de coincidencia de los docentes sobre el procedimiento de análisis e investigación frente a los conflictos antes de tomar las medidas correspondientes.

En las dos tablas anteriores 18 y 19 se condensan las respuestas de los docentes a una serie de preguntas puntuales respecto de las relaciones y comunicaciones con el

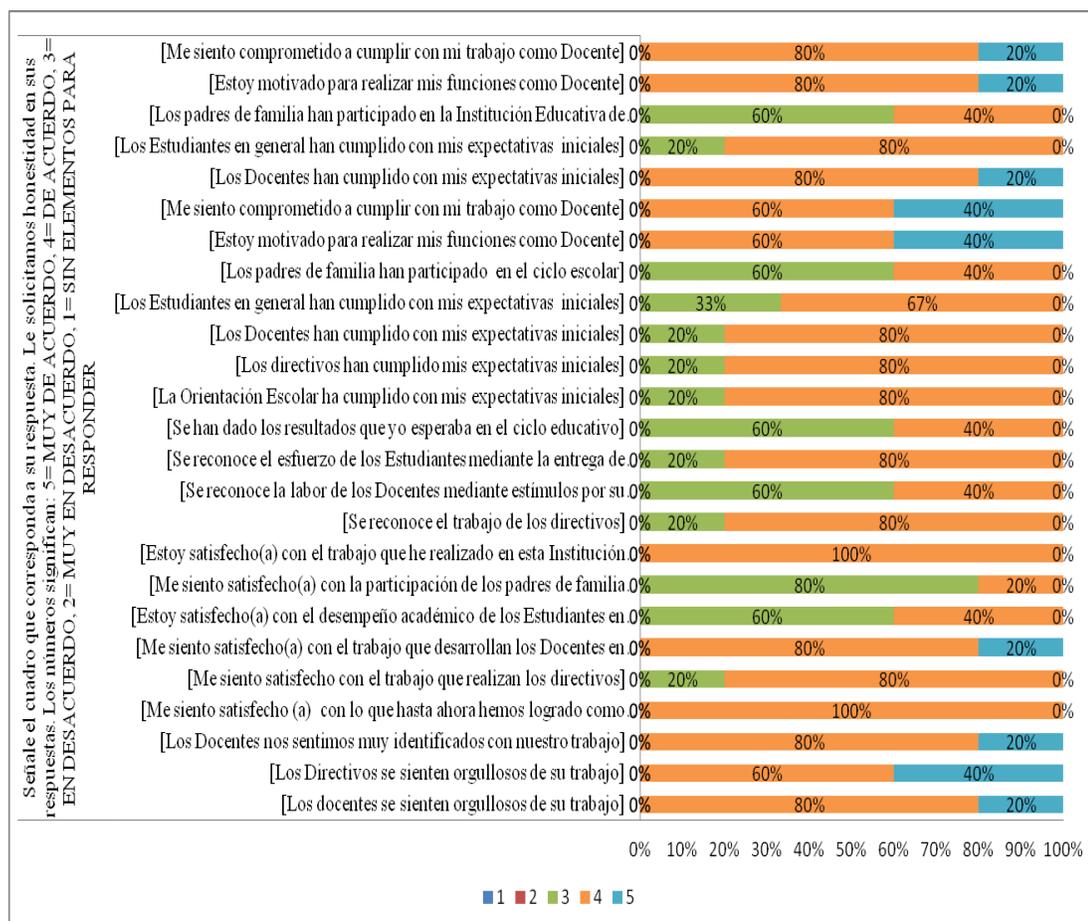
entorno de los estudiantes dentro de la institución, con sus respectivos núcleos familiares inmediatos así como algunas apreciaciones personales respecto de su proceso de formación.

Tabla N° 18. Respuestas docentes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Colegio Nuevo Chile IED.



Los docentes respondieron a las preguntas bajo 5 criterios donde 5 significa muy de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 en desacuerdo, 2 muy en desacuerdo y 1 sin elementos para responder. El 80% de los docentes coinciden en estar de acuerdo en que los estudiantes confían tanto en los mismos docentes como en las directivas de la institución. Así mismo, el 100% de ellos están de acuerdo en que los docentes confían en los padres de familia y en las directivas de la institución. Una proporción del 80% de los docentes está de acuerdo en que se comunica de manera frecuente con los padres de familia y la totalidad de ellos está de acuerdo en que su comunicación con los estudiantes es adecuada. De otra parte, la misma proporción de docentes está de acuerdo con que su comunicación con las directivas docentes es adecuada.

Tabla N° 19. Respuestas docentes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Colegio Nuevo Chile IED.



El 80% de los docentes está de acuerdo con que la comunicación entre los estudiantes es respetuosa, y la totalidad de ellos está también de acuerdo en que su comunicación con los estudiantes es respetuosa, sin embargo existen opiniones divididas cuando se trata de la buena comunicación entre los mismos docentes. Según el 80% de los entrevistados, están de acuerdo en que existen canales de información que garantizan una buena comunicación. Hay coincidencia del 100% de los docentes sobre 5 aspectos evaluados en esta encuesta y que se refieren a que todos están de acuerdo en que la relación con los padres de familia es respetuosa, la relación con los estudiantes propicia un buen clima institucional, la relación docente-directivo es respetuosa, la relación de los docentes con los padres de familia es adecuada, y en que la relación docente – estudiante es respetuosa. También la totalidad de ellos coincide

en estar de acuerdo y muy de acuerdo con que la relación entre los mismos docentes es respetuosa.

Cuando se les pregunto sobre las relaciones entre los estudiantes, el 80% coincide en estar de acuerdo en que estas son respetuosas. Y un mismo porcentaje de docentes respondió que están muy de acuerdo y de acuerdo en que tienen buenas relaciones de convivencia entre sí. De otra parte, el 80% de los docentes están de acuerdo en que los conflictos se resuelven oportuna y adecuadamente. Para la totalidad de los docentes se encontró que están muy de acuerdo y de acuerdo en su compromiso de cumplir con su trabajo como docente, y así mismo de encontrarse motivados para realizar dichas labores. El 60% de los docentes está en desacuerdo con la afirmación de que los padres de familia han participado en la institución educativa.

Con respecto a si los estudiantes han cumplido con las expectativas iniciales de los docentes, el 80% de ellos manifestó estar de acuerdo y un 20% en desacuerdo. La totalidad de los docentes encuestados coincide en estar muy de acuerdo y de acuerdo con tres de las afirmaciones presentadas en la encuesta: Los docentes han cumplido con mis expectativas iniciales, se sienten comprometidos a cumplir con su trabajo como docente y están motivados a realizar sus funciones como docentes. Con relación a otras cuatro preguntas referentes a las expectativas, los docentes coinciden en un 80% en estar de acuerdo con lo afirmado así: los docentes han cumplido con mis expectativas iniciales, los directivos han cumplido con mis expectativas iniciales, la orientación escolar ha cumplido con mis expectativas iniciales. Solamente el 40% de los docentes está de acuerdo en que se han dado los resultados que esperaba del ciclo educativo. El 80% de los docentes están de acuerdo en que a los estudiantes se les reconocen sus esfuerzos y logros, pero solo el 40% de los docentes está de acuerdo en que a ellos mismos se les reconocen sus esfuerzos y logros. El total de los docentes está de acuerdo en que está satisfecho con el trabajo que ha realizado en la institución, pero apenas el 20% está de acuerdo en sentirse satisfecho con la labor de los padres de familia con la institución. Hay un indicador importante que vale la pena

resaltar aquí y es el desacuerdo que manifiesta el 60% de los docentes sobre el desempeño académico de los estudiantes. Para los cuatro últimos aspectos cubiertos en la encuesta a los docentes, coinciden en estar de acuerdo y muy de acuerdo con lo que han logrado como docentes, con su trabajo y con el trabajo de los directivos de la institución. Es decir, la mayoría de estos docentes se sienten orgullosos de su trabajo en la institución.

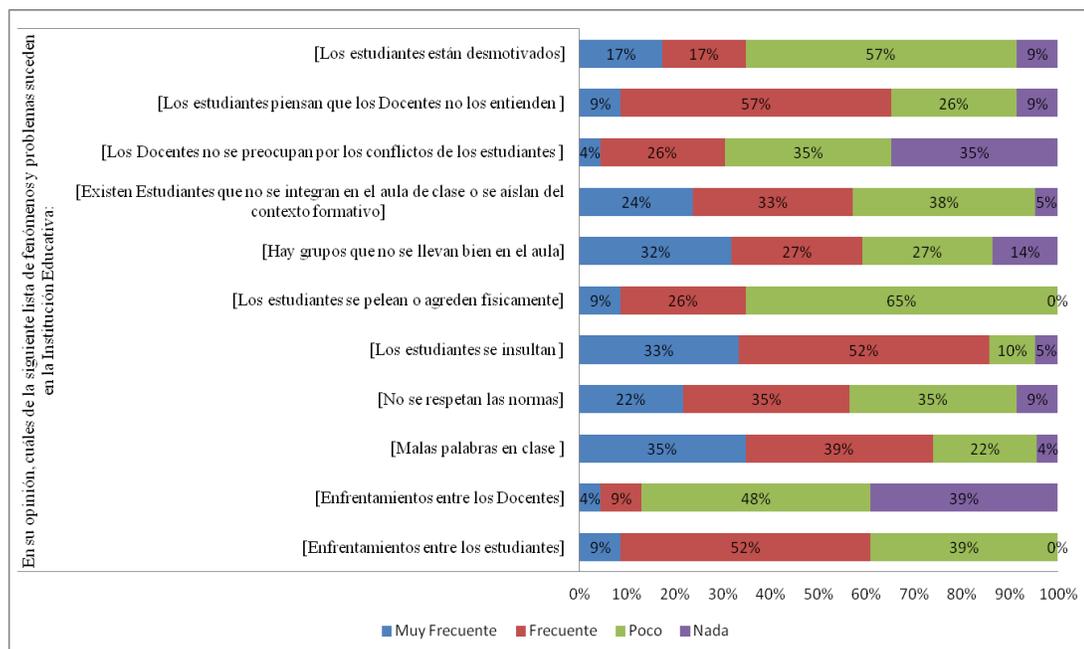
5.1.2 Colegio Fundación Colombia. A continuación se realizará un análisis e interpretación de los resultados arrojados por el instrumento aplicado a los estudiantes y docentes del Colegio Fundación Colombia.

Para el caso de los estudiantes se tomó una muestra de veintidós encuestas correspondiente al 5% de los estudiantes, con el fin de revisar, si las normas de convivencia, son suficientes como único mecanismo de resolución de conflictos educativos de la siguiente manera:

La tabla N° 20, presenta la opinión de los docentes frente a los once fenómenos y problemas que suceden en la Institución Educativa Colegio Fundación Colombia. Para averiguar cuáles fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa de la anterior gráfica se puede decir que de los 22 estudiantes entrevistados: el 17% de los estudiantes se encuentran muy desmotivados, otro 17% se encuentran frecuentemente desmotivados, un 57% se encuentran poco desmotivados y un 9% no está nada desmotivado; lo cual quiere decir que la gran mayoría de los estudiantes no están desmotivados.

Un 9% de los estudiantes piensan que los docentes muy frecuentemente no los entienden, un 57% piensa que los docentes frecuentemente no los entienden, otro 26% de los estudiantes piensan que los docentes con poca frecuencia no los entienden y otro 9% piensa que los docentes siempre los entienden; la gran mayoría de los estudiantes manifiestan que los docentes no los entienden.

Tabla N° 20. Respuestas estudiantes a los fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa, Colegio Fundación Colombia



Un 4% responde que muy frecuentemente los docentes no se preocupan por los conflictos de los estudiantes, un 26% dice que los estudiantes frecuentemente no se preocupan por los conflictos de los estudiantes, un 35% responde que con poca frecuencia los docentes no se preocupan por los conflictos de los estudiantes y un 35% dice que nunca los docentes ignoran los conflictos de los estudiantes; esto significa que la gran mayoría de los estudiantes piensa que los docentes si se preocupan por los conflictos de los estudiantes. Un 24% opina que muy frecuentemente existen estudiantes que se aíslan del contexto, un 33% dice que frecuentemente existen estudiantes que se aíslan del contexto formativo, un 38% dice que los estudiantes poco se aíslan del contexto formativo y un 5% dice que los estudiantes nada se aíslan del contexto formativo; lo cual quiere decir que la mayoría de los estudiantes se alejan del contexto formativo.

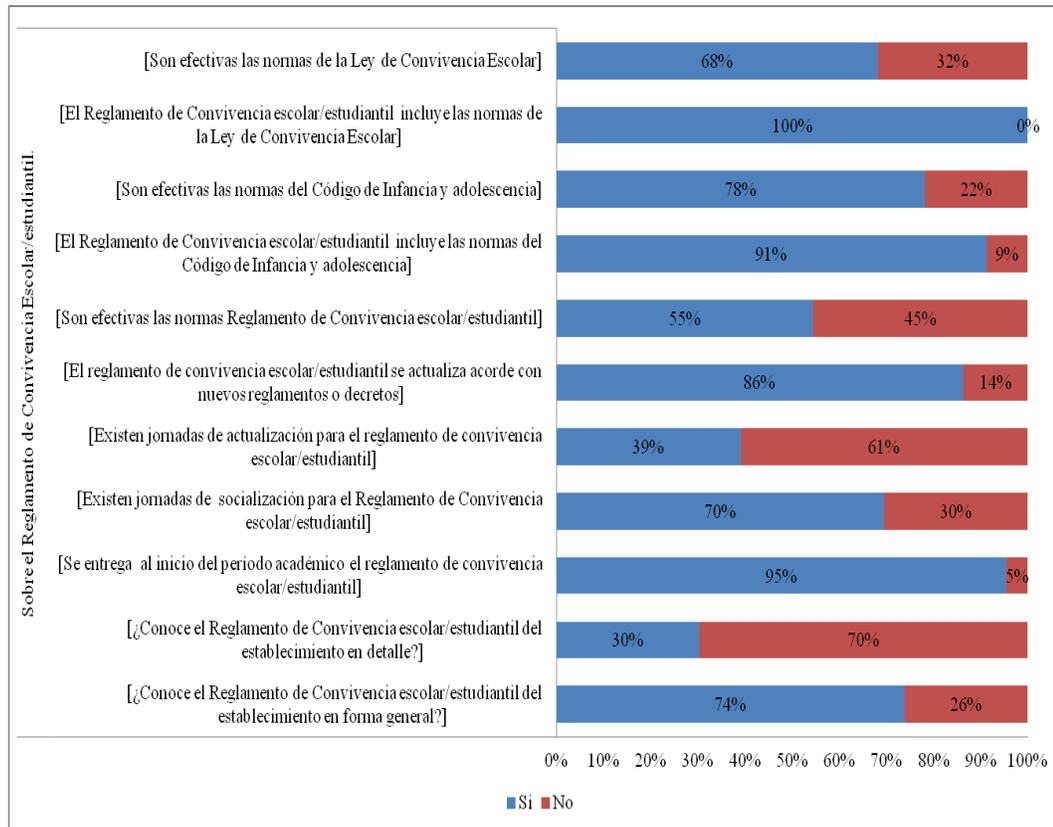
Un 32% opina que muy frecuentemente hay grupos que no se llevan bien en el aula, un 27% dice que frecuentemente hay grupos que no se llevan bien en el aula, un 27% dice que pocos grupos no se llevan bien en el aula y un 14% opina que los

grupos se la llevan bien en el aula; en donde se manifiesta que en su mayoría existen grupos que no se la llevan bien en el aula. Un 9% opina que muy frecuentemente los estudiantes se agreden o pelean físicamente, un 26% opina que frecuentemente los estudiantes se agreden o pelean físicamente, un 65% dice que poco los estudiantes se agreden o pelean físicamente y nunca 0%; esto quiere decir que poco los estudiantes se agreden o pelean físicamente.

Un 33% opina que muy frecuentemente los estudiantes se insultan, un 52% dice que frecuentemente los estudiantes se insultan, un 10% dice que poco los estudiantes se insultan y un 5% dice que nunca se insultan; para concluir que los estudiantes en su gran mayoría no se insultan. Un 22% dice muy frecuentemente no se respetan las normas, un 35% opina que frecuentemente no se respetan las normas, un 35% opina que poco sobrepasan las normas y un 9% opina que nunca se sobrepasan las normas.

Un 35% dice que muy frecuentemente se utilizan malas palabras en clase, un 39% opina que frecuentemente se utilizan malas palabras en clase, un 22% opina que poco se utilizan malas palabras en clase y un 4% dice que nunca se utilizan malas palabras en clase; esto quiere decir que poco se utilizan malas palabras en clase. Un 4% opina que muy frecuentemente se dan enfrentamientos entre los docentes, un 9% dice que frecuentemente se dan enfrentamientos entre los docentes, un 48% dice que poco se dan enfrentamientos entre los docentes y un 39% dice que nunca se dan enfrentamientos entre los docentes; con esto se manifiesta que son en una mínima parte los enfrentamientos que se dan entre los docentes y finalmente con respecto a este punto un 9% dice que muy frecuentemente se dan enfrentamientos entre los estudiantes, un 52% opina que frecuentemente se dan enfrentamientos entre los estudiantes, un 39% opina que poco se dan enfrentamientos entre los estudiantes y un 0% dice que nunca se dan enfrentamientos entre los estudiantes; lo que quiere decir que en su mayoría se dan enfrentamientos entre los estudiantes.

Tabla N° 21. Respuesta estudiantes sobre Reglamento de Convivencia Colegio Fundación Colombia



Para revisar sobre cómo se ejerce el reglamento de convivencia escolar/ estudiantil de la Tabla N° 21 se puede decir que de los 22 estudiantes entrevistados: un 68% opina que si son efectivas las normas de la ley de convivencia escolar y un 32% opina que no son efectivas las normas de la ley de convivencia escolar. Un 100% de los encuestados dice que el reglamento de convivencia estudiantil si incluye las normas de convivencia escolar.

Un 78% dice que si son efectivas las normas del código de infancia y adolescencia y un 22% dice que no son efectivas las normas del código de infancia y adolescencia. Un 91% dice que el reglamento de convivencia escolar si incluye las normas del código de infancia y adolescencia y un 9% dice que el reglamento de convivencia escolar no incluye las normas del código de infancia y adolescencia. Un 55% dice que

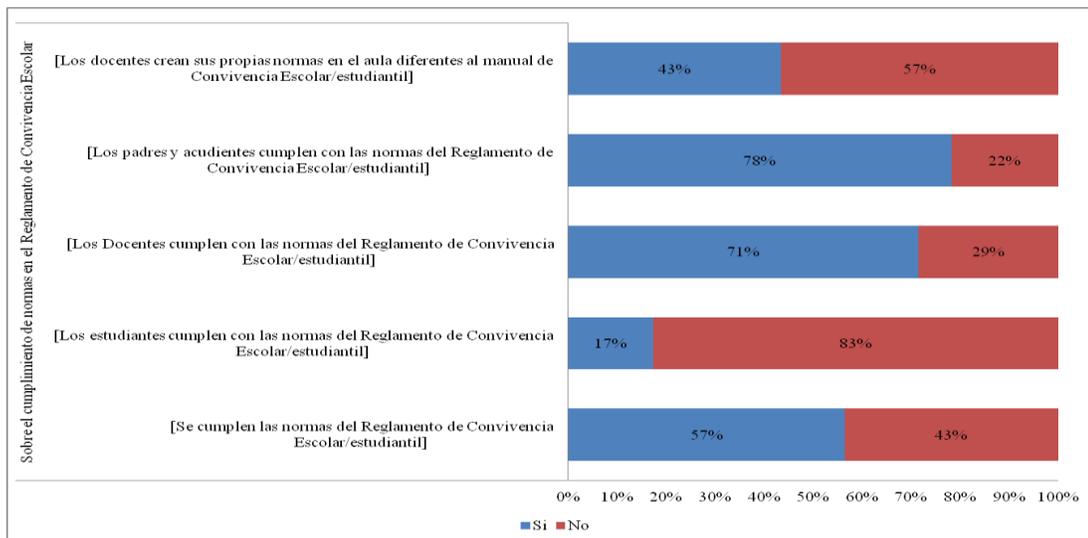
si son efectivas las normas del reglamento de convivencia escolar y un 45% dice que no son efectivas las normas del reglamento de convivencia escolar. Un 86% dice que el reglamento de convivencia escolar si se actualiza acorde con los nuevos reglamentos o decretos y un 14% dice que el reglamento de convivencia escolar no se actualiza acorde con los nuevos reglamentos o decretos. Un 39% dice que si existen jornadas de actualización para el reglamento de convivencia escolar y un 61% dice que no existen jornadas de actualización para el reglamento de convivencia escolar.

Un 70% dice que si existen jornadas de socialización para el reglamento de convivencia escolar y un 30% dice que no existen jornadas de socialización para el reglamento de convivencia escolar. Un 95% dice que sí se entrega al inicio del periodo académico el reglamento de convivencia escolar y un 5% dice que no se entrega al inicio del periodo académico el reglamento de convivencia escolar. Un 30% dice que sí conoce el reglamento de convivencia escolar del establecimiento, en detalle y un 70% dice que no conoce el reglamento de convivencia escolar del establecimiento, en detalle. Un 74% dice que sí conoce el reglamento de convivencia escolar del establecimiento en forma general y un 26% dice que no conoce el reglamento de convivencia escolar del establecimiento en forma general; este cuadro muestra que en su mayoría la mayoría de los estudiantes conocen el reglamento de convivencia y están familiarizados con él.

Para revisar el cumplimiento de normas en el reglamento de convivencia escolar de la tabla N° 22 se puede decir que de los 22 estudiantes entrevistados: Un 43% dice que los docentes sí crean sus propias normas en el aula diferentes al manual de convivencia escolar y un 57% dice que los docentes no crean sus propias normas en el aula diferentes al manual de convivencia escolar. Un 78% dice que los padres y acudientes si cumplen con las normas del reglamento de convivencia escolar y un 22% dice que los padres y acudientes no cumplen con las normas del reglamento de convivencia escolar. Un 71% dice que los docentes si cumplen con las normas de convivencia escolar y un 29% dice que los docentes no cumplen con las normas de

convivencia escolar. Un 17% dice que los estudiantes si cumplen con las normas de convivencia escolar y un 83% dicen que los estudiantes no cumplen con las normas de convivencia escolar. Un 57% opina que si se cumple con las normas del reglamento de convivencia escolar y un 43% opina que no se cumple con las normas del reglamento de convivencia escolar.

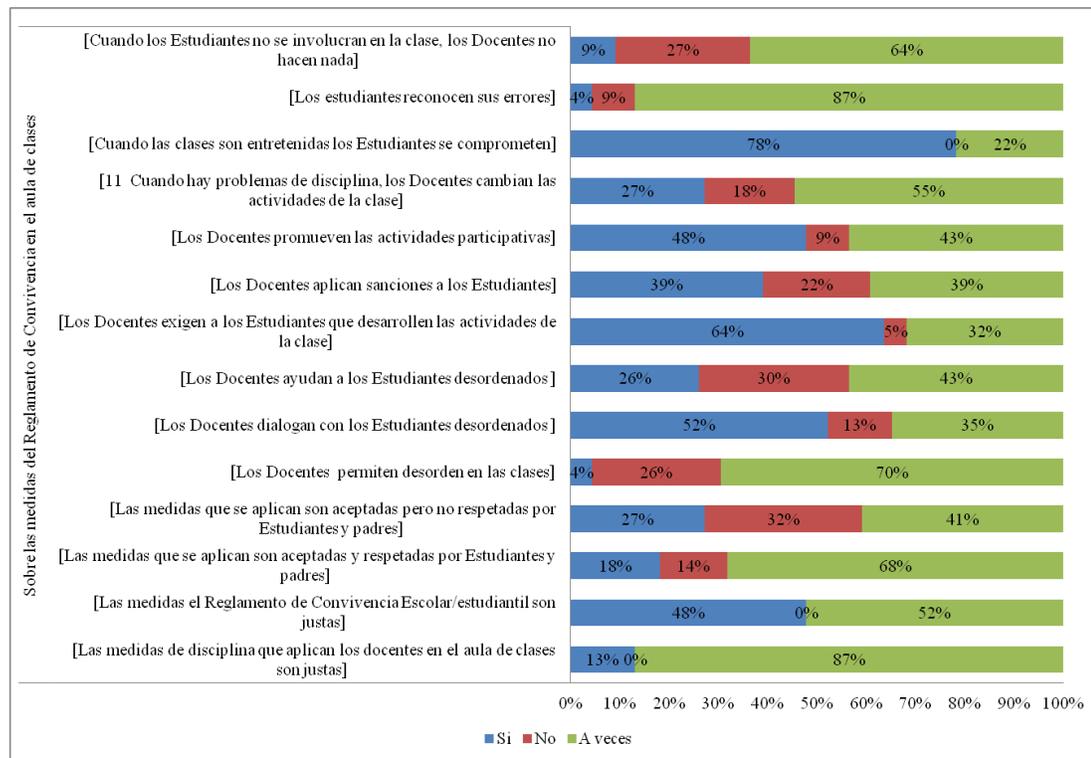
Tabla N° 22. Respuestas estudiantes sobre cumplimiento de normas Colegio Fundación Colombia



Sobre las medidas del reglamento de convivencia en el aula de clase de la tabla N° 23 se puede decir que de los 22 estudiantes entrevistados dicen: que cuando los estudiantes no se involucran en la clase, los docentes no hacen nada si un 9%, no un 27% y a veces un 64% lo que quiere decir que los docentes hacen algo por remediarlo. Los estudiantes reconocen sus errores: si un 4%, no un 9% a veces un 87% lo que muestra que los estudiantes tienen problemas a la hora de reconocer sus errores. Cuando las clases son entretenidas los estudiantes se comprometen: si un 78%, no un 0% y a veces un 22% en donde se demuestra que los estudiantes se motivan frente a las clases entretenidas. Cuando hay problemas de disciplina los docentes cambian las actividades de la clase, si un 27% no un 18% y a veces un 55% de donde

se infiere que los docentes no cambian las actividades de la clase por problemas de disciplina.

Tabla N° 23. Respuestas estudiantes Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Colegio Fundación Colombia



Los docentes promueven las actividades participativas, si un 48%, no un 9% y a veces un 43%; en este punto se manifiesta que los docentes si promueven las actividades participativas. Los estudiantes aplican sanciones a los estudiantes, si un 39% no un 22% y a veces un 39% de donde se infiere que casi siempre los docentes aplican sanciones a los estudiantes. Los docentes exigen a sus estudiantes que desarrollen actividades de la clase, si un 64% no un 5% y a veces un 32%, esto quiere decir que los docentes si exigen a sus estudiantes que desarrollen las actividades de la clase. Los docentes ayudan a los estudiantes desordenados, si un 26% no un 30% y a veces un 43% en donde se demuestra que los docentes si estan pendientes de sus estudiantes desordenados pero que tambien dan autonomia. Los docentes dialogan

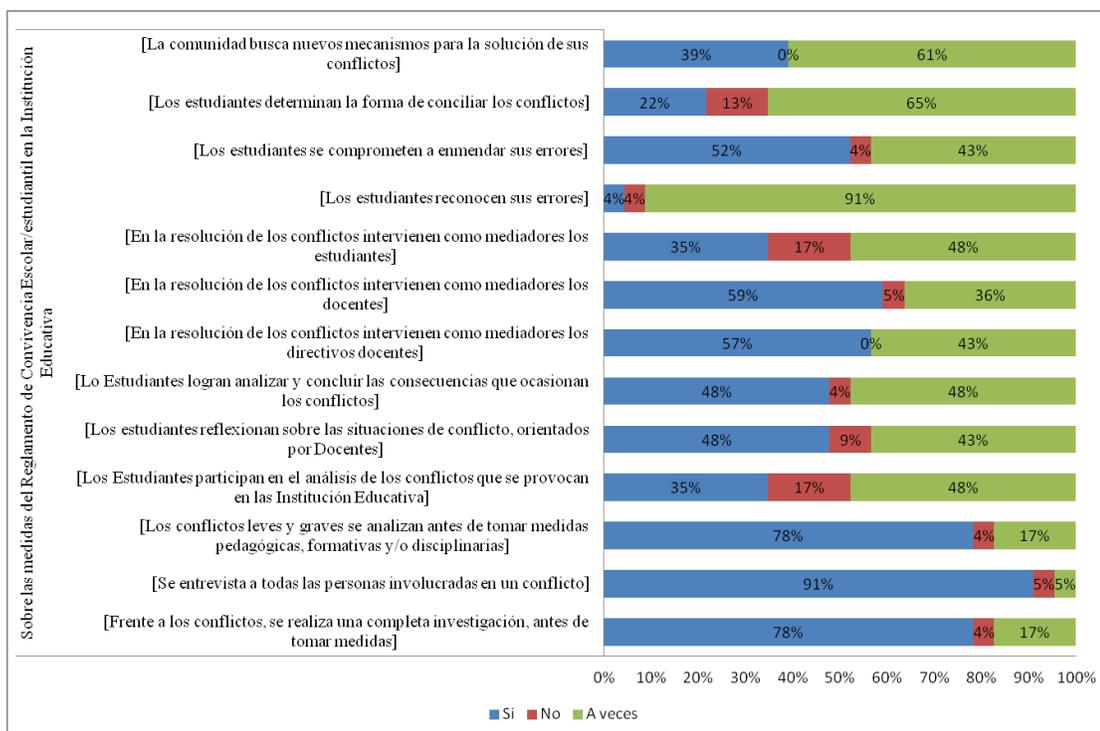
con los estudiantes desordenados, si un 52% no un 13% y a veces un 35%, se muestra que los docentes si dialogan con sus estudiantes desordenados la gran mayoría de las veces. Los docentes permiten desorden en las clases, si un 4% no un 26% y a veces un 68% se manifiesta una autonomia en los estudiantes para ayudar a llevar la disciplina.

Las medidas que se aplican son aceptadas pero no respetadas por estudiantes y padres, si un 27% no un 32% y a veces un 41%. Las medidas que se aplican son aceptadas y respetadas por estudiantes y padres, si un 18% no un 14% y a veces un 68%. Las medidas del reglamento de convivencia escolar estudiantil son justas, si un 48% no un 0% y a veces un 52% lo que indica que en general las medidas del reglamento de convivencia escolar estudiantil si son justas. Las medidas de disciplina que aplican los docentes en el aula de clase son justas, si un 13% no un 0% y a veces un 87%. Sobre las medidas de reglamento de convivencia escolar/ estudiantil en la institución de la tabla N° 24 se puede decir que de los 22 estudiantes entrevistados dicen: la comunicadad busca nuevos mecanismos para la solucion de conflictos, si un 39% no un 0% y a veces un 61%. Los estudiantes determinan la forma de conciliar los conflictos, si un 22% no un 13% y a veces un 65%.

Los estudiantes se comprometen a enmendar sus errores, si un 52% no un 4% y a veces un 43%. Los estudiantes reconocen sus errores, si un 4% no un 4% a veces un 91%. En la solucion de conflictos intervienen como mediadores los estudiantes, si un 35%, no un 17% y a veces un 48%. En la resolución de conflictos intervienen como mediadores los docentes, si un 59%, no un 5% y a veces un 36%. En la resolución de conflictos intervienen como mediadores los directivos - docentes, si un 57%, no un 0% y a veces un 43%. Los estudiantes logran analizar y concluir las consecuencias que ocasionan los conflictos, si un 48%, no un 4% y a veces un 48%. Los estudiantes reflexionan sobre las situaciones de conflicto, orientados por los docentes, si un 48%, no un 9% y a veces un 43%. Los estudiantes participan en el análisis de conflictos que se provocan en la institución educativa, si un 35%, no un 17% y a veces 48%.

Los conflictos leves y graves se analizan antes de tomar medidas pedagógicas, formativas o disciplinarias, si un 78%, no un 4% y a veces un 17%.

Tabla N° 24. Respuestas estudiantes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Institución Educativa, Colegio Fundación Colombia.

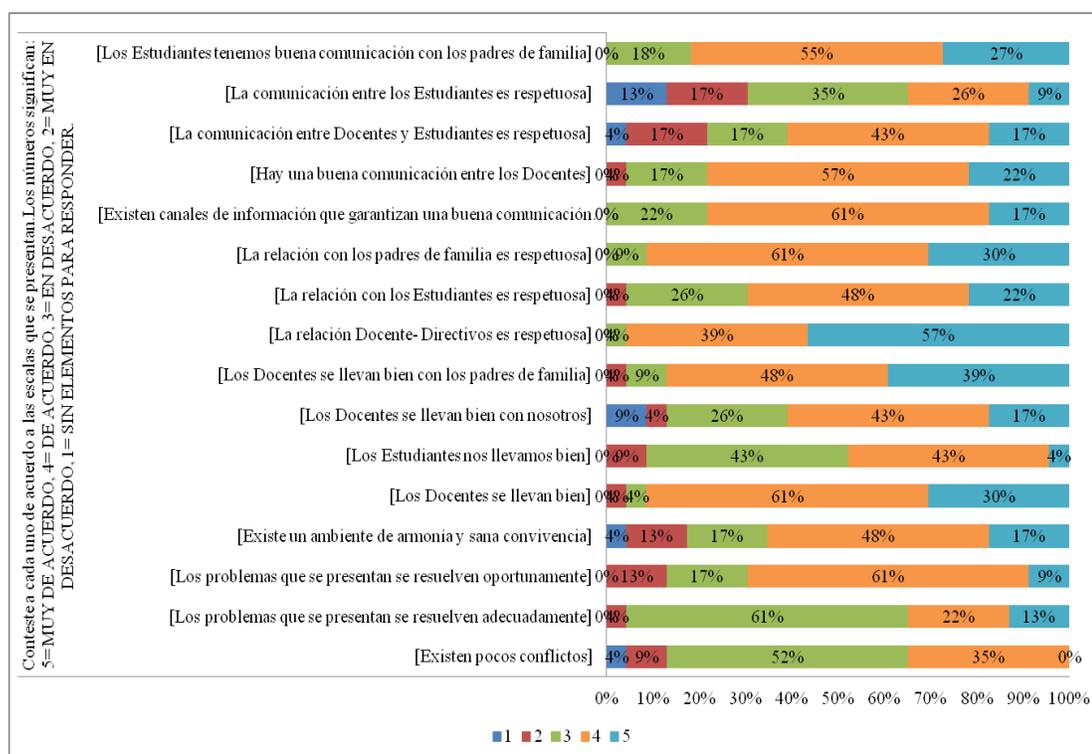


Se entrevista a todas las personas involucradas en un conflicto, si un 91%, no un 5% y a veces un 5%. Frente a los conflictos se analiza una completa investigación antes de tomar medidas, si un 78%, no un 4%, a veces un 17%. Con estas cifras se puede evidenciar que las medidas que se toman con el reglamento estudiantil se manifiesta positivamente.

Respecto a la comunicación en la institución, de la tabla N° 25 se puede decir que de los 22 estudiantes entrevistados dicen; los estudiantes tenemos buena comunicación con los padres de familia, en desacuerdo un 18%, de acuerdo un 55%, muy de acuerdo un 27%. La comunicación entre los estudiantes es respetuosa, sin

elementos para responder un 13%, muy en desacuerdo un 17%, en desacuerdo un 35%, de acuerdo un 26%, muy de acuerdo un 9%.

Tabla N° 25. Respuestas estudiantes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Colegio Fundación Colombia.



La comunicación entre docentes y estudiantes es respetuosa, sin elementos para responder un 4%, muy en desacuerdo un 17%, en desacuerdo un 17% de acuerdo un 43%, muy de acuerdo un 17%. Hay una buena comunicación entre docentes, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 17%, de acuerdo un 57%, muy de acuerdo un 22%. Existen canales de información que garantizan una buena comunicación, en desacuerdo un 22%, de acuerdo un 61%, muy de acuerdo un 17%. La relación con los padres de familia es respetuosa, en desacuerdo un 9%, de acuerdo un 61%, muy de acuerdo un 30%. La relación con los estudiantes es respetuosa, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 48%, muy de acuerdo un 22%.

La relación docentes- directivos es respetuosa, en desacuerdo un 4% de acuerdo un 39%, muy de acuerdo un 59%. Los docentes se llevan bien con los padres de familia, muy en desacuerdo 4%, en desacuerdo un 9%, de acuerdo un 48%, muy de acuerdo un 39%. Los docentes se llevan bien con nosotros, sin argumentos para responder un 9%, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 43%, muy de acuerdo un 17%. Los docentes nos llevamos bien, muy en desacuerdo un 9% en desacuerdo un 43%, de acuerdo un 43% y muy de acuerdo un 4%. Los docentes se llevan bien, muy en desacuerdo un 4% en desacuerdo un 4%, de acuerdo un 61%, muy de acuerdo un 30%.

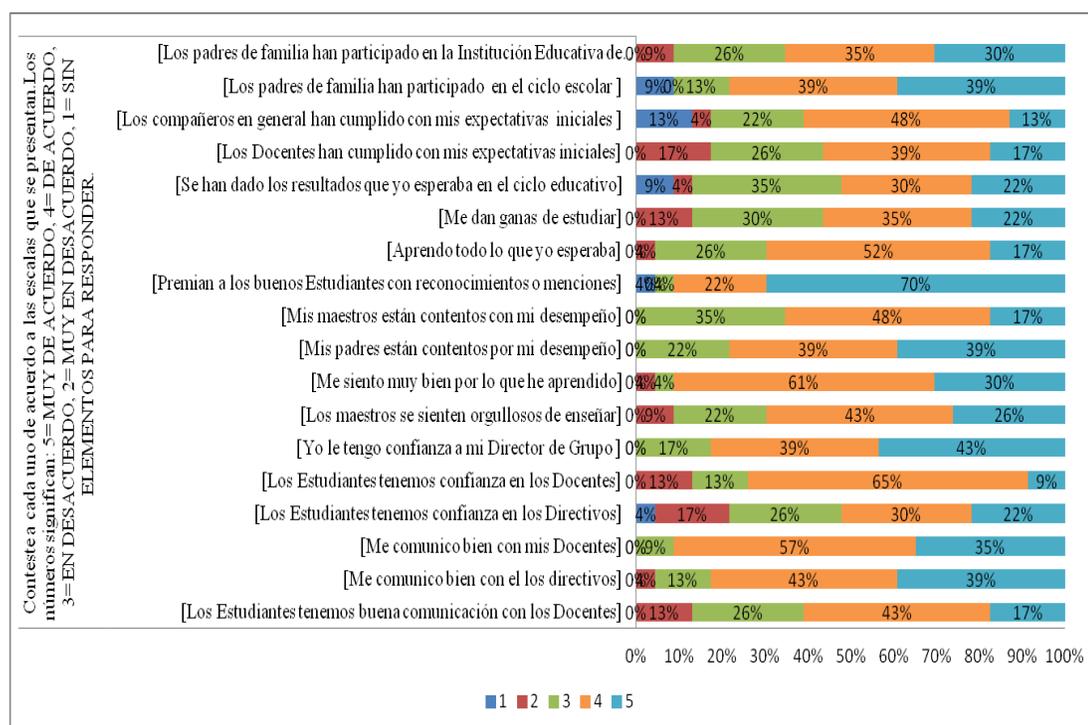
Existe un ambiente de armonía y sana convivencia, sin argumentos para responder un 4% muy en desacuerdo un 13% en desacuerdo un 17%, de acuerdo un 48% y muy de acuerdo un 17%. Los problemas que se presentan se resuelven oportunamente, Muy en desacuerdo un 13% en desacuerdo un 17%, de acuerdo un 61%, muy de acuerdo un 9%. Los problemas que se presentan se resuelven adecuadamente, 4% en desacuerdo un 61%, de acuerdo un 22%, muy de acuerdo un 13%. Existen pocos conflictos sin elementos para responder 4%, muy en desacuerdo 9%, en desacuerdo un 52% y de acuerdo un 35%.

Respecto a la participación de los diferentes entes en la institución de la tabla N° 26 se puede observar que de los 22 estudiantes entrevistados dicen que los padres de familia han participado en la institución educativa, muy en desacuerdo un 9%, en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 35%, y muy de acuerdo un 30%. Los padres de familia han participado en el ciclo escolar, sin argumentos para responder un 9%, en desacuerdo un 13%, de acuerdo un 39%, muy de acuerdo un 39%.

Los compañeros en general han cumplido con mis expectativas iniciales, sin argumentos para responder un 13%, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 22%, de acuerdo un 48%, muy de acuerdo un 13%. Los docentes han cumplido con

mis expectativas iniciales, muy en desacuerdo un 17%, en desacuerdo 26%, de acuerdo un 39%, muy de acuerdo un 17%.

Tabla N° 26. Respuestas estudiantes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Colegio Fundación Colombia.



Se han dado los resultados que yo quería en el ciclo educativo, sin argumentos para responder 9%, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 35%, de acuerdo un 30% y muy de acuerdo un 22%. Me dan ganas de estudiar, muy en desacuerdo 13%, en desacuerdo un 30%, de acuerdo un 35%, muy de acuerdo un 22%. Aprendo todo lo que yo esperaba, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 52%, muy de acuerdo un 17%. Premian a los buenos estudiantes con reconocimientos o menciones, sin argumentos para responder un 4%, en desacuerdo 4%, de acuerdo un 22%, muy de acuerdo un 70%.

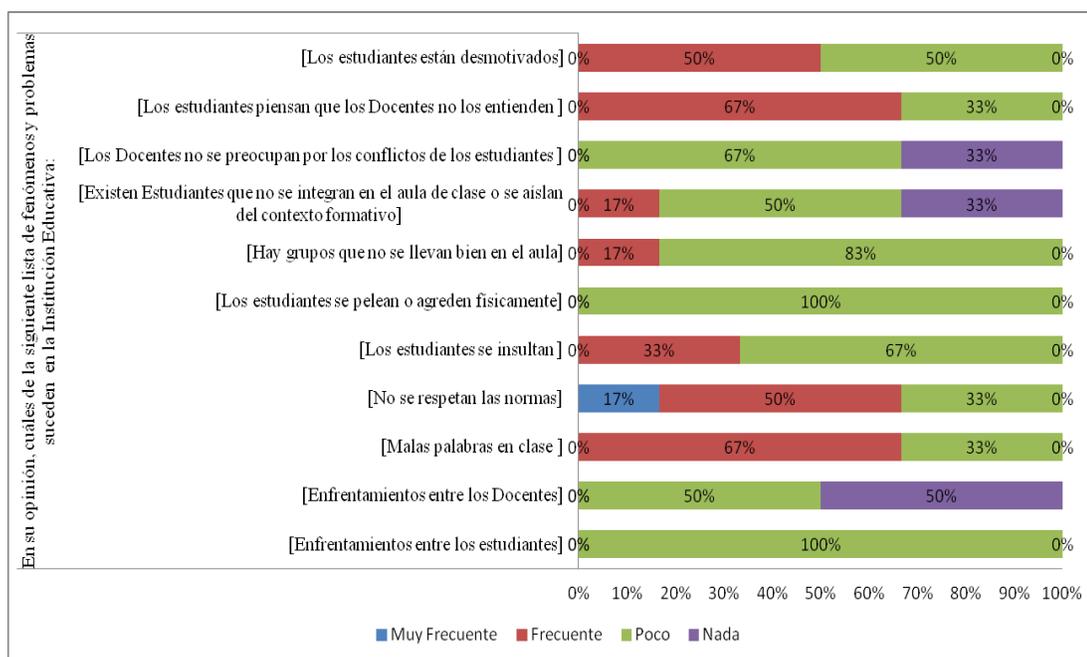
Mis docentes están contentos con mi desempeño, en desacuerdo un 35%, de acuerdo un 48%, muy de acuerdo un 17%. Mis padres están contentos con mi

desempeño en desacuerdo un 22%, de acuerdo un 39%, muy de acuerdo un 39%. Me siento muy bien por lo que he aprendido, sin argumentos para responder 4%, en desacuerdo un 4%, de acuerdo un 61%, muy de acuerdo un 30%. Los maestros se sienten orgullosos de enseñar, muy en desacuerdo 9%, en desacuerdo un 22%, de acuerdo 43%, muy de acuerdo un 26%. Yo le tengo confianza a mi director de grupo, en desacuerdo un 17%, de acuerdo un 39%, muy de acuerdo un 43%. Los estudiantes tenemos confianza en los docentes, muy en desacuerdo un 17%, en desacuerdo un 17%, de acuerdo un 65%, muy de acuerdo un 9%. Los estudiantes tenemos confianza en los directivos, sin argumentos para responder un 4%, muy en desacuerdo un 17%, en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 30%, muy de acuerdo un 22%. Me comunico bien con mis docentes, en desacuerdo un 9% de acuerdo un 57%, muy de acuerdo un 35%. Me comunico bien con mis directivos muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 13%, de acuerdo un 43%, muy de acuerdo un 39%. Los estudiantes tenemos buena comunicación con los docentes, muy en desacuerdo un 13% en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 43%, muy de acuerdo un 17%.

En el caso de los docentes se aplicó una muestra de cinco encuestas a los docentes correspondientes al 5% del total de docentes de la institución.

Para averiguar cuáles fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa de la tabla N° 27 se puede decir que de los cinco docentes entrevistados: el 50% de los estudiantes se encuentran frecuentemente desmotivados, otro 50% se encuentran poco desmotivados; lo cual quiere decir que la mitad de los estudiantes se encuentran desmotivados. Un 9% de los estudiantes piensan que los docentes muy frecuentemente no los entienden, un 57% piensa que los docentes frecuentemente no los entienden, otro 26% de los estudiantes piensan que los docentes con poca frecuencia no los entienden y otro 9% piensa que los docentes siempre los entienden; la gran mayoría de los estudiantes manifiestan que los docentes no los entienden.

Tabla N° 27. Respuestas docentes a los fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa.



Un 4% responde que muy frecuentemente los docentes no se preocupan por los conflictos de los estudiantes, un 26% dice que los estudiantes frecuentemente no se preocupan por los conflictos de los estudiantes, un 35% responde que con poca frecuencia los docentes no se preocupan por los conflictos de los estudiantes y un 35% dice que nunca los docentes ignoran los conflictos de los estudiantes; esto significa que la gran mayoría de los docentes piensa que si se preocupan por los conflictos de los estudiantes. Un 24% opina que muy frecuentemente existen estudiantes que se aíslan del contexto, un 33% dice que frecuentemente existen estudiantes que se aíslan del contexto formativo, un 38% dice que los estudiantes poco se aíslan del contexto formativo y un 5% dice que los estudiantes nada se aíslan del contexto formativo; lo cual quiere decir que la mayoría de los estudiantes se alejan del contexto formativo. Un 32% opina que muy frecuentemente hay grupos que no se llevan bien en el aula, un 27% dice que frecuentemente hay grupos que no se llevan bien en el aula, un 27% dice que pocos grupos no se llevan bien en el aula y un 14% opina que los grupos se la llevan bien en el aula; en donde se manifiesta que

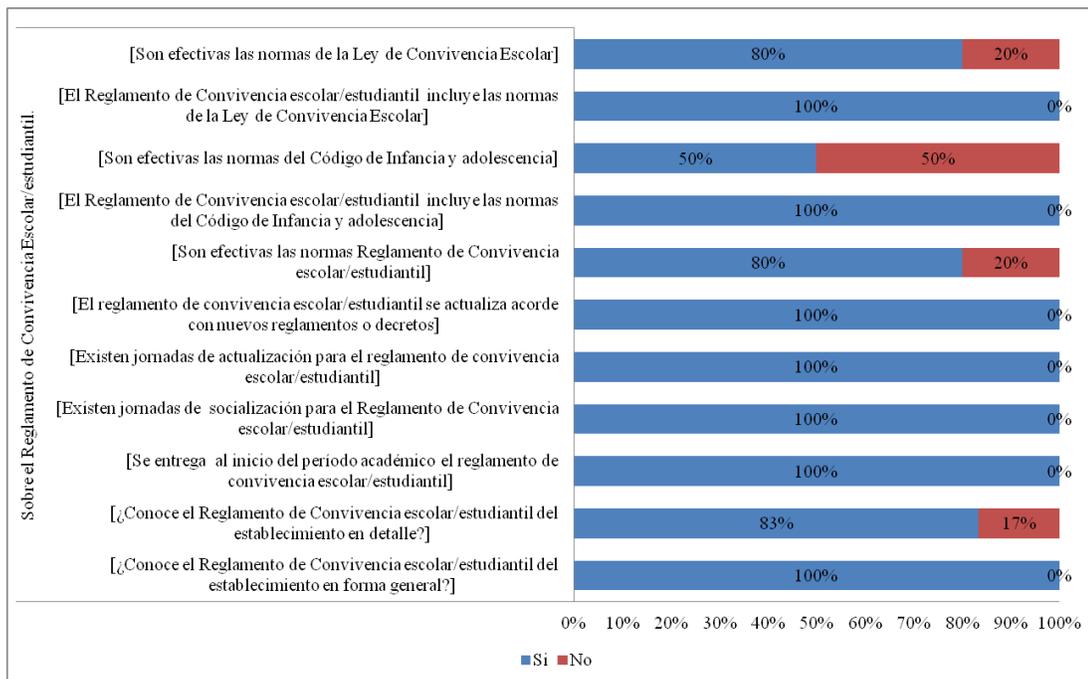
en su mayoría existen grupos que no se la llevan bien en el aula. Un 9% opina que muy frecuentemente los estudiantes se agreden o pelean físicamente, un 26% opina que frecuentemente los estudiantes se agreden o pelean físicamente, un 65% dice que poco los estudiantes se agreden o pelean físicamente y nunca 0%; esto quiere decir que poco los estudiantes se agreden o pelean físicamente.

Un 33% opina que muy frecuentemente los estudiantes se insultan, un 52% dice que frecuentemente los estudiantes se insultan, un 10% dice que poco los estudiantes se insultan y un 5% dice que nunca se insultan; para concluir que los estudiantes en su gran mayoría se insultan. Un 22% dice muy frecuentemente no se respetan las normas, un 35% opina que frecuentemente no se respetan las normas, un 35% opina que poco sobrepasan las normas y un 9% opina que nunca se sobrepasan las normas. Un 35% dice que muy frecuentemente se utilizan malas palabras en clase, un 39% opina que frecuentemente se utilizan malas palabras en clase, un 22% opina que poco se utilizan malas palabras en clase y un 4% dice que nunca se utilizan malas palabras en clase; esto quiere decir que se utilizan malas palabras en clase. Un 4% opina que muy frecuentemente se dan enfrentamientos entre los docentes, un 9% dice que frecuentemente se dan enfrentamientos entre los docentes, un 48% dice que poco se dan enfrentamientos entre los docentes y un 39% dice que nunca se dan enfrentamientos entre los docentes; con esto se manifiesta que no se dan enfrentamientos entre los docentes y finalmente con respecto a este punto un 9% dice que muy frecuentemente se dan enfrentamientos entre los estudiantes, un 52% opina que frecuentemente se dan enfrentamientos entre los estudiantes, un 39% opina que poco se dan enfrentamientos entre los estudiantes y un 0% dice que nunca se dan enfrentamientos entre los estudiantes; lo que quiere decir que en su mayoría se dan enfrentamientos entre los estudiantes.

Para revisar sobre cómo se ejerce el reglamento de convivencia escolar/ estudiantil de la tabla N° 28 se puede decir que de los cinco docentes entrevistados: un 68% opina que si son efectivas las normas de la ley de convivencia escolar y un 32%

opina que no son efectivas las normas de la ley de convivencia escolar. Un 100% de los encuestados dice que el reglamento de convivencia estudiantil si incluye las normas de convivencia escolar. Un 78% dice que si son efectivas las normas del código de infancia y adolescencia y un 22% dice que no son efectivas las normas del código de infancia y adolescencia. Un 91% dice que el reglamento de convivencia escolar si incluye las normas del código de infancia y adolescencia y un 9% dice que el reglamento de convivencia escolar no incluye las normas del código de infancia y adolescencia.

Tabla N° 28. Respuestas docentes sobre Reglamento de Convivencia Colegio Fundación Colombia

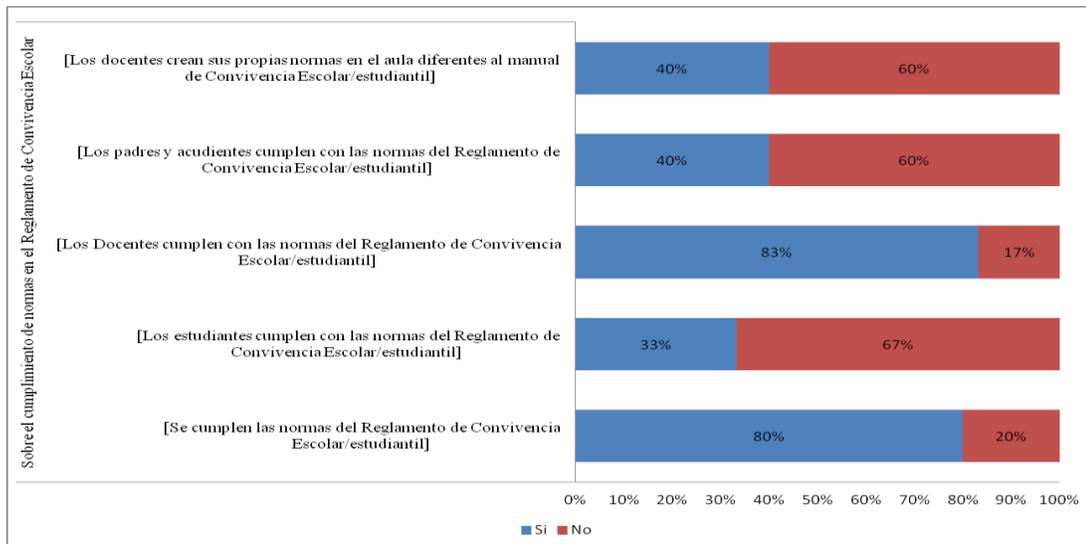


Un 55% dice que si son efectivas las normas del reglamento de convivencia escolar y un 45% dice que no son efectivas las normas del reglamento de convivencia escolar. Un 86% dice que el reglamento de convivencia escolar si se actualiza acorde con los nuevos reglamentos o decretos y un 14% dice que el reglamento de convivencia escolar no se actualiza acorde con los nuevos reglamentos o decretos. Un 39% dice que si existen jornadas de actualización para el reglamento de convivencia

escolar y un 61% dice que no existen jornadas de actualización para el reglamento de convivencia escolar. Un 70% dice que si existen jornadas de socialización para el reglamento de convivencia escolar y un 30% dice que no existen jornadas de socialización para el reglamento de convivencia escolar. Un 95% dice que sí se entrega al inicio del periodo académico el reglamento de convivencia escolar y un 5% dice que no se entrega al inicio del periodo académico el reglamento de convivencia escolar. Un 30% dice que sí conoce el reglamento de convivencia escolar del establecimiento, en detalle y un 70% dice que no conoce el reglamento de convivencia escolar del establecimiento, en detalle. Un 74% dice que sí conoce el reglamento de convivencia escolar del establecimiento en forma general y un 26% dice que no conoce el reglamento de convivencia escolar del establecimiento en forma general; esta tabla muestra que en su mayoría la mayoría de los estudiantes conocen el reglamento de convivencia y están familiarizados con él.

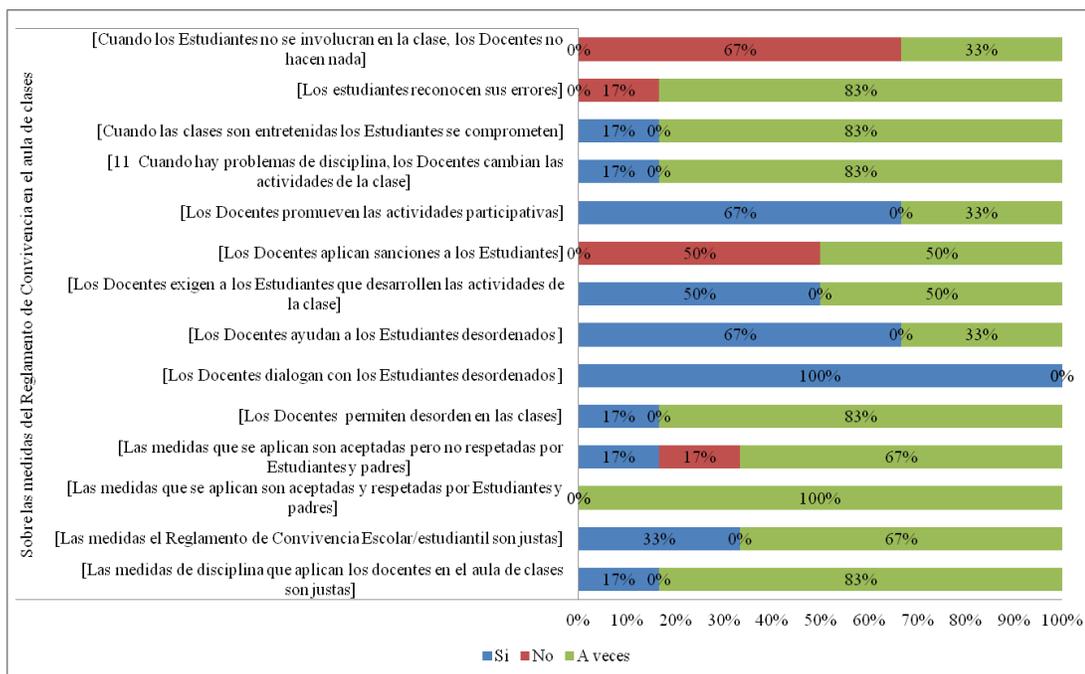
Para revisar el cumplimiento de normas en el reglamento de convivencia escolar de la tabla N° 29 se puede decir que de los cinco docentes entrevistados: Un 43% dice que los docentes sí crean sus propias normas en el aula diferentes al manual de convivencia escolar y un 57% dice que los docentes no crean sus propias normas en el aula diferentes al manual de convivencia escolar. Un 78% dice que los padres y acudientes si cumplen con las normas del reglamento de convivencia escolar y un 22% dice que los padres y acudientes no cumplen con las normas del reglamento de convivencia escolar. Un 71% dice que los docentes si cumplen con las normas de convivencia escolar y un 29% dice que los docentes no cumplen con las normas de convivencia escolar. Un 17% dice que los estudiantes si cumplen con las normas de convivencia escolar y un 83% dicen que los estudiantes no cumplen con las normas de convivencia escolar. Un 57% opina que si se cumple con las normas del reglamento de convivencia escolar y un 43% opina que no se cumple con las normas del reglamento de convivencia escolar.

Tabla N° 29. Respuestas docentes sobre cumplimiento de normas Colegio Fundación Colombia



Sobre las medidas del reglamento de convivencia en el aula de clase de la tabla N° 30 se puede decir que de los cinco docentes entrevistados dicen: que cuando los estudiantes no se involucran en la clase, los docentes no hacen nada si un 9%, no un 27% y a veces un 64% lo que quiere decir que los docentes consideran que si hacen algo por remediarlo. Los estudiantes reconocen sus errores: si un 4%, no un 9% a veces un 87% lo que muestra que los estudiantes tienen problemas a la hora de reconocer sus errores. Cuando las clases son entretenidas los estudiantes se comprometen: si un 78%, no un 0% y a veces un 22% en donde se demuestra que los estudiantes se motivan frente a las clases entretenidas. Cuando hay problemas de disciplina los docentes cambian las actividades de la clase, si un 27% no un 18% y a veces un 55% de donde se infiere que los docentes no cambian las actividades de la clase por problemas de disciplina. Los docentes promueven las actividades participativas, si un 48%, no un 9% y a veces un 43%; en este punto se manifiesta que los docentes si promueven las actividades participativas. Los estudiantes aplican sanciones a los estudiantes, si un 39% no un 22% y a veces un 39% de donde se infiere que casi siempre los docentes aplican sanciones a los estudiantes.

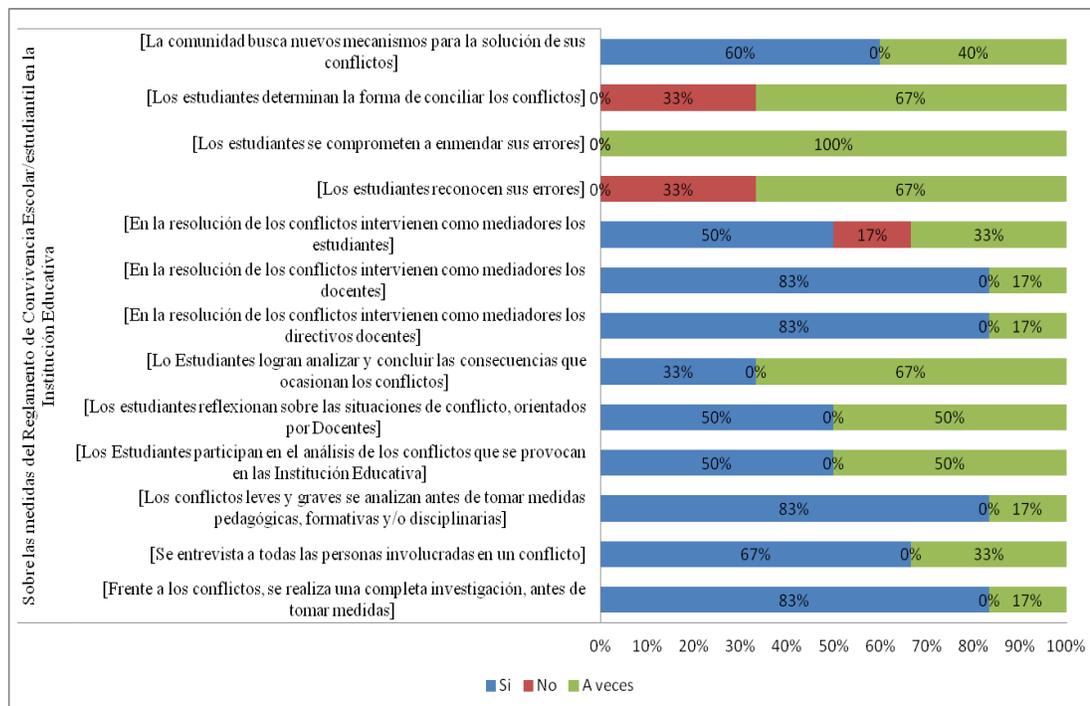
Tabla N° 30. Respuestas docentes Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Colegio Fundación Colombia



Los docentes exigen a sus estudiantes que desarrollen actividades de la clase, si un 64% no un 5% y a veces un 32%, esto quiere decir que los docentes si exigen a sus estudiantes que desarrollen las actividades de la clase. Los docentes ayudan a los estudiantes desordenados, si un 26% no un 30% y a veces un 43% en donde se demuestra que los docentes si estan pendientes de sus estudiantes desordenados pero que tambien dan autonomia. Los docentes dialogan con los estudiantes desordenados, si un 52% no un 13% y a veces un 35%, aca se muestra que los docentes si dialogan con sus estudiantes desordenados la grna mayoría de las veces. Los docentes permiten desorden en las clases, si un 4% no un 26% y a veces un 68% se manifiesta una autonomia en los estudiantes para ayudar a llevar la disciplina. Las medidas que se aplican son aceptadas pero no respetadas por estudiantes y padres, si un 27% no un 32% y a veces un 41%. Las medidas que se aplican son aceptadas y respetadas por estudiantes y padres, si un 18% no un 14% y a veces un 68%. Las medidas del reglamento de convivencia escolar estudiantil son justas, si un 48% no un 0% y a

veces un 52% lo que indica que indica que en general las medidas del reglamento de convivencia escolar estudiantil si son justas. Las medidas de disciplina que aplican los docentes en el aula de clase son justas, si un 13% no un 0% y a veces un 87%.

Tabla N° 31. Respuesta docentes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en el Colegio Fundación Colombia



Sobre las medidas de reglamento de convivencia escolar/ estudiantil en la institución de la tabla N° 31 se puede decir que de los cinco docentes entrevistados dicen: La comunidad busca nuevos mecanismos para la solución de conflictos, si un 39% no un 0% y a veces un 61%. Los estudiantes determinan la forma de conciliar los conflictos, si un 22% no un 13% y a veces un 65%. Los estudiantes se comprometen a enmendar sus errores, si un 52% no un 4% y a veces un 43%. Los estudiantes reconocen sus errores, si un 4% no un 4% a veces un 91%.

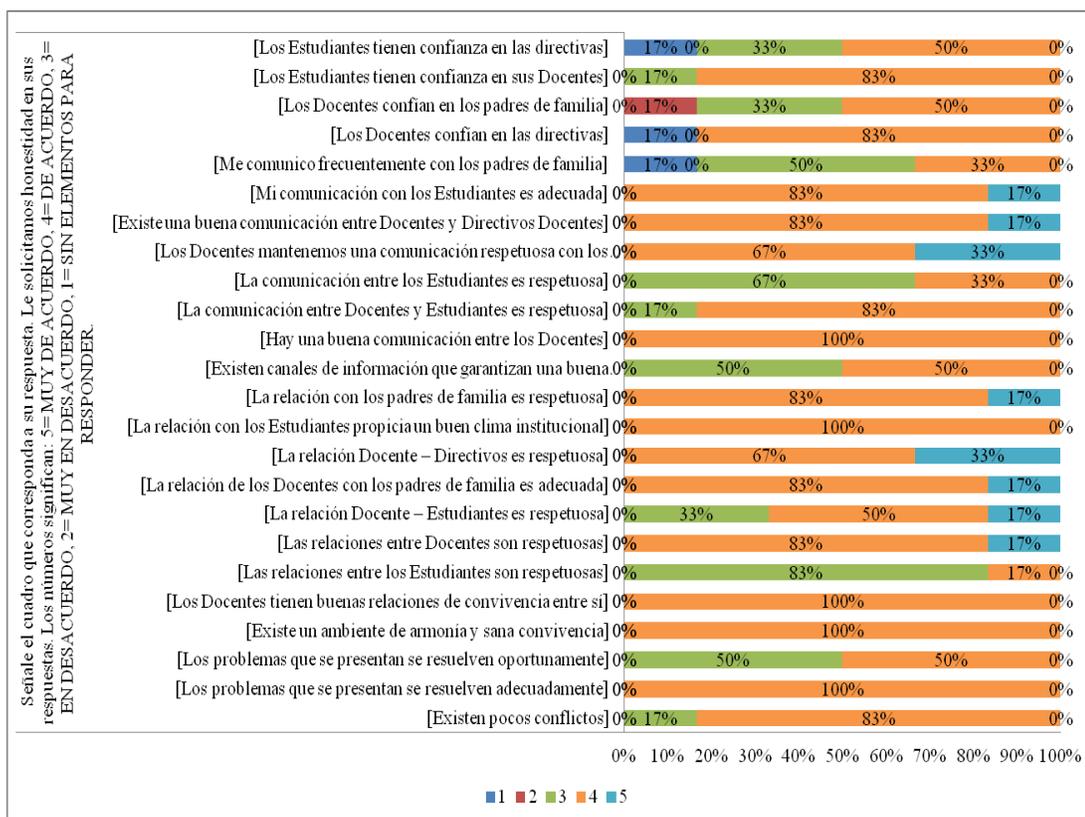
En la solución de conflictos intervienen como mediadores los estudiantes, si un 35%, no un 17% y a veces un 48%. En la resolución de conflictos intervienen como mediadores los docentes, si un 59%, no un 5% y a veces un 36%.

En la resolución de conflictos intervienen como mediadores los directivos - docentes, si un 57%, no un 0% y a veces un 43%. Los estudiantes logran analizar y concluir las consecuencias que ocasionan los conflictos, si un 48%, no un 4% y a veces un 48%. Los estudiantes reflexionan sobre las situaciones de conflicto, orientados por los docentes, si un 48%, no un 9% y a veces un 43%. Los estudiantes participan en el análisis de conflictos que se provocan en la institución educativa, si un 35%, no un 17% y a veces 48%. Los conflictos leves y graves se analizan antes de tomar medidas pedagógicas, formativas o disciplinarias, si un 78%, no un 4% y a veces un 17%. Se entrevista a todas las personas involucradas en un conflicto, si un 91%, no un 5% y a veces un 5%. Frente a los conflictos se analiza una completa investigación antes de tomar medidas, si un 78%, no un 4%, a veces un 17%. Con estas cifras se puede evidenciar que las medidas que se toman con el reglamento estudiantil se manifiesta positivamente.

Respecto a la comunicación en la institución de la tabla N° 32 se puede decir que los cinco docentes entrevistados manifiestan que los estudiantes tenemos buena comunicación con los padres de familia, en desacuerdo un 18%, de acuerdo un 55%, muy de acuerdo un 27%. La comunicación entre los estudiantes es respetuosa, sin elementos para responder un 13%, muy en desacuerdo un 17%, en desacuerdo un 35%, de acuerdo un 26%, muy de acuerdo un 9%. La comunicación entre docentes y estudiantes es respetuosa, sin elementos para responder un 4%, muy en desacuerdo un 17%, en desacuerdo un 17% de acuerdo un 43%, muy de acuerdo un 17%. Hay una buena comunicación entre docentes, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 17%, de acuerdo un 57%, muy de acuerdo un 22%. Existen canales de información que garantizan una buena comunicación, en desacuerdo un 22%, de acuerdo un 61%,

muy de acuerdo un 17%. La relación con los padres de familia es respetuosa, en desacuerdo un 9%, de acuerdo un 61%, muy de acuerdo un 30%.

Tabla N° 32. Respuestas docentes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Colegio Fundación Colombia.



La relación con los estudiantes es respetuosa, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 48%, muy de acuerdo un 22%. La relación docentes - directivos es respetuosa, en desacuerdo un 4% de acuerdo un 39%, muy de acuerdo un 59%. Los docentes se llevan bien con los padres de familia, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 9%, de acuerdo un 48%, muy de acuerdo un 39%. Los docentes se llevan bien con nosotros, sin argumentos para responder un 9%, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 43%, muy de acuerdo un 17%. Los docentes nos llevamos bien, muy en desacuerdo un 9% en desacuerdo un 43%, de acuerdo un 43% y muy de acuerdo un 4%. Los docentes se llevan bien, muy

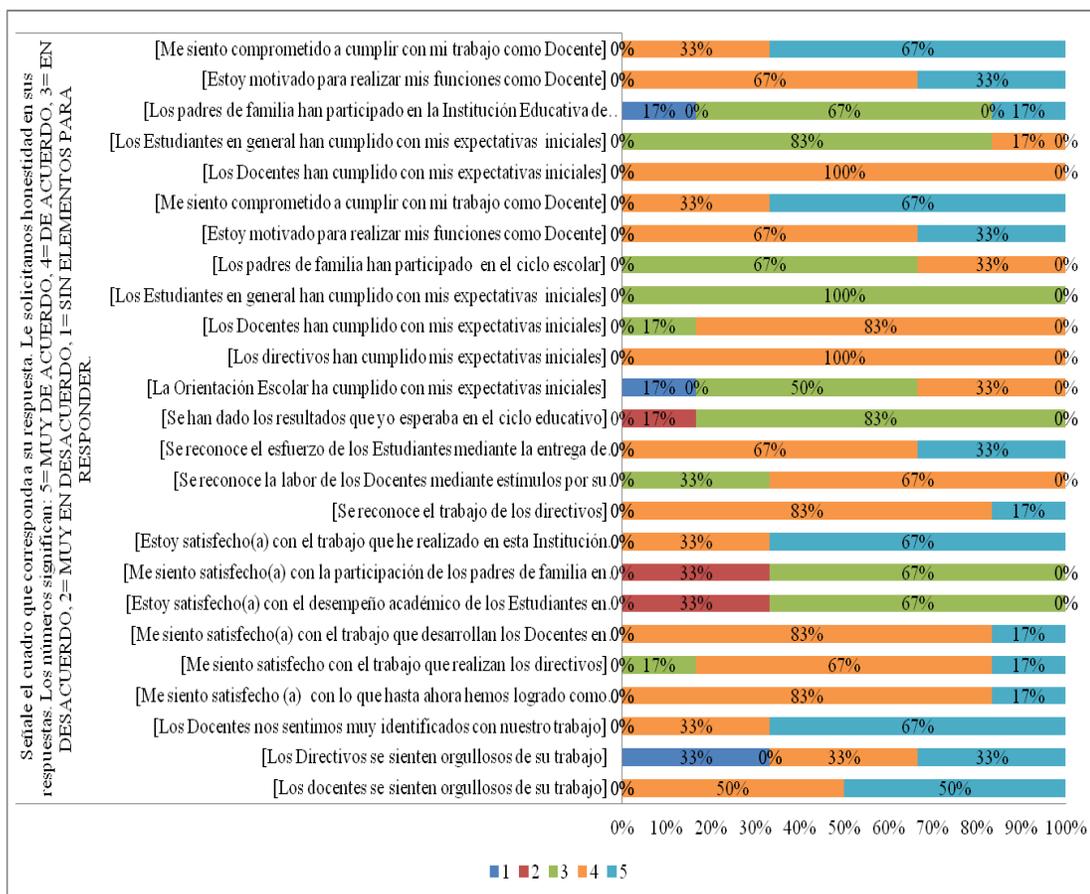
en desacuerdo un 4% en desacuerdo un 4%, de acuerdo un 61%, muy de acuerdo un 30%.

Existe un ambiente de armonía y sana convivencia, sin argumentos para responder un 4% muy en desacuerdo un 13% en desacuerdo un 17%, de acuerdo un 48% y muy de acuerdo un 17%. Los problemas que se presentan se resuelven oportunamente, Muy en desacuerdo un 13% en desacuerdo un 17%, de acuerdo un 61%, muy de acuerdo un 9%. Los problemas que se presentan se resuelven adecuadamente, 4% en desacuerdo un 61%, de acuerdo un 22%, muy de acuerdo un 13%. Existen pocos conflictos 4% 9% en desacuerdo un 52%, y de acuerdo un 35%.

Respecto a la participación de los diferentes entes en la institución de la tabla N° 33 se puede observar que de los cinco docentes entrevistados dicen: Los padres de familia han participado en la institución educativa, muy en desacuerdo un 9%, en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 35%, y muy de acuerdo un 30%. Los padres de familia han participado en el ciclo escolar, sin argumentos para responder un 9%, en desacuerdo un 13%, de acuerdo un 39%, muy de acuerdo un 39%. Los compañeros en general han cumplido con mis expectativas iniciales, sin argumentos para responder un 13%, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 22%, de acuerdo un 48%, muy de acuerdo un 13%. Los docentes han cumplido con mis expectativas iniciales, muy en desacuerdo un 17%, en desacuerdo 26%, de acuerdo un 39%, muy de acuerdo un 17%. Se han dado los resultados que yo quería en el ciclo educativo, sin argumentos para responder 9%, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 35%, de acuerdo un 30% y muy de acuerdo un 22%. Me dan ganas de estudiar, muy en desacuerdo 13%, en desacuerdo un 30%, de acuerdo un 35%, muy de acuerdo un 22%. Aprendo todo lo que yo esperaba, muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 52%, muy de acuerdo un 17%. Premian a los buenos estudiantes con reconocimientos o menciones, sin argumentos para responder un 4%, en desacuerdo 4%, de acuerdo un 22%, muy de acuerdo un 70%. Mis docentes están contentos con mi desempeño, en desacuerdo un 35%, de acuerdo un 48%, muy de

acuerdo un 17%. Mis padres estan contentos con mi desempeño en desacuerdo un 22%, de acuerdo un 39%, muy de acuerdo un 39%. Me siento muy bien por lo que he aprendido, sin argumentos para responder 4%, en desacuerdo un 4%, de acuerdo un 61%, muy de acuerdo un 30%.

Tabla N° 33. Respuestas docentes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Colegio Fundación Colombia.



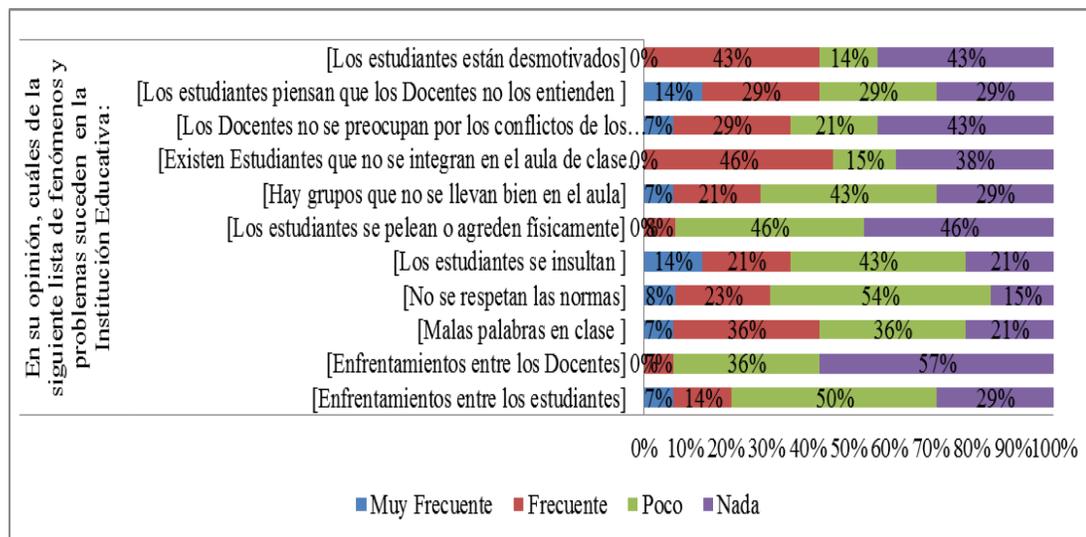
Los maestros se sienten orgullosos de enseñar, muy en desacuerdo 9%, en desacuerdo un 22%, de acuerdo 43%, muy de acuerdo un 26%. Yo le tengo confianza a mi director de grupo, en desacuerdo un 17%, de acuerdo un 39%, muy de acuerdo un 43%. Los estudiantes tenemos confianza en los docentes, muy en desacuerdo un 17%, en desacuerdo un 17%, de acuerdo un 65%, muy de acuerdo un 9%. Los

estudiantes tenemos confianza en los directivos, sin argumentos para responder un 4%, muy en desacuerdo un 17%, en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 30%, muy de acuerdo un 22%. Me comunico bien con mis docentes, en desacuerdo un 9% de acuerdo un 57%, muy de acuerdo un 35%. Me comunico bien con mis directivos muy en desacuerdo un 4%, en desacuerdo un 13%, de acuerdo un 43%, muy de acuerdo un 39%. Los estudiantes tenemos buena comunicación con los docentes, muy en desacuerdo un 13% en desacuerdo un 26%, de acuerdo un 43%, muy de acuerdo un 17%.

5.1.3 Corporación Escuela de Artes y Letras Institución Universitaria. A continuación se realizará un análisis e interpretación de los resultados arrojados por el instrumento aplicado a los estudiantes de la Corporación Escuela de Artes y Letras, se tomó como muestra representativa el 5% de la población estudiantil de los dos primeros semestres, para un total de 14 encuestados.

La tabla N° 34 permite evidenciar el clima de la población estudiantil institucional que percibe como problemática la desmotivación; siendo frecuente la desmotivación en un 43%, poco desmotivada un 14% y con motivación un 43%, lo que representa un porcentaje opuesto entre una desmotivación frecuente y los que están motivados. También se identifica una incomprensión por parte de los docentes hacia los estudiantes en un 14% de alta frecuencia, un 29% que manifiesta incomprensión regularmente, un 29% que expresa que los docentes los entienden, esto representa que el 71% se siente incomprendida por parte de los docentes. Se evidencia que en un 7% los docentes muy frecuentemente no se preocupan por los conflictos los estudiantes, en un 29% frecuentemente no se interesan los docentes, en un 21% levemente se interesan y en un 43% se interesan, representando este último porcentaje un interés representativo por parte de los docentes hacia los conflictos de los estudiantes pero que la mitad más 7% no presentan un interés en los conflictos de los estudiantes.

Tabla N° 34. Respuestas estudiantes a los fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa, Corporación Escuela de Artes y Letras.



En la tabla N° 34 se aprecia que en un 46% frecuentemente existen estudiantes que no se integran con sus compañeros en el aula, que 15% en poca medida no se integran y que un 38% se integran, lo cual demuestra que el 61% de los estudiantes tiene problemas para integrarse en el aula. Se aprecia en la gráfica que en poca medida un 46% se agrede físicamente y no se agrede en el mismo porcentaje, demostrando que existe una equivalencia entre la percepción de la agresión física. Continuamente en otro dato se visualiza que muy frecuentemente se insultan los estudiantes con un 14%, frecuentemente con un 21%, con poca frecuencia un 43% y no se insultan un 21%, esto permite apreciar que existe una percepción frente a la presencia de los insultos entre estudiantes de 78%.

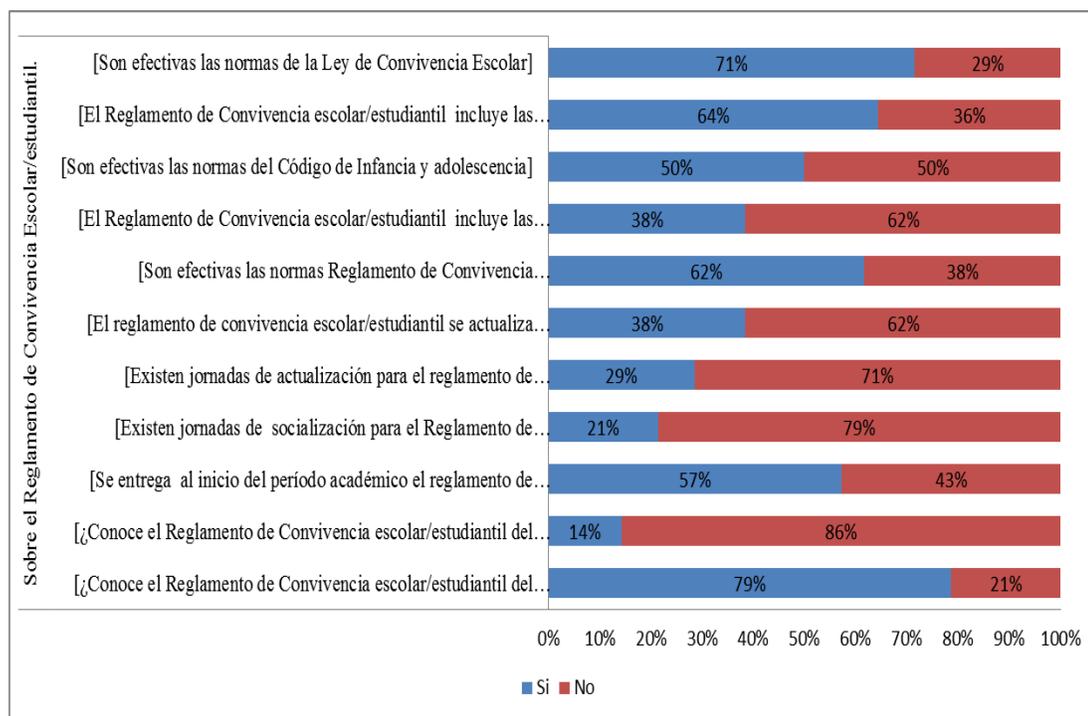
El 8% de los estudiantes expresa que de manera muy frecuente no se respetan las normas, que el 23% considera que frecuentemente no se respetan, que en poca medida no se respetan las normas en 54% y un 15% que se respetan las normas, de esto podemos apreciar que el 85% considera que las normas no se respetan. La utilización de malas palabras en el aula de clase de manera muy frecuente tiene un 7%, un 36% frecuentemente, poco 36% y un 21% se expresa sin utilizar malas

palabras, esto demuestra que en un 79% se utilizan malas palabras en la comunicación dentro del aula de clase. El 7% considera que se presentan enfrentamientos entre los docentes de manera muy frecuente, el 36% manifiesta que en poca medida y 57% que no se presentan dichos enfrentamientos, lo que permite vislumbrar que más de la mitad considera que no se presentan enfrentamientos entre los docentes y que un 43% se presenta en alguna medida estos enfrentamientos.

Finalmente esta tabla representa qué de manera muy frecuente se presentan enfrentamientos entre estudiantes con un 7%, de manera frecuente un 14%, en poca medida un 50% y tan solo 29% que considera que no se presentan enfrentamientos entre estudiantes, lo que representa en un 71% el enfrentamiento entre estudiantes. Se concluye que para los estudiantes existen problemáticas que se presentan con mayor o menor frecuencia, ya que están representadas por encima del 50 % todas las listadas, siendo la más representativas el incumplimiento de las normas con un 85%, la utilización de malas palabras con un 79%, insultos un 78%, un 71% la presencia de enfrentamientos entre estudiantes y la incomprensión por parte de los docentes, también se aprecia que todas las problemáticas se presentan de manera general en un leve grado ya que la mayoría de los altos porcentajes están representados en este. También se puede dilucidar que existe una polaridad en la percepción sobre la presencia de violencia física ya que se valora en un 46% la existencia y la ausencia de ella.

Por último, se valora que el porcentaje más alto responde a la percepción de la inexistencia de altercados entre docentes. Así la convivencia está afectada principalmente por el no acatamiento del reglamento, la agresión verbal y física, y la incomprensión de los estudiantes, junto a esto podemos dilucidar que el único alto porcentaje que supera el 50% es la ausencia de enfrentamientos entre los docentes y que no impacta decididamente en los demás factores negativos.

Tabla N° 35. Respuestas estudiantes sobre Reglamento de Convivencia Corporación Escuela de Artes y Letras



En la tabla N° 35 se muestran las diferentes percepciones sobre el reglamento estudiantil; se identifica que los parámetros de la ley de convivencia en un 71% se considera efectiva y que no en un 29%, que un 64% considera que si se incluyen los parámetros de la ley de convivencia en el reglamento estudiantil y que no las contempla en un 36%, se identifica que si es efectivo el código de infancia y adolescencia y que no en un 50%, que en el 38% considera que si se incluyen los parámetros del código de infancia y adolescencia en el reglamento estudiantil y que no un 62%, el 62% considera que el reglamento estudiantil si es efectivo y un 38% que no, la actualización del reglamento estudiantil con los nuevos aspectos normativos se percibe en un 38% y que no se actualiza en un 62%.

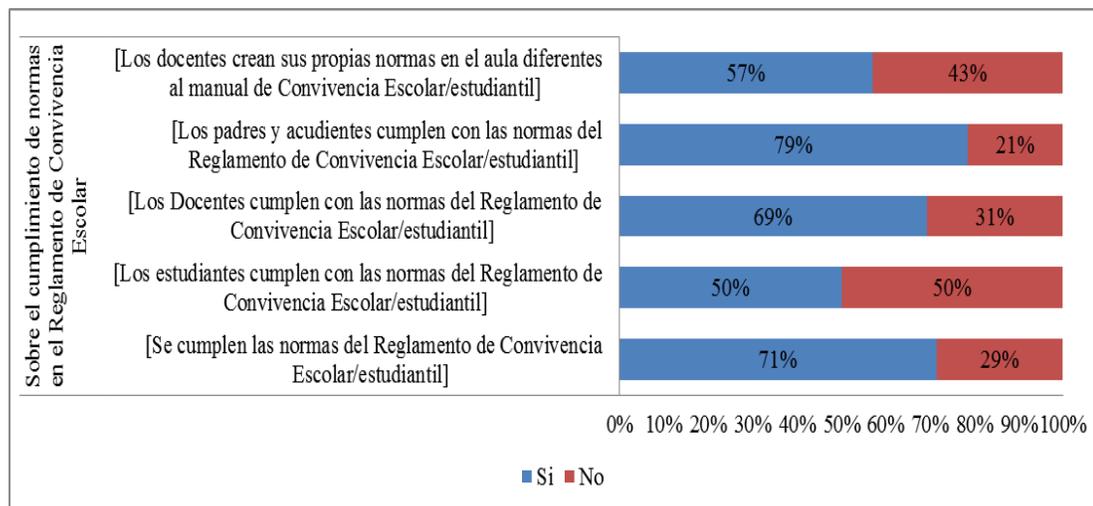
El 29% manifiesta que si se realizan jornadas de actualización y un 71% que no. El 21% de los estudiantes considera que si se realizan jornadas de socialización del reglamento estudiantil y el 79% que no. Los estudiantes en un 57% considera que si

se entrega al iniciar actividades académicas el reglamento estudiantil y el 43% que no se entrega. El 14% expresa que si conoce a profundidad el reglamento estudiantil y el 86% que no lo conoce en detalle. También se identifica que los estudiantes de manera general si conocen el reglamento estudiantil con un 79% y que no lo conocen un 21%. De los porcentajes relacionados anteriormente se puede concluir desde la percepción de los estudiantes que es efectiva la ley de convivencia escolar y que esta está contemplada dentro del reglamento estudiantil ya que están valoradas por encima del 60%, también se presenta una polarización sobre la efectividad del código de infancia y adolescencia mostrando un tendencia de efectividad en la ley de convivencia y una ineffectividad en el código de infancia y adolescencia. En estos datos se observa que el reglamento estudiantil de la institución desde la percepción de los estudiantes no se conoce a profundidad, no se socializa y no se actualiza dado que se valoran en un 86%, 79% y 71% correspondientemente.

Finalmente, se aprecia una ambigüedad en la percepción de los estudiantes frente a la efectividad del reglamento estudiantil ya que se valora con un 62% y con un 64% en su actualización frente a las normas de convivencia pero contrariamente no se conoce a profundidad el reglamento y se manifiesta que no se actualiza y socializa con porcentajes de 86%, 71% y 79% correspondientemente. De esto se concluye que el reglamento estudiantil presenta unos alcances muy reducidos ya que los estudiantes no lo interiorizan ni se apropian de este y por parte de la institución no se brindan los mecanismos de socialización, participación y actualización.

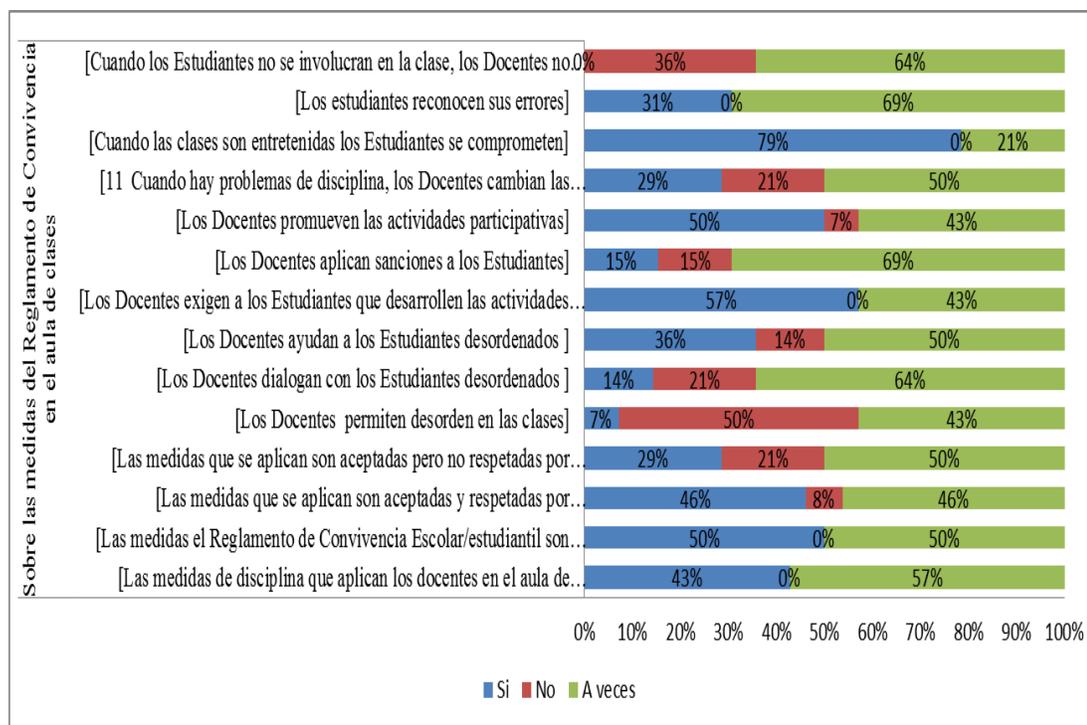
En la tabla N° 36, sobre el cumplimiento de los parámetros establecido en el reglamento estudiantil se identifica que los docentes establecen parámetros propios en el aula fuera de los contemplados en 57% y no establecen nuevos parámetros en un 43%. Se identifica que en un 79% los padres y acudientes cumplen con los parámetros establecidos en el reglamento y un 21% no lo hacen. También los estudiantes consideran que un 69% de los docentes si cumplen con los parámetros del reglamento estudiantil y no lo hacen un 31%.

Tabla N° 36. Respuestas estudiantes sobre cumplimiento de normas Corporación Escuela de Artes y Letras



Se presenta una polaridad en el cumplimiento e incumplimiento del reglamento estudiantil por parte de los estudiantes de un 50%. Acorde con lo expuesto por los estudiantes el 71% considera que se da cumplimiento de los parámetros establecidos en el reglamento y un 29% que no. Estos porcentajes representan que los estudiantes consideran que se da un cumplimiento por encima del 57% al reglamento estudiantil por parte de docentes y padres de familia, se identifica que de manera general se da cumplimiento a los establecido en el reglamento estudiantil con un 71% junto con una polarización del 50% frente al cumplimiento por parte de los estudiantes del reglamento. Lo anterior concluye que el reglamento estudiantil se cumple en mayor medida por docentes y padres de familia que por los propios estudiantes. Un aspecto para resaltar es que a la hora de establecer las relaciones en el aula por parte de los docentes se establecen medidas y parámetros complementarios a los definidos en el reglamento, representado con un 57%. Lo que nos permite establecer que los estudiantes no conciben el reglamento y las normas como únicos y validos elementos para delimitar y enmarcar las relaciones académicas y de convivencia en la institución educativa.

Tabla N° 37. Respuestas estudiantes Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Corporación Escuela de Artes y Letras.



De la tabla N° 37, sobre las medidas del reglamento estudiantil se identifica que el 36% de los estudiantes consideran que los docentes no hacen nada cuando los estudiantes no se involucran en clase y 64% que en ocasiones. El 31% considera que en ocasiones los estudiantes reconocen sus errores y el 69% que en ocasiones. El 79% considera que si se comprometen con las clases los estudiantes cuando son entretenidas el 21% que en ocasiones. Un 21% de los estudiantes considera los docentes no cambian las actividades de clase cuando se presentan problemas de disciplina, 29% que sí y en ocasiones el 50%. El 7% manifiesta que los docentes no promueven actividades participativas en el aula de clase, 43% opina que en ocasiones y un 50% que sí. Un 15% manifiesta que los docentes no aplican sanciones a los estudiantes, otro 15% que si las aplican y un 69% que en ocasiones. Un 43% expresa que los docentes exigen en ocasiones el cumplimiento en el desarrollo de actividades y un 57% que si las exigen. El 14% de los estudiantes menciona que los docentes no ayudan a los estudiantes desordenados un 36% que sí y un 50% que en ocasiones. Se

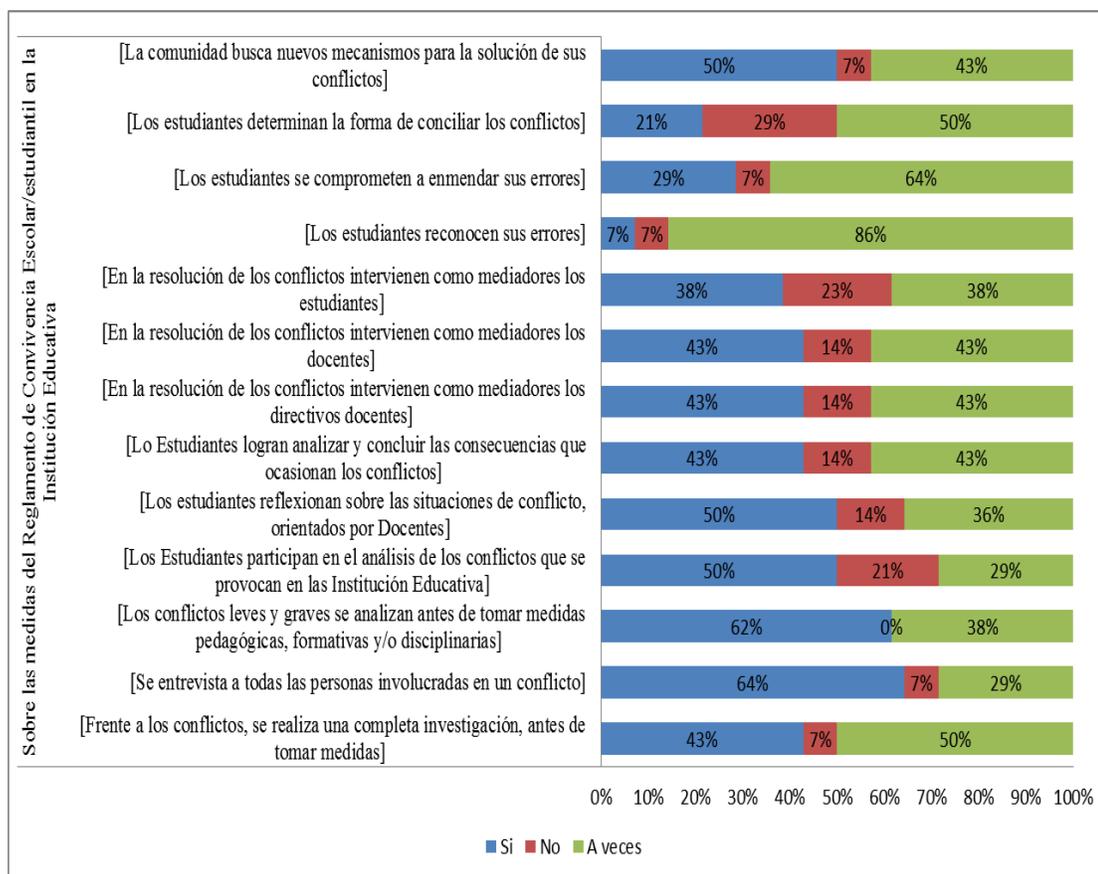
expresa que los docentes no permiten el desorden en clase en un 50%, el 43% considera que en ocasiones y que sí el 7%. El 21% de los estudiantes expresa que no se respetan las medidas que se aplican, 50% que en ocasiones se respetan y el 29% que sí. Los estudiantes que respetan y aceptan las medidas aplicadas representan un 46%, los que no un 8% y otro 46% que en ocasiones.

El 50% considera que las medidas del reglamento estudiantil son las que se aplican en el aula de clase, y el 50% considera que en ocasiones. Los estudiantes consideran que el 43% las medidas de disciplina aplicadas por los docentes en el aula de clase son justas y un 57% que en ocasiones. se identifica que el porcentaje más alto de percepción de los estudiantes está centrado en el compromiso con las actividades de clase cuando las dinámicas de enseñanza son entretenidas con un 79%, también que la mayoría de los porcentajes más altos están concentrados en el rango de ocasionalmente con un 69% y 64%, correspondiente a la pasividad de los docentes frente al dialogo, la aplicación de sanciones y la determinación de intervenir junto con un ocasional reconocimiento de los errores por parte de los estudiantes, adicionalmente se identifica un porcentaje alrededor del 50% cuando se trata de exigencias y promoción de actividades académicas junto con una aceptación, respeto y justicia por parte de los estudiantes de los parámetros establecidos en el reglamento y las medidas tomas por los docentes con un 46%, 50% y 43% correspondientemente. Lo anterior, permite concluir que existe una tendencia hacia el reconocimiento de los errores por parte de los estudiantes, una clara determinación en la exigencia y versatilidad participativa por parte de los docentes frente a las actividades académicas y el orden disciplinar pero una notable pasividad en acercarse a los estudiantes y generar acciones que intervengan en el involucramiento de los estudiantes distantes y ayudarlos, junto con un desinterés en establecer mecanismos alternativos frente a problemas de disciplina fuera del sancionatorio.

La tabla N° 38 permite identificar que frente a las medidas del reglamento estudiantil los estudiantes en su mayor porcentaje consideran como ocasional el

compromiso a enmendar los errores y a reconocerlos con un 64% y 86% correspondientemente.

Tabla N° 38. Respuestas estudiantes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Corporación Escuela de Artes y Letras



También que se realiza un análisis de los conflictos antes de tomar decisiones y se escucha a las personas involucradas con 62% y 64% correspondientemente. Por otro lado, se aprecia con un 79% que los estudiantes no determinan la forma de conciliar un conflicto y un 61% que no participan o lo hacen de manera ocasional como mediadores de conflicto. Adicionalmente, se evidencia una percepción de intervención activa u ocasional como mediadores por parte de los docentes y directivos con un 86% por cada uno.

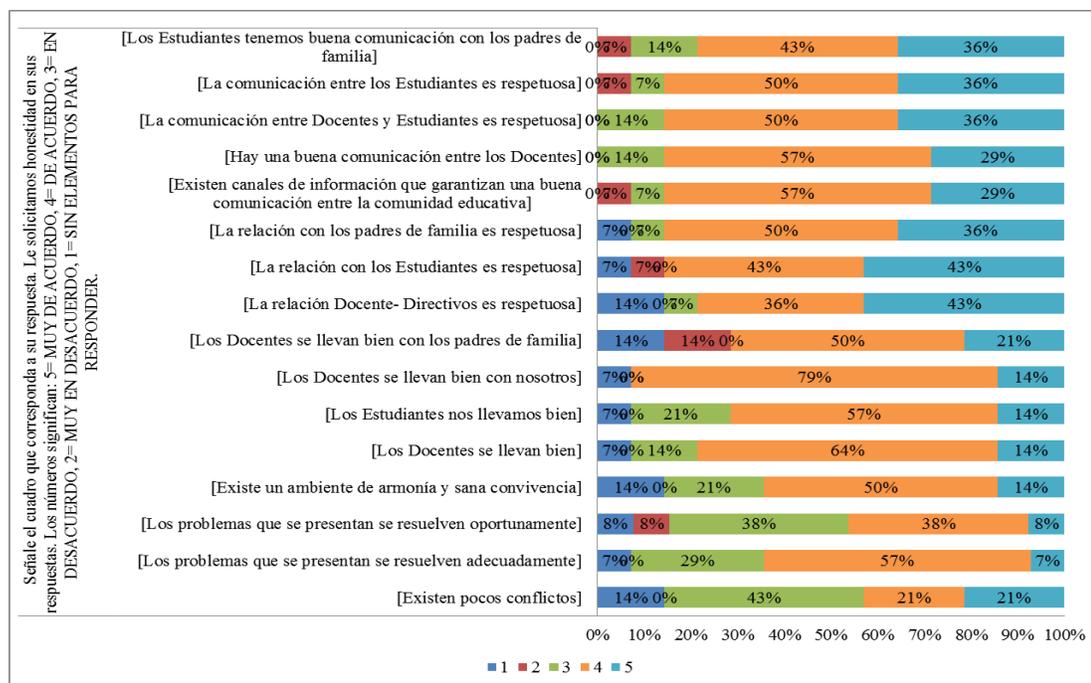
Finalmente, se aprecia un alto porcentaje en la percepción de la integralidad procedimental de la investigación para la toma de medidas y la búsqueda de formas alternativas para solucionar los conflictos con un 93% cada uno. Lo anterior, demuestra que los estudiantes perciben que ellos mismos tienden a no reconocer y resarcir los errores. Se percibe un mediano reconocimiento a la adecuada implementación del proceso de análisis, investigación y escucha de los participantes en los conflictos. También se concluye que los estudiantes no determinan parámetros de conciliación y no participan activamente como mediadores de conflicto. De manera conclusiva se identifica que los docentes y directivos son elementos de mediación en los conflictos con los estudiantes junto con un procedimiento adecuado en el debido proceso para la toma de decisiones en la solución de conflictos.

Se identifica en la tabla N° 39 que el 79% de los estudiantes tienen buena comunicación con sus padres. El 86% se relaciona de manera respetuosa con sus padres, compañeros, con los docentes y entre los docentes. Que también el 86% expresa la existencia de canales adecuados de comunicación. El 79% afirma que es respetuosa la relación entre docentes y directivos. La relación entre docentes y padres de familia y entre docentes en un 71% es en buenos términos. En un 64% se aprecia armonía en el ambiente y un 21% considera que no y un 14% no tiene referente de juicio. Se identifica con un 46% que es oportuna e inoportuna la solución de problemas. Un 64% de los problemas se resuelven de manera adecuada y los conflictos se presentan en un 43%. De lo anterior se concluye que existe respetuosa relación, comunicación y canales de información entre docentes, directivos, estudiantes y padres de familia, también que existe una polarización frente a la percepción de la solución oportuna de las problemáticas y a la existencia de conflictos.

Un 72% por ciento de los estudiantes están de acuerdo con el orgullo del docente en su ejercicio de enseñanza y considera que se reconoce y premia a los estudiantes por sus labores académicas. Un 79% de los estudiantes tienen la disposición para

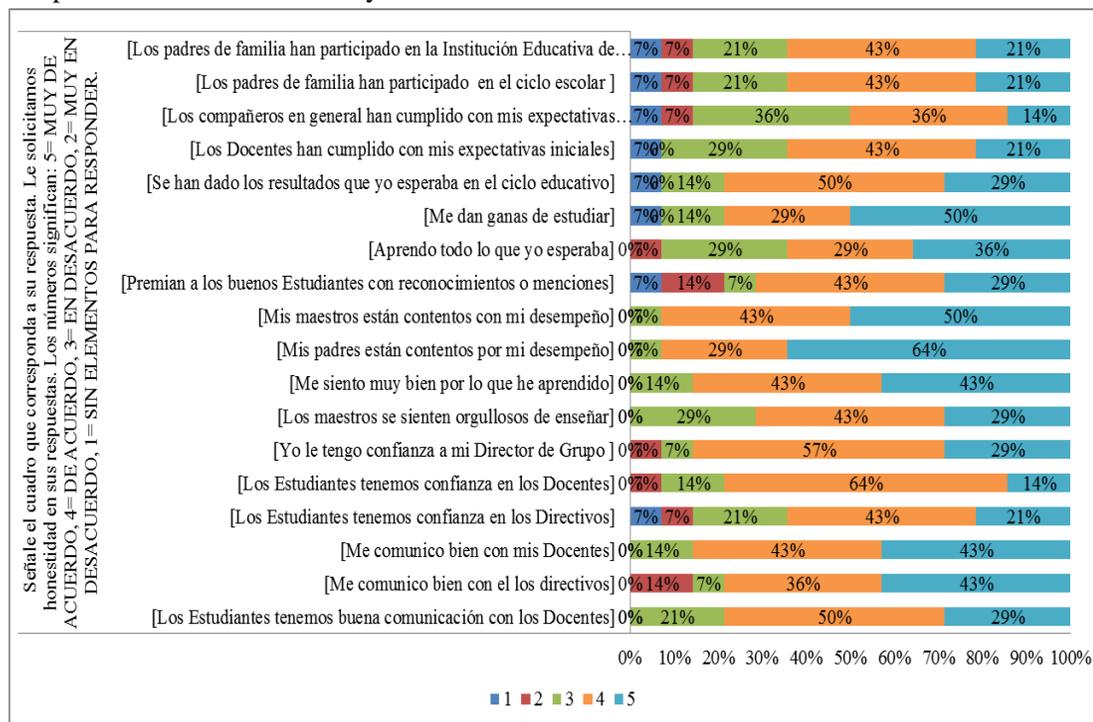
estudiar y alcanzan los objetivos de formación trazados. Un 64% de los padres de familia participa en los procesos formativos del estudiante de las actividades de la institución.

Tabla N° 39. Respuestas estudiantes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Corporación Escuela de Artes y Letras



También se aprecia que el 43% de los compañeros cumplen con las expectativas de otros estudiantes. Un 29% de los docentes no cumplen con las expectativas de los estudiantes. El 35% de los estudiantes no aprende lo que esperaba. El 28% de los estudiantes no confía en los directivos y no se comunica asertivamente con estos en un 21%. De lo anterior se concluye que existe satisfacción por parte de docentes y padres de familia en el rendimiento académico de los estudiantes lo que se refleja en un alto interés y rendimiento en los proceso de aprendizaje por parte de los estudiantes. También que existe porcentajes representativos de confianza en directivos y docentes. Que los padres participen en los proceso de aprendizaje de sus hijos.

Tabla N° 40. Respuestas estudiantes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Corporación Escuela de Artes y Letras.

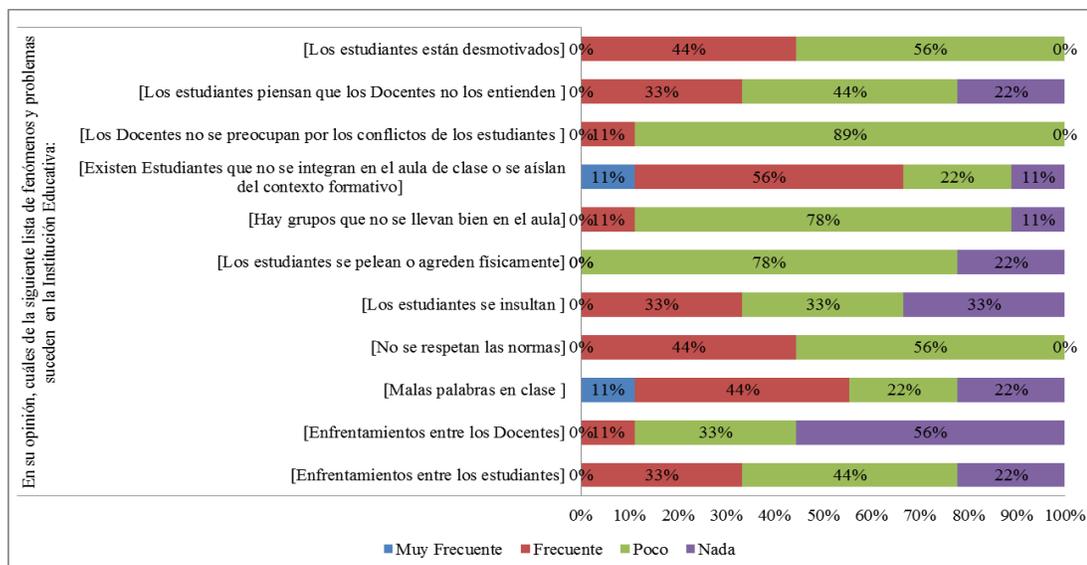


A continuación se realizará un análisis e interpretación de los resultados arrojados por el instrumento aplicado a los docentes de la Corporación Escuela de Artes y Letras, se tomó como muestra representativa el 5% de la población docente, para un total de 8 encuestados.

En la tabla N° 41 respecto a la perspectiva que tienen los docentes frente a fenómenos o problemas que suceden en la institución, se evidencia un alto grado de desmotivación en los estudiantes cumpliendo un 46%, seguido de otro factor bastante preocupante que es la no integración en el aula de clase y el aislamiento del contexto formativo reportando alta frecuencia de estos inconvenientes un 11% y frecuentemente un 56% para un porcentaje total de 67% de estudiantes desmotivados, o, en aislamiento del contexto formativo, lo que indica que existe un grave problema que se debe atacar o de lo contrario como vemos reflejado en las estadísticas donde aunque no existe un nivel de agresión física si se observa un alto grado de insultos

entre estudiantes cumpliendo un 33% (frecuente), falta de respeto a las normas con un 44% (frecuente) generando a futuro deserción estudiantil, agresiones verbales, morales, intolerancia y otros.

Tabla N° 41. Respuestas docentes a los fenómenos y problemas que suceden en la Institución

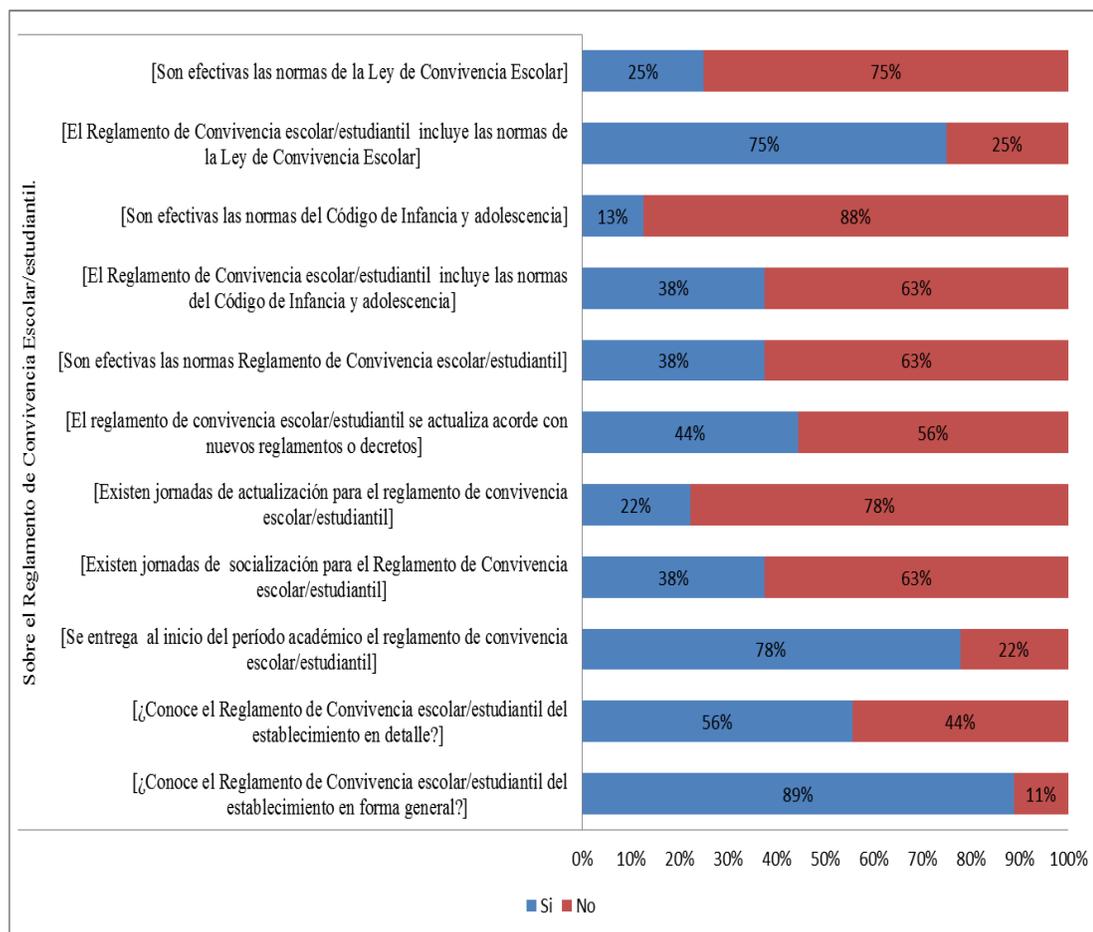


Educativa, Corporación Escuela de Artes y Letras.

En la tabla N° 42 se evidencia con respecto al reglamento estudiantil que los docentes encuestados lo conocen en detalle un 56% y de forma general un 89% y que éste está a disposición de toda la institución iniciando el periodo académico en un 78%, que incluye normas de la ley de convivencia escolar en un 75%, pero al mismo tiempo se observa con preocupación que no existen jornadas de actualización para el mismo reportando un 78% de apreciación negativa, que con un concepto desfavorable no son efectivas las normas de la ley de convivencia escolar con un 75%, no son efectivas las normas de infancia y adolescencia con un 88% y, que con el 63% el reglamento de convivencia escolar no incluye las normas del código de infancia y adolescencia al igual que no son efectivas las normas del reglamento de convivencia escolar; De acuerdo a esta información la apreciación de los docentes encuestados es

que aunque el reglamento es conocido y divulgado entre los involucrados y son reconocidas las normas a cumplir y las consecuencias de no hacerlo, estas no son efectivas, por lo tanto se evidencia una falencia total en el reconocimiento de estas para la convivencia.

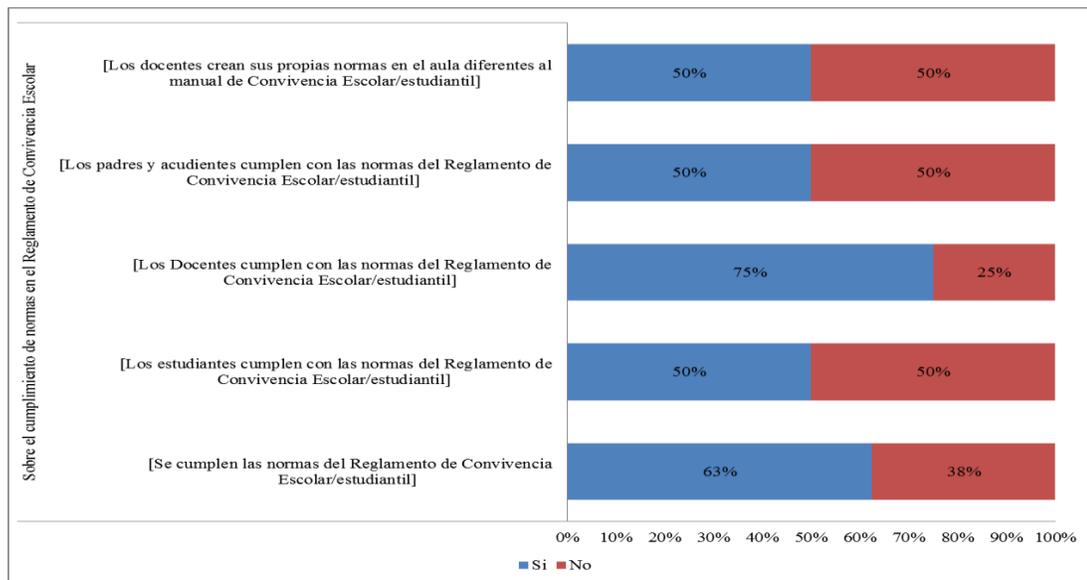
Tabla N° 42. Respuestas docentes sobre Reglamento de Convivencia Corporación Escuela de Artes y Letras



De acuerdo a las estadísticas de la tabla N° 43, en primera instancia hay un 50% de docentes que crean sus propias normas en el aula diferentes al manual de convivencia escolar y al tiempo dice que los docentes cumplen con las normas del reglamento de convivencia escolar en un 75%, por lo tanto debemos hacernos una pregunta y esta sería ¿cómo pueden cumplir los docentes con las normas del

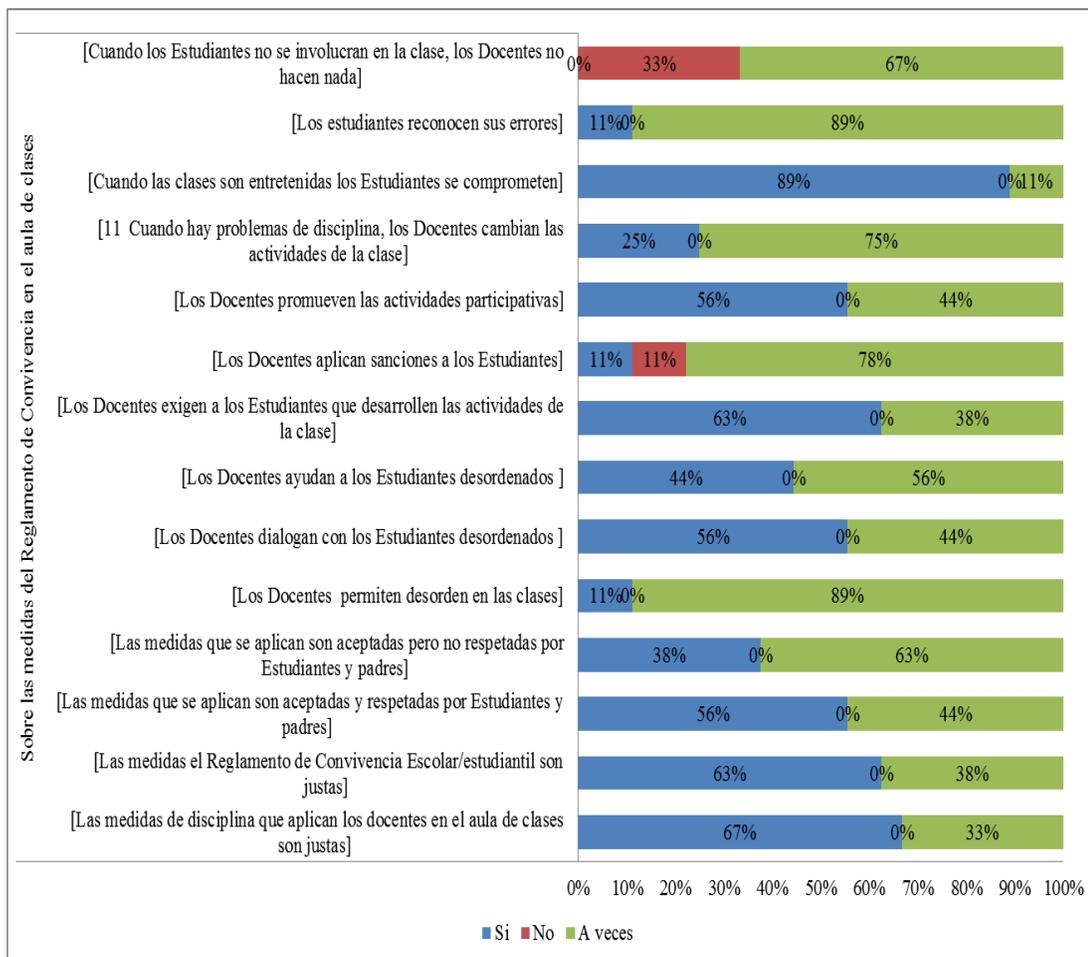
reglamento de convivencia escolar en un 75% si el 50% crea sus propias normas diferentes a las del reglamento?, por otro lado se evidencia que tanto padres, acudientes y estudiantes están divididos en partes iguales al momento de cumplir o incumplir con las normas, es decir un 50% cumple y el otro 50% incumple las normas del reglamento de convivencia escolar/estudiantil.

Tabla N° 43. Respuestas docentes sobre cumplimiento de normas Corporación Escuela de Artes y Letras.



Aquí cabe otra pregunta y es ¿por qué registra que se cumplen las normas del reglamento de convivencia escolar/estudiantil en un 63%? Si se evidencia en las estadísticas de la misma tabla que el 50% de padres, acudientes, estudiantes y docentes no las cumplen o las desconocen, al parecer son percepciones que no están claras; se muestra un panorama de tensión por que las cargas están divididas en porcentajes casi iguales creando polarización en la percepción del cumplimiento de las normas en el reglamento de convivencia escolar.

Tabla N° 44. Respuestas docentes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases Corporación Escuela de Artes y Letras.



En la tabla N° 44 sobre el reglamento de convivencia en el aula de clase se deduce que la percepción de apoyo docente hacia los estudiantes que no se involucran en la clase es baja teniendo como resultado una tercera parte, es decir que el 33% no hace nada y el 67% percibe que a veces, en muy pocas oportunidades los estudiantes reconocen sus errores, reconociendo que solo el 11% lo hace, mientras el 89% solo a veces, ahora pasamos a una variable interesante ya que la percepción en cuanto al compromiso de los estudiantes en clase cuando las clases son entretenidas sobrepasa el promedio reportando un 89%, esta variable estaría apoyada por otras tres que reflejan un porcentaje importante, uno, la percepción de que los docentes promueven

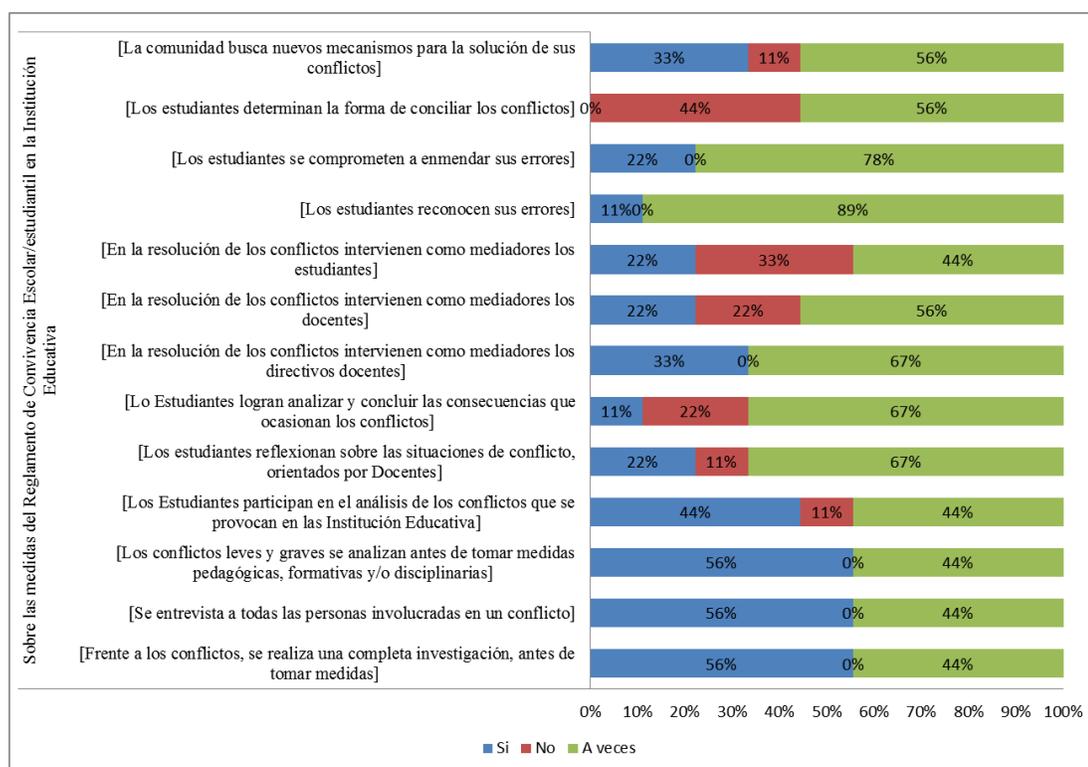
actividades participativas en un 56% afirmativo, dos, la percepción que los docentes ayudan a los estudiantes desordenados con un 44% afirmativo y tres, que los docentes dialogan con los estudiantes desordenados con un 56% afirmativo.

Otras características interesantes están reflejadas en que las medidas que se aplican son aceptadas y respetadas por estudiantes y padres, que son justas tanto en el reglamento de convivencia escolar como las que aplican los docentes directamente en el aula de clase con 56%, 63% y 67% respectivamente; adicionalmente hay que tener en cuenta que la mayoría de cuestionamientos tienen una tendencia inclinada al “a veces” cosa que deja cuestionamientos sin un piso definido.

La tabla N° 45 sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Institución educativa se evidencia con respecto a las problemáticas que cualquier conflicto leve o grave se analiza e investiga antes de tomar cualquier tipo de medida, ya sea pedagógica, formativa o disciplinaria y, adicional se trata de obtener la versión de todas las personas involucradas en el conflicto, lo anterior nos da como resultado un panorama claro y positivo con 56% frente a un 44% que registra a veces; por parte de los docentes frente a la resolución de conflictos, evidenciamos un 33% la comunidad buscando nuevos mecanismos para la solución de sus conflictos y un 56% a veces, aunque la percepción sobre que los estudiantes determinen la forma de conciliar los conflictos es negativa con un 44% y a veces 56%, también se observa con preocupación que en la resolución de conflictos el proceso de intervención como mediadores de conflictos tanto estudiantes, docentes y directivos docentes tiene un nivel de participación bajo con el 33%, 11% y 22% respectivamente con un sí y, 33% y 22% con un “no” estudiantes y docentes respectivamente, los directivos docentes aunque no registran un no, si registran un 67% de a veces y solo el 22% de los estudiantes se comprometen con un sí a enmendar sus errores mientras el 89% a veces, esta información nos define que hay una tendencia por parte de los docentes a que los conflictos sean tratados de la mejor

y más clara manera posible, pero hace falta reforzar el reconocimiento y la forma de enmendar los errores por parte de los estudiantes.

Tabla N° 45. Respuestas docentes sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Institución Educativa, Corporación Escuela de Artes y Letras.



De la tabla N° 46 se concluye que de acuerdo a las variables de respuesta se presenta un balance positivo, teniendo en cuenta que los padres participan en la institución educativa, los estudiantes han cumplido con las expectativas de los docentes con 67% valorado en de acuerdo y 22% en desacuerdo, los docentes han cumplido con las expectativas de los estudiantes 44% de acuerdo y 33% en desacuerdo, los padres participan en el ciclo escolar 44% de acuerdo y 33% sin elementos para responder, los directivos cumplen con las expectativas de los docentes 67% de acuerdo contra 33% en desacuerdo, la orientación escolar ha cumplido con las expectativas presenta un 56% de valoración de acuerdo contra 22% en desacuerdo y 22% sin elementos para responder, se sienten satisfechos con más del 55% respecto

de estar satisfecho con el trabajo realizado en la institución, con la participación de los padres de familia, con el desempeño académico de los estudiantes, con el trabajo que desarrollan los docentes, con lo que hasta ahora se ha logrado; de las concepciones y resultados de las valoraciones de la gráfica anterior podemos deducir que la percepción general ante la convivencia en la comunidad estudiantil y la resolución de conflictos es positiva aunque tiene bastantes oportunidades de mejoramiento sin generar discrepancias polarizadas al extremo.

Tabla N° 46. Respuestas docentes sobre Clima de convivencia general en la Institución Educativa, Corporación Escuela de Artes y Letras.

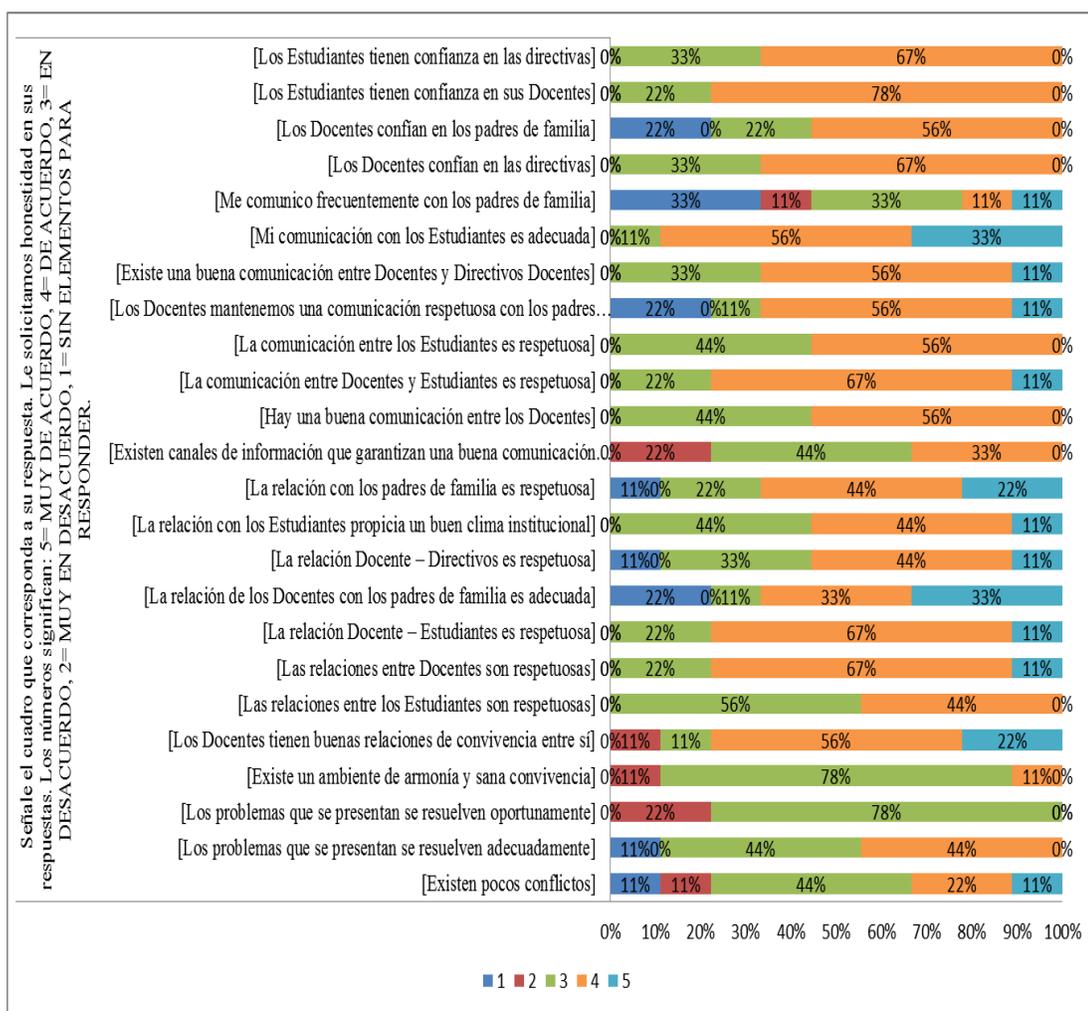
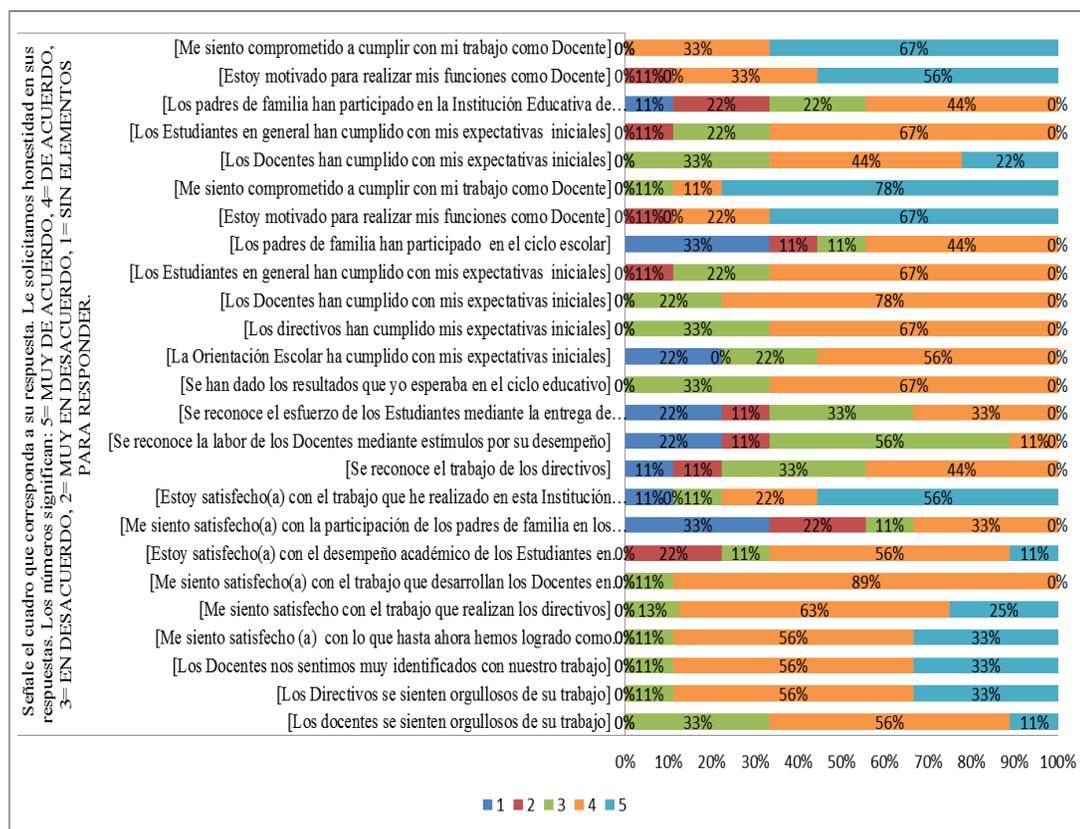


Tabla N° 47. Respuestas docentes sobre Satisfacción y cumplimiento de expectativas, Corporación Escuela de Artes y Letras.



En la Tabla N° 47 se evidencia que los docentes y directivos en un 89% se sienten orgullosos, identificados y satisfechos con su trabajo en el ejercicio de la docencia. Un 88% satisfecho con el trabajo realizado por directivos, también un 89% está comprometido y motivado con el cumplimiento de las actividades en la docencia. El 77% reconoce el trabajo realizado por los directivos. A los docentes se les valora y reconoce su desempeño como docente en un 66%. Un 34% no está satisfecho con la participación de los padres en los procesos de aprendizaje de sus hijos. El 33% no está satisfecho con el rendimiento de los estudiantes. Solo el 66% de los docentes considera que se realiza un reconocimiento a los estudiantes por sus entregas. El 33% de los docentes consideran que han alcanzado los resultados planteados en el periodo académico. El 33% de los docentes considera que los directivos y otros docentes no han cumplido con las expectativas que se esperaban de ellos. El 44% de los padres no

han participado en la institución. De lo anterior se concluye que los docentes se sienten orgullosos identificados y satisfechos con su labor académica y en el ejercicio de la docencia, consideran en menor medida que se les hacen los reconocimientos del caso y manifiestan la existencia de un bajo rendimiento en algunos de sus estudiantes lo que se identifica también por la percepción de la escasa participación de los padres en los proceso de aprendizaje de sus hijos.

5.1.4. Entrevistas Colegio Nuevo Chile IED. De las entrevistas realizadas a María Isabel Barandica, coordinadora jornada mañana e integrante equipo de gestión institucional, Oswaldo Ramírez, orientador jornada mañana e integrante equipo de gestión institucional y Myriam Garzón López, coordinadora jornada mañana e integrante equipo de gestión institucional; se puede analizar que la institución da prelación a la conciliación de los conflictos presentados entre los miembros de la comunidad educativa, se ha empoderado a los estudiantes de grado decimo en especial a un grupo que viene formado como conciliadores escolares a través del programa HERMES, que se hace con la cámara de Comercio de Bogotá y en cada mes se hace una jornada de conciliación abierta en el auditorio donde pasan los estudiantes a conciliar sus problemas.

El manejo de los conflictos desde las coordinaciones está basado en esta misma situación de dialogo y conciliación siguiendo el debido proceso establecido en el Manual de Convivencia o reglamento de convivencia escolar en coordinación con el grupo de docentes, allí se levantan actas de conciliación donde es el estudiante quien registrar el cómo se siente, que va a hacer y a qué se compromete frente al conflicto. Este procedimiento hace que la norma interna y externa sea un paso solo para quienes transgreden este proceso formativo.

El procedimiento no cuenta para las agresiones físicas, ya que estas si deben tener un proceso a través de la norma externa y con las instituciones y organismos

encargados de ello como Comisaría de Familia, inspecciones de policía, fiscalía y otros.

Se sabe que los docentes tienen normas internas en sus clases y su agente externo son los directivos docentes coordinadores, en general hacen usos de herramientas para llevar un registro del conflicto como lo son actas, observador del estudiante y reuniones con los acudientes o representantes legales de los estudiantes. La idea general de la institución es resolver el conflicto, que el conflicto quede saneado y que los estudiantes cumplan sus compromisos.

La nueva expectativa es la ley de convivencia escolar, frente a la cual los entrevistados manifiestan que hasta ahora la están conociendo y que esperan que sea operativa, para tener claridad de como recurrir al Bienestar Familiar, Comisaría de Familia o cualquier otro órgano que aparece en la ley y contar apoyo profesional como psicólogos, trabajadores sociales para el trabajo de la convivencia escolar.

El empoderamiento de los conciliadores ha generado que otros estamentos del gobierno escolar de no sean protagonistas como es el caso del personero estudiantil y el comité de convivencia. De igual forma la Orientación escolar tiene una función de testigo de la resolución del conflicto y de formación a través de talleres en el aula de clase o de direcciones de grupo en las que se apoya el trabajo del docente director de grupo frente a la prevención del conflicto.

Hay manejo asertivo del conflicto y la comunidad no tiene temor a enfrentarlo y aprender de él, en especial porque además del programa HERMES, existe el proyecto Cátedra Chilena que es una asignatura donde la comunidad educativa trabaja las competencias ciudadanas, los derechos humanos y los mecanismos alternos de solución de conflictos. La cátedra existe desde 2001 y tiene reconocimiento de la Organización de Estados Americanos (OEA) y del Ministerio de Educación Nacional como una de las 169 experiencias en competencias ciudadanas exitosas del 2004.

5.1.5 Entrevistas Colegio Fundación Colombia. De las entrevistas realizadas a María Helena Reyes de Fandiño, rectora y presidenta del Consejo Directivo, Gloria Cecilia Chacón, Coordinadora académica y de Sección Intermedia e integrante de los Directivos Docentes de la institución y Alba Roció Vega Montes, representante de los docentes ante el Consejo Directivo; se puede analizar que, las normas dentro de la institución tiene un valor muy importante siempre y cuando exista unidad de criterios en el momento de la aplicación. De lo contrario se vulnera la norma, dando ideas equivocadas y de esa forma confundiendo a los estudiantes.

Las normas no son suficientes para el manejo y resolución de conflicto. A pesar de socializar las normas, el problema es el desconocimiento por parte de algunos padres de familia. Cuando el colegio aplica las normas para manejar algunas situaciones de conflicto disciplinario, algunos padres aluden total desconocimiento de las normas.

Culturalmente en el Colegio Fundación Colombia, se asume la norma como una fortaleza en la convivencia escolar y se reconocen los errores lo que permite que a partir de ellos se realicen reflexiones y exista una sanción o una acción pedagógica. En ese sentido, el Colegio aplica la norma de manera formativa antes de ser un motivo sancionatorio, aun cuando se presentan situaciones donde al aplicar una norma hay una mirada sesgada hacia la sanción más que la cultura de la conciliación y el diálogo. Sin embargo, el grupo docente ha mejorado y sabe que se debe respetar el debido proceso y lo hace porque es una norma que da la oportunidad de acudir a unos elementos que le permite garantizar los derechos como estudiantes.

Las normas externas no están acordes a los contextos reales y chocan con las de las instituciones; no están apropiadas por las personas para regir la convivencia. En el colegio las normas se han construido en acuerdos con la participación de toda la comunidad educativa y esto ha facilitado la interacción con los estudiantes.

5.1.6 Entrevistas Fundación de educación superior Escuela de Artes y Letras. De las entrevistas realizadas a los directivos Dra. Ana Julia Ríos, directora de programa y miembro de Consejo Directivo, Dr. Gabriel Bernal, vicerrector de bienestar institucional y miembro de Consejo Directivo y Dr. Rafael Padilla, secretario general y miembro de Consejo Directivo, se puede analizar que no hay una definición clara de conflicto en los miembros de la institución, se intenta definir el concepto exponiendo diferentes características de conflicto y vivencias personales con las cuales se tiene relación directa, estas experiencias personales sobre el conflicto se derivan de una falta de unificación de conceptos, valores, ideales, diferencias sociales, falta de poder, deseo de superioridad y distinción frente a los preceptos sociales entre los individuos que conviven en los diferentes ámbitos, en este caso la institución educativa; por la falta de un consenso entre el ser y el deber ser se derivan discrepancias generando falta de respeto, indisciplina y el hecho de no asumir responsabilidad sobre sus actos; hay que transformar la manera en que se entienden y se sienten las diferencias, lograr un entendimiento de las necesidades y percepción del otro, tener una comunicación eficiente para en lo posible equilibrar las diferencias y asimilar las diferencias de poder y se debe tener en cuenta que el conflicto está en no reconocer las causas de éste, enfocándose única y exclusivamente en las formas de resolverlo a como dé lugar.

Se evidencia que las evaluaciones negativas y la pérdida de beneficios por resultados negativos es uno de los principales factores de conflictos entre estudiantes y docentes, también se resalta la ineficacia en los procesos académico administrativos y deficiencia en la prestación de servicios de apoyo como factor generador de conflicto entre estudiantes y administrativos.

La mayoría de los conflictos se desarrollan fuera del aula y se concentran en ámbitos de esparcimiento interno y especialmente en los espacios externos dentro del ámbito de injerencia de la institución donde se desarrollan las interacciones sociales entre estudiantes. Los conflictos que ascienden en complejidad y se resuelven

mediante la rigurosidad del proceso administrativo establecido en los reglamentos se resuelven por los órganos de gobierno de la institución, siendo los más frecuentes la afectación de la infraestructura inmobiliaria, nobiliaria, técnica y tecnológica, y en segundo lugar la agresión verbal de los estudiantes hacia los docentes.

Como factores estructurales para los conflictos se citan las condiciones problemáticas socio culturales de la población estudiantil ya que provienen de estrato 2 y 3 y la deficiencia en la formación integral en la educación básica y media de las instituciones educativas públicas y el manejo de situaciones sobre alcoholismo, drogadicción y en menor medida de actos vandálicos. De esta situación se desprende que la posible solución a los conflictos que se presentan al interior de la institución es endurecer los procesos de selección y escalonadamente cambiar la caracterización de la población estudiantil enfocándose en el segmento de la población de estrato 3 y 4.

La concibe como herramienta principal de solución de conflictos la aplicación del reglamento estudiantil, actividades extracurriculares y programas de concientización problemática que fortalezcan la formación integral e identifiquen la diferencia entre problema y conflicto siendo los primeros los más numerosos, de fácil solución mediante programas preventivos.

Los entrevistados resaltan la importancia de trabajar en prevención mediante programas integrales a mediano plazo y los efectos insuficientes de las acciones desarticuladas de atención inmediata. La comprensión sobre el impacto negativo y escalonado de la desatención de los problemas, conflictos, la afectación de terceros y sus efectos negativos en los procesos e imagen de la institución, así como la complejidad para establecer mecanismos de atención inmediata y de prevención y el involucrar los conflictos asociados al desarrollo tecnológico con las nuevas formas de interrelaciona por parte de las personas.

Para la solución de conflictos las estrategias preventivas de asociación e integración entre miembros, comunidades y organización generan mayor impacto y alcance en la solución de las problemáticas y conflictos educativos.

No se percibe un concepto claro sobre el conflicto. Se resalta sobre la caracterización socioeconómica de los estudiantes de estrato 1,2 y 3 como un factor relevante de predisposición al conflicto por los problemas económicos y culturales que rodean el entorno de los estudiantes.

También se enmarca el perfil y estereotipo estudiantil asociado a las humanidades y el arte como características diferenciadoras en el comportamiento social de estos.

La ética y los valores son esenciales en la estructura de las personas y en la disposición para apreciar y afrontar la situación en el ámbito académico y de convivencia. Con ello se considera que los estereotipos y perfiles de los estudiantes asociados a las humanidades y el arte son distintos y más proclives a no atender a parámetros de comportamiento y delimitaciones de las actuaciones y relaciones, siendo propensos a romper con las reglas y no atender recomendaciones. Por lo que la aplicación de los reglamentos se hacen insuficientes por su carácter de autoridad, limitante y punitivo.

Las características particulares de la población estudiantil de la institución hace que la estrategia para abordar los problemas y conflictos con los estudiantes parta desde la comunicación, el acercamiento, la comprensión y un fuerte reforzamiento de índole ético y moral frente a su futuro profesional. También que la aplicación estricta de los reglamentos como único mecanismo para la solución de conflictos solo genera rechazo y complejidad en los conflictos y se resalta la insuficiencia y militancia de las medidas coercitivas.

## 5.2 DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito analizar si las normas en las instituciones educativas de educación formal Colegio Nuevo Chile I.E.D., Colegio Fundación Colombia y Corporación Escuela de Artes y Letras, son insuficientes como único mecanismo de resolución de conflictos educativos o si permiten reducir los conflictos escolares o universitarios, en especial se pretendió examinar cuáles son las problemáticas o causas de los conflictos en las instituciones educativas y si las normas acordadas por dichas comunidades educativas o las que le regulan sirven como mecanismo de resolución de conflictos.

Se hace difícil comparar instituciones de educación básica secundaria y media con las de educación superior, ya que las instituciones de educación superior viven otro tipo de dinámicas donde los estudiantes de primeros semestres a pesar de ser menores de edad en su mayoría, se están adaptando a situaciones donde resalta la autonomía y madurez para asumir su trabajo. En este punto es de suponer que los colegios preparan a los jóvenes para este reto, pero parece que ellos se encuentran con un mundo nuevo que no saben manejar y que en algunos casos pueden llevarlos a la deserción o la pérdida de sus semestres.

Otro factor son las normas que regulan a cada ciclo de educación, ya que la educación básica y media debe responder a una serie de normas que incluyen parámetros, estándares y lineamientos diferentes a la educación superior que trabaja desde la autonomía universitaria y la supervisión del Consejo Nacional de Acreditación (CNA), que maneja y da los lineamientos del Sistema Nacional de Acreditación (SNA), que es el “conjunto de políticas, estrategias, procesos y organismos cuyo objetivo fundamental es garantizar a la sociedad que las instituciones de educación superior que hacen parte del sistema cumplen con los más altos requisitos de calidad y que realizan sus propósitos y objetivos”. (Artículo 53 de la Ley 30 de 1992).

Ejemplo claro de esta situación se da con el manejo del reglamento de convivencia escolar que para los colegios se llama Manual de convivencia y responde a lo estipulado en los artículos 87 y 96 de la Ley 115 de 1994 y artículos 14 y 17 del Decreto 1860 de 1994 y la ley 1098 de 2006 o Código de la Infancia y la Adolescencia, el decreto 1290 de 2009 que reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media, y la Ley 1620 de 2013 que crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Se suma a lo anterior en la elaboración del Manual de Convivencia las comunidades educativas deben tener en cuenta sus situaciones internas y promover que los conflictos de sus estudiantes sean resueltos con la premisa del dialogo y la formación pedagógica y sumarle el tener en cuenta una gran cantidad de fallos y sentencias que regulan la aplicación de los derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes, en las instituciones de educación superior se debe tener en cuenta estas normas en su reglamento interno para estudiantes que se basa en el artículo 109 de la Ley 30 de 1992 y demás disposiciones complementarias y concordantes.

En este punto por regla general se tendría que los menores de edad que cursan estudios superiores tienen derecho a ser representados por sus padres en el debido proceso que estipula la ley 1098 de 2006 para ellos, pero no es así, en la Sentencia T-263/06 la Corte Constitucional analiza las situaciones presentadas en la aplicación del reglamento interno a una estudiante menor de edad y reconoce que si bien las universidades se rigen por sus propios estatutos, hay diferencias cuando estos procesos de disciplina tiene lugar con un menor de edad.

Manifiesta la Sentencia T-263/06 que: todos los establecimientos educativos deben ser respetuosos de los lineamientos legales y los principios constitucionales, así como disponer en sus manuales de convivencia la asistencia de los padres o acudientes en el acompañamiento a los menores de edad que debe hacerse en tanto se

trata de procesos disciplinarios donde se involucra a menores impúberes o adolescentes sin la suficiente capacidad y madurez para asumir con pleno conocimiento y responsabilidad las consecuencias de sus actos. Pero que en el caso de las instituciones de educación superior:

no puede predicarse de los estudiantes universitarios quienes, así se trate de menores de edad, deben actuar de conformidad con las responsabilidades propias del entorno universitario en que se encuentran, con el pleno conocimiento de las obligaciones que este ambiente académico impone, y teniendo en cuenta para ello que la educación entendida en su doble dimensión de derecho – deber, supone en ese nivel un mayor grado de madurez psicológica y física del estudiante. Por ello, no resulta necesario que sean asistidos por sus padres en los procesos disciplinarios que se le sigan.

Para el equipo investigador es evidente que la solución de conflictos en las instituciones educativas debe contribuir a la formación integral del estudiante y este debe aprender y tener en cuenta las normas de convivencia de la institución a la que pertenece o las que la sociedad tiene para su funcionamiento y convivencia. Por lo anterior los ejes sobre los cuales se desarrollan procesos convivenciales en las instituciones estudiadas, pasan por las dinámicas, fenómenos, problemas y conflictos de cada comunidad, que le son inherentes o poseen una impronta particular frente a la aplicación de las normas, la participación en la construcción del reglamento de convivencia escolar o interno, los procesos de mediación o conciliación y la satisfacción de expectativas que tienen frente a su comunidad educativa.

Para encontrar evidencias de los procesos en los que se veían involucrados estos ejes se observaron los preconceptos culturales existentes al interior de las tres Instituciones sobre las normas para la resolución de conflictos, los tipos de conflictos existentes, la efectividad y la eficiencia de la aplicación de las normas. Para esto se realizó la revisión de referencias teóricas y de investigaciones llevadas a cabo sobre la

temática que se contrastan luego de la especificación de los resultados a través de la presente discusión.

Las teorías sobre el conflicto, las normas, los tipos de conflicto y los mecanismos o estrategias para la solución de conflictos permiten observar que cada uno de los conflictos depende de distintas variables para su solución y que el mecanismo utilizado en determinada situación no puede ser siempre replicado para solucionar otra situación similar. En el caso de las instituciones educativas esta situación es evidente, más cuando la población con la que se trabaja por su carácter volitivo y la situación emocional y psicológica en la que están por su edad crean un reto frente al manejo y la enseñanza de cómo manejar sus conflictos.

Son pocos los autores o investigadores que trabajan el tema de las normas y su aplicación en el aula de clase o en una comunidad educativa, aparte de lo cual el contexto del país está enmarcado por las normas y leyes que regulan cada aspecto de la vida de sus ciudadanos. En general e incluso lo demuestra la promulgación de la ley 1620 de 2013 sobre convivencia escolar, el problema es tratado desde la mirada de la convivencia y no desde aplicación de la norma o de la exploración o ejecución de instrumentos o mecanismos de solución de conflictos.

Ante esta expectativa no es raro encontrar que los docentes manejen sus propias reglas en las aulas de clase, o cuando ven que las situaciones salen de sus manos transfieran la problemática a la instancia siguiente y dar al estudiante el debido proceso frente a su problemática.

Trianes y Fernández (2001) proponen que la promoción o creación de normas de convivencia, sea desde el grupo, mediante la convicción y la autoridad liberadora, en busca de la creación de un ambiente en clase de disciplina y organización, no desde el miedo o la autoridad manifiesta, sino desde el aprendizaje de normas en el aula desde la participación democrática. Su propuesta incluye la participación del alumno en la

organización esto lleva a que los alumnos se sientan más responsables al participar en los gobiernos de las mismas y en la reflexión sobre sus metas y objetivos como grupo.

Esta propuesta es válida en la construcción de normas dentro de las aulas y las comunidades educativas, sin embargo en la práctica las normas externas de las instituciones educativas son determinadas por entes del gobierno o del legislativo que regulan la elaboración de las normas dentro de las comunidades educativas, que a su vez debe disponer de mecanismos para que estas respondan a sus necesidades y contexto, la falla está en el cómo concretar la participación de los estudiantes en estos procesos de manera efectiva. La mayoría de los estudiantes sienten que los reglamentos le son impuestos y que su opinión no es tomada en cuenta, por lo que se manifiesta en contra de obedecer por convicción las normas o de tenerlas en cuenta para desarrollar sus actividades dentro de la institución.

El ideal de un proceso de solución de conflictos es que las partes vean sus opiniones y necesidades reflejadas o solucionadas y que las normas que se apliquen den un carácter de justicia frente a lo que consideran sus pretensiones o justas exigencias, sin contar con la brecha generacional que hace que lo que para los adultos se considere justo y reglamentado en el caso de los niños, niñas y adolescentes se considere sin justicia o en contra de sus intereses, por tanto para la definición de normas en las comunidades educativas es necesario que los miembros participen activamente y que no solo cumplan con lo que deben de acuerdo a la norma superior o externa, sino que busquen otros mecanismos en los que el diálogo y la concertación sean prioridad.

## 6. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el presente trabajo investigativo LAS NORMAS COMO MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EDUCATIVOS EN TRES INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN FORMAL y considerando que se trata de un estudio de caso donde las generalizaciones son analíticas y no estadísticas, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

En el caso del Colegio Nuevo Chile IED:

1. La mayoría de los estudiantes no presentan problemas de motivación pero sienten no ser comprendidos por los docentes de su institución, es evidente la brecha generacional.
2. La agresión física o verbal entre estudiantes se da frecuentemente y llegan a niveles donde se falta al respeto y la integridad de los miembros de la comunidad educativa, esta es una alerta frente al trabajo que las instituciones deben emprender para que los estudiantes entiendan lo importante que es respetar, ser tolerante y construir desde la diferencia. Aunque en algunos casos puede ser un cambio frente al uso de palabras en un dialogo por nuevos significados o valoraciones de las palabras.
3. La efectividad de las normas son para una gran parte de los estudiantes efectivas, justas, que se cumplen y en un alto porcentaje están de acuerdo con que las medidas del Reglamento interno o Manual de Convivencia, así como que la institución promueve jornadas de actualización del Reglamento interno o Manual de Convivencia, contrastando con una gran parte de los alumnos que manifiestan que apenas lo conoce de manera general. Las comunidades educativas consideran que las medidas que se aplican a veces son aceptadas pero no respetadas por alumnos y padres en igual proporción a quienes manifiestan su aceptación y respeto, por el contrario se considera por la gran mayoría que las medidas disciplinarias aplicadas por los docentes en el aula son justas.

4. Frente al reconocer los errores y tratar de enmendarlos más de la mitad a veces lo hacen, de igual manera que los docentes promueven en alto grado las actividades participativas.
5. Más de la mitad de los estudiantes consideran que la comunidad educativa si busca y necesita nuevos mecanismos para la resolución de conflictos además de los incluidos en el reglamento de convivencia escolar y en las normas legales vigentes.
6. Por cultura institucional los estudiantes participan en el análisis y la forma de conciliar los conflictos y que en un gran porcentaje lo practican, lo que denota interés en la resolución de los mismos. Se considera que los conflictos ya sean leves o graves, primero se analizan antes de tomar medidas pedagógicas, formativas o disciplinarias.
7. Los estudiantes consideran que mantienen buenas relaciones con sus padres, lo cual sin duda se convierte en un elemento importante en su proceso de formación, así como en lo relacionado al apoyo y orientación en caso de presentarse algún conflicto, de igual manera que la comunicación entre los docentes, con los alumnos y los padres de familia es buena y entre docentes y directivos, este último aspecto es importante por cuanto da ejemplo a los alumnos de buen trato dentro de la institución.
8. Es de resaltar el sentimiento de pertenencia y de considerar que la institución cumple con la mayoría de expectativas de sus miembros, así como el que están orgullosos de su trabajo y papel dentro de la misma.

Para el Colegio Fundación Colombia:

1. La mayoría de los estudiantes están motivados, manifiestan que sus docentes no les entienden o se preocupan por sus conflictos, aun cuando un gran porcentaje está alejado del contexto formativo.
2. Frente a las agresiones los estudiantes perciben que se agreden o pelean físicamente poco, que en cambio sí hay insultos y uso de malas palabras y que no se respetan las normas con frecuencia, para los docentes la percepción es

que si hay bastante agresión física y verbal de los estudiantes, para las dos instancias los enfrentamientos que se dan entre los docentes son mínimos.

3. En cuanto al reglamento de convivencia estudiantil, se incluyen las normas de convivencia escolar y las normas del código de infancia y adolescencia que consideran son efectivas, presentando la falencia de no realizar jornadas de actualización para el reglamento, aun cuando si se socializa.
4. Es claro que en esta institución los docentes no crean normas propias en el aula diferentes al Manual de convivencia escolar y que los docentes y padres cumplen con lo estipulado en el reglamento de convivencia escolar, caso contrario con los estudiantes que en su mayoría admiten no cumplir con las normas de convivencia escolar. De igual manera los docentes no cambian las actividades de la clase por problemas de disciplina, y menos de la mitad promueven las actividades participativas de sus estudiantes primando la exigencia de las actividades de la clase a los estudiantes.
5. Si se presenta diálogo con los estudiantes desordenados y los docentes consideran que hay una gran autonomía en los estudiantes para ayudar a llevar la disciplina y que están dispuestos a enmendar sus errores. Generalmente quienes median en los conflictos son los docentes y no hay conciliadores o mediadores entre los estudiantes.
6. Frente a los conflictos se analiza una completa investigación antes de tomar medidas a la luz del reglamento estudiantil, lo que hace que la mayoría de la comunidad crea que los problemas que se presentan no se resuelven adecuadamente y que hay baja participación de los padres en los procesos escolares.
7. La mitad de los estudiantes y docentes consideran que a veces la comunidad busca nuevos mecanismos para la solución de conflictos y permite que los estudiantes participen en el análisis de conflictos que se provocan en la institución educativa, que existe un ambiente de armonía y sana convivencia que hace que todos estén orgullosos de su trabajo y el pertenecer a la comunidad educativa.

En la Corporación Escuela de Artes y Letras Institución Universitaria:

1. Existe versiones opuestas entre la desmotivación frecuente de los estudiantes y los que sí están motivados, así como es evidente la percepción sobre la incomprensión y el desinterés por los conflictos de los estudiantes de parte de los docentes.
2. La gran mayoría de los estudiantes tienen problemas para integrarse en el aula, y se agreden verbalmente, además de no respetar las normas. Frente a los mismos aspectos considera más de la mitad de la comunidad que no existen enfrentamientos entre los docentes pero sí entre estudiantes, porque la problemática de los alumnos y sus enfrentamientos se presentan de manera general en un leve grado y presentan polaridad en su percepción.
3. La convivencia está afectada principalmente por el no acatamiento del reglamento, la incomprensión de los estudiantes y la agresión verbal o física, además de problemas de alcoholismo, drogadicción y en menor medida de actos vandálicos.
4. Frente a los parámetros de la ley de convivencia se presenta una polarización en si son efectivos o no, el reglamento estudiantil no incluye los parámetros del código de infancia y adolescencia.
5. No se realizan jornadas de actualización y socialización del reglamento estudiantil de la institución y los estudiantes no lo conocen a profundidad, no lo interiorizan, ni se apropian de este. Así, los estudiantes no conciben el reglamento y las normas como elementos únicos y válidos para delimitar y enmarcar las relaciones académicas y de convivencia en la institución educativa.
6. En una gran mayoría existe la tendencia hacia el reconocimiento de los errores por parte de los estudiantes, una clara determinación en la exigencia y versatilidad participativa por parte de los docentes frente a las actividades académicas y del orden disciplinar pero una notable pasividad en acercarse a los estudiantes y generar acciones para intervenir o involucrar a los estudiantes distantes y ayudarlos, junto con un desinterés en establecer mecanismos

alternas frente a problemas de disciplina que no sean la aplicación de la sanción determinada en el reglamento estudiantil.

7. Los estudiantes no participan en la conciliación de conflictos y algunos manifiestan ser mediadores pero sin preparación, la mayoría de las veces la mediación la hacen los docentes y directivos con un procedimiento adecuado en el debido proceso para la toma de decisiones en la solución de conflictos. Se incluye que cualquier conflicto leve o grave se analiza e investiga antes de tomar cualquier tipo de medida, ya sea pedagógica, formativa o disciplinaria y, adicional se trata de obtener la versión de todas las personas involucradas en el conflicto.
8. Existe satisfacción por parte de docentes y padres de familia en el rendimiento académico de los estudiantes lo que se refleja en un alto interés y rendimiento en los proceso de aprendizaje por parte de los estudiantes. También que existe porcentajes representativos de confianza en directivos y docentes y en la participación de los padres en los proceso de aprendizaje de sus hijos. Los docentes se sienten orgullosos identificados y satisfechos con su labor académica y en el ejercicio de la docencia, consideran en menor medida que se les hacen los reconocimientos del caso y manifiestan la existencia de un bajo rendimiento en algunos de sus estudiantes lo que se identifica también por la percepción de la escasa participación de los padres en los proceso de aprendizaje de sus hijos.

Con respecto a la pregunta central del proyecto sobre si las normas de convivencia en las instituciones educativas de educación formal Colegio Fundación Colombia, Colegio Nuevo Chile I.E.D. y Corporación Escuela de Artes y Letras son suficientes como único mecanismo de resolución de conflictos, se concluye que no lo son y que en las instituciones educativas los docentes, padres y estudiantes manejan otras normas que dependen de las normas, que permiten responder a necesidades o acuerdos de trabajo frente a los grupos o cursos.

Los tipos de conflictos que se presentan pueden variar de ser emocionales, por discriminación, por abuso de sustancias o alcohol y en la gran mayoría se detecta la agresión verbal con la utilización de un vocabulario soez. En las tres instituciones sus comunidades consideran que las normas son efectivas y eficientes, así como sus procesos de aplicación, pero no suficientes, consideran necesario buscar o proponer nuevos mecanismos para la solución de los conflictos, en solo una de las instituciones se tiene un convenio con un agente externo para la implementación de procesos de conciliación y la preparación de miembros de su comunidad en la conciliación de conflictos.

Las relaciones entre los actores educativos se basan en la jerarquía y la aplicación de la norma con los casos que se salen del parámetro establecido por los docentes en clase, solo las instituciones de educación básica y media están buscando mecanismos para mejorar y favorecer el clima de convivencia.

El Manual de convivencia o los reglamentos estudiantiles de las tres instituciones están vigentes y solo uno de ellos responde a las nuevas normas frente al manejo de la convivencia escolar, aun cuando a criterio de cada comunidad educativa su reglamento responde a sus necesidades. En los procesos de revisión, actualización y socialización se presentan grandes diferencias ya que la institución de educación superior no hace una plena socialización y seguimiento de su reglamento, la institución de básica y media de carácter privado no ha hecho actualización en conjunto con todos los estamentos de la comunidad educativa de su manual de convivencia, por tanto no es que la percepción de los estudiantes del colegio oficial sea que su Manual es mejor, también presenta fallas en sus proceso de socialización aun cuando si se visualiza la participación de la comunidad en su construcción y en las dinámicas para resolver los conflictos.

Existe una brecha entre la salida de los estudiantes de las instituciones de educación media y las instituciones de educación superior, en especial esta brecha

afecta los procesos emocionales y comportamentales de los adolescentes, que de un momento a otro se encuentran con un autonomía y libertad que en sus colegios no tenían o que sus familias no les permitían, estas libertades son mal manejadas y hacen que los estudiantes no cumplan con sus metas en la educación superior y se dediquen a otras actividades, también es un factor de deserción.

La institución de educación superior considera que los conflictos de sus estudiantes se deben a las condiciones problemáticas socio por que provienen de estrato 2 y 3, sumado la formación integral en la educación básica y media de las instituciones educativas públicas, aseveración que hace uno de sus directivos y que no está apoyada sobre evidencias, lo que denota discriminación frente al proceso de las instituciones educativas oficiales sin averiguar o trabajar en unión con algunas de estas entidades o su entidad rectora la SED sobre los perfiles de estudiantes que necesitan.

## **7.1 RECOMENDACIONES**

Esta investigación muestra que las normas no son el único mecanismo para la solución de los conflictos o problemas de las comunidades educativas y por tanto se recomienda tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Presentar por parte de cada una de las instituciones educativas propuestas de capacitación de los docentes y estudiantes en mecanismos para la resolución de conflictos a través de instituciones externas que los certifiquen como mediadores o conciliadores.
2. Realizar una caracterización para detectar los diferentes tipos de conflictos y en especial frente a la agresión verbal dentro de la comunidad educativa, identificando causas o motivos y elaborar un plan de acción que permita atender y subsanar dichos problema o conflictos.

3. Proponer un mecanismo de solución de conflictos para las tres instituciones es difícil debido a las diferencias en sus contextos, sin embargo aparte de la mediación escolar, es necesario crear mecanismo de prevención a través de la estrategia de provención del conflicto propuesto por John Burton, ya que no es necesario solo actuar cuando se presenta el conflicto sino prevenirlo.
4. En el caso del Colegio Nuevo Chile IED es necesario que los miembros de la comunidad establezcan mecanismos para la recopilación de la información, ya que tienen una rica experiencia en formación que puede ser compartida a otras instituciones, el mecanismo que se sugiere es la provención al tener implementadas la conciliación y mediación.
5. Para el Colegio Fundación Colombia, es necesario iniciar con los proceso de formación de mediadores y conciliadores escolares y buscan en los mecanismos de la GAC, la provención y la mediación escolar las herramientas útiles para el manejo de sus conflictos, este proceso requiere del compromiso del estamento docente como facilitador.
6. Para la Corporación Escuela de Artes y Letras Institución Universitaria, se hace necesario tener en cuenta para los procesos de inducción de sus estudiantes el tener un eje sobre los mecanismos de solución de conflictos, la provención a través de la creación de cursos de extensión sobre la cultura de conciliación y mediación. De igual manera adelantar campañas o seminarios formativos sobre el manejo que deben tener los estudiantes frente a su autonomía y las actividades extracurriculares que ponen en riesgo su futuro profesional que no puede quedar solo en una clase de ética profesional
7. De igual manera es necesario diseñar perfiles de estudiantes para el ingreso a la institución de educación superior que sean socializados con las autoridades o instituciones educativas oficiales y privadas de educación básica y media, así como adelantar un trabajo de socialización de sus procesos de ingreso que incluyan una fuerte promoción hacia los valores, virtudes y la convivencia.

## REFERENCIAS

- Adame, A. F. (2001, mayo). *La formación del profesorado ante el conflicto escolar. Ponencia presentada en el Congreso Conflictos Escolares y Convivencia en los centros Educativos*, Mérida (Badajoz).
- Antúnez, S., et al (2000). *Disciplina y convivencia en la institución escolar*. Barcelona: Graó.
- Argandoña, A. (2006). *Cuando la ética mejora las decisiones y a las personas que las toman*. Editor: IESE, Universidad de Navarra. Documento original: *La ética en la economía y en las organizaciones: ¿es posible una integración efectiva?*
- Ayestaran, S. et al. (1994). *El proceso de socialización en los/las jóvenes de Euskadi: Jóvenes vascos 1994*. España: Servicio Central de publicaciones del Gobierno Vasco.
- Badía, M. et al. (2012). *La disciplina escolar desde un enfoque psicoeducativo para promover una intervención efectiva del profesorado*. *Espiral*. Cuadernos del Profesorado, 5(10), 65-77. Recuperado el 18 de febrero de 2013, en <http://www.cepcuevasolula.es/espinal>.
- Berstein, B. (1990). *Poder Educación Y Conciencia, Sociología de la Trasmisión Cultural*. Barcelona: El Roure Editorial.
- Bocanegra, N. et al (2001). El directivo como gestor de las tareas educativas. En A. E. Elizondo (Ed). *La nueva escuela dirección, liderazgo y gestión escolar*. Vol. 1 (pp. 25-150). España: Paidós.

- Bueno, G. et al, (2007). *Un acercamiento a la Gestión del conflicto escolar, a partir de los programas Ariadna y Hermes de la Cámara de Comercio de Bogotá*. Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia
- Burton, J. (1998). *Conflict: Resolution and Provention*. EE.UU: Macmillan Press.
- Burton, J. & Sandole, D. (1986). *Generic Theory: The Basis of Conflict Resolution*. *Negotiation Journal*, 2, 333-344.
- Burton, J., & Dukes, F. (1990). *Conflict: Practices in Management, Settlement and Resolution*, (vol. 4 of the Conflict Series). London: Macmillan.
- Candela, A. (1999). *Ciencia en el aula. Los alumnos entre la argumentación y el consenso*. México: Paidós Mexicana S. A.
- Cascón, P. (2000) *Educación en y para el Conflicto en los centros*. Cuadernos de Pedagogía, nº 287 (enero).
- Cascón, P. (2000). *¿Qué es bueno saber sobre el conflicto?*. Cuadernos de pedagogía, 287, 57 – 60.
- Carbó, J. (2001). *Dieciséis tesis sobre la disciplina*. Revista Cuadernos de Pedagogía, Número 284.
- Castellanos, C. (1994). *Cultura y Filosofía política*. Bogotá: Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán.
- Cedano, H., et al. (2004). *Gestión de la calidad educativa en instituciones escolares*. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia.

- Cerezo, F. (2001). *La violencia en las aulas. Análisis y propuestas de intervención*. Madrid: Pirámide.
- Cerrón, L. A. (2000). *La conflictividad escolar como reflejo social: tomando una perspectiva global del problema*. *Tarbiya*, 25, 7-19.
- Cox, S. & Heames, R. (2000). *Cómo enfrentar el malestar docente. Estrategias e ideas prácticas para los tutores y sus alumnos*. Barcelona: Octaedro.
- Curwin, R. & Mendler, A. (1983). *La disciplina en clase. Guía para la organización de la escuela y el aula*. Madrid: Narcea.
- Danhke, G. (1989). Investigación y comunicación. En C. Fernández-Collado & G.L. Danhke (comps.). *La comunicación humana: ciencia social*. (pp. 385-454). México, D.F.: McGraw—Hill.
- Delgado, R. & Lara, L. (2009). *De la mediación del conflicto escolar a la construcción de comunidades justas*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Delors, J. (1997). *La Educación Encierra un Tesoro, Informe de la Comisión de la UNESCO para la Educación del siglo XXI*. España: Santillana- Unesco.
- Demunck, V. & Sobo, E. (1998). *Using methods in the field: a practical introduction and casebook*. California: AltaMira Press.
- Denzin, N. (1978). *The research act: a thoretical introduction to sociological methods*. New York: McGraw-Hill.

- Deutsch, M. (1984). Conflictos: productivos y destructivos, en J.R. Torregrosa y E. Crespo (comps.). *Estudios básicos de Psicología Social* (p. 669-700). Barcelona: Hora.
- Dewalt, K. & DeWalt, B. (2002). *Participant observation: a guide for fieldworkers*. California: AltaMira Press.
- Díaz, M. J. (1999). Programas de Educación para la Tolerancia y Prevención de la Violencia en los Jóvenes. Madrid: Instituto de la Juventud.
- Díaz, M. J. (2005). Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla. *Revista Iberoamericana de Educación*, 37, 17-47.
- Durkheim, E. (1982). *Historia de la educación y de las doctrinas pedagógicas. La evolución pedagógica en Francia*. España: La Piqueta. (Traducción de M<sup>a</sup>. L. Delgado y F. Ortega).
- Echavarría, C. & Vasco, E., (2006), Justificaciones morales de lo bueno y lo malo en un grupo de niñas y niños provenientes de contextos violentos y no violentos de una ciudad de la Zona Andina de Colombia, *Revista Acta Colombiana de Psicología*, Universidad Católica de Colombia, 9(1), 51-62.
- Erlandson, D. A. et al (1993). *Doing naturalistic inquiry: A guide to methods*. California: Sage Publications.
- Espinosa, C. et al (2007). *Los niños y jóvenes del tercer milenio: guía práctica para padres y educadores*. España: Editorial Sirio, SA.
- Farré, S. (2000). *La gestión alternativa de conflicto (GAC) y el conflicto estructural en las empresas y organizaciones*. La experiencia de Estados Unidos.

Recuperado el 18 de febrero de 2013, en [http://www.adimer.org/PONENCIAS/SERGI%20FARRE/Art%C3%9Dculo\\_GAC\\_en\\_orgs\\_y\\_empresas\\_-\\_USA-\\_castellano\\_para\\_Edu%C3%A0.pdf](http://www.adimer.org/PONENCIAS/SERGI%20FARRE/Art%C3%9Dculo_GAC_en_orgs_y_empresas_-_USA-_castellano_para_Edu%C3%A0.pdf)

Farré, S. (2001). *Materiales del Postgrado Internacional de Resolución de Conflictos*. UOC.

Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Madrid: Narcea.

Fernández, I. (2001). *Guía para la convivencia en el aula*. Madrid: Escuela Española.

Fontana, D. (1989). *La disciplina en el aula. Gestión y control*. Madrid: Santillana Aula XXI.

Foucault, M. (1976). *Vigilar y Castigar. El nacimiento de la prisión*. México: Siglo XXI. (Traducción de Aurelio Garzón del Camino). Edición original, *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, París, Gallimard.

Foucault, M. (1980). Mesa redonda del 20 de Mayo. En M. Foucault, *La imposible prisión: debate con Michel Foucault*. (p. 55-79). Barcelona: Anagrama (Traducción de Joaquín Jordá). Edición original, *L'impossible prison: recherches sur le systemepenitentiaire au XIX siècle*, París, Seuil.

Fragoso, M. & Pérez, J. (2001, mayo). Reflexiones sobre el conflicto escolar y sus consecuencias. Ponencia presentada en el Congreso Conflictos Escolares y Convivencia en los centros Educativos, Mérida (Badajoz).

- Gallego, D. J. (2008). *¿Aulas conflictivas?: la opinión del profesorado*. España: Editorial Dykinson.
- Galtung, J. (1995). *Investigaciones teóricas, Sociedad y cultura contemporáneas*. Instituto de Cultura Gil-Albert. Madrid: Tecnos
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3 R: reconstrucción, reconciliación, resolución*. Bilbao: Gernika Gogoratuz.
- Grass J. (1997). *La educación de valores y virtudes en la escuela*. México: Editorial Trillas.
- Girard, K. & Koch, S. (1997). *Resolución de conflictos En las Escuelas. Manual para educadores*. España: Granica.
- Gómez, A. (2005). Violencia e Institución Educativa. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, COMIE, 10 (26), 693 - 718.
- Gómez, G. & Ramón, J. (1993). *Dirigir es Educar: el gobierno de la organización y el desarrollo de sus recursos directivos*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Gotzens, C. (1997). *La disciplina escolar*. Barcelona: Horsori.
- Guasch, O. (1997). *Observación participante. Cuadernos metodológicos N° 20*. Madrid: Centro de investigaciones Sociológicas.
- Habermas, J. (1990). *Conciencia moral y acción comunicativa*. Madrid: Trotta.
- Habermas, J. (1999). *Teoría de la acción comunicativa I: Racionalidad de la acción y racionalización social*. España: Santillana.

- Hernández, R. et al (2010). *Metodología de la investigación*. (5a Ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Campo, A. et al (2005). La convivencia en los centros de Secundaria. ISEI-IVEI, Instituto Vasco de Evaluación e Investigación Educativa. *Revista iberoamericana de educación*. 38, 121-145.
- Jares, X. (1991). *Educación para la paz, su teoría y su práctica*. Madrid: Ed. Popular.
- Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamérica de Educación*, 15, 52-73.
- Jares, X. (2001). *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*. Madrid: Popular.
- Johnson, D. & Johnson, R. (1999). *Cómo reducir la violencia en las escuelas*. Barcelona: Paidós.
- Kant, E. (2003). *Pedagogía*. Madrid: Ediciones Akal.
- Laca, F. (2006). Cultura de paz y psicología del conflicto. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, diciembre, 55-70.
- Lazzarini, S. (1997) Estudios de caso para fins de pesquisa: aplicabilidade e limitacoes de método. En Farina, E. et al (Coord). *Estudos de Caso em Agribusiness*. Sao Pablo: Editorial Pionera.
- Lederach, J. (2000). *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*. Madrid: Ed. Los libros de la catarata.

- Lerma, C. (2007). *El derecho a la educación en Colombia*. (1a Ed.). Buenos Aires: Fundación Laboratorio de Políticas Públicas.
- L'Hotellerie, R. (2009). *La acción del voluntariado en las aulas de educación secundaria. Un estudio sobre prevención y tratamiento de problemas de disciplina*. Universidad Nacional de Educación A Distancia, Madrid, España.
- Llorente, M. (2009 – 2010) Autoridad en las aulas Ponencia presentada en el: Segundo Encuentro de los Proyectos de Intervención en Centros del curso en el país Valenciano. Recuperado el 18 de febrero de 2013, en [http://www.concejoeducativo.org/article.php?id\\_article=293](http://www.concejoeducativo.org/article.php?id_article=293)
- Marshall, C. & Rossman, G. B. (1989). *Designing qualitative research*. California: Sage Publications.
- Martínez, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento a la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 38, 33-52.
- Massolé, M. (2000). *Educar en la no violencia. Pace e Dintorni*. Madrid: Ed. PPC.
- Mejía, J. et al (2006). Estilos de comunicación en el conflicto y confianza en las propias decisiones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, julio-diciembre, 347-358.
- Melero, J. (1993): *Conflictividad y violencia en los centros escolares*. Madrid: Siglo XXI.
- Ministerio de Educación y Ciencia. (2006). La disrupción en las Aulas Memorias del Congreso. Secretaria General de Educación. España.

Ministerio de Justicia y del Derecho. (1998). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos*. Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia.

Ministerio de Educación Nacional de Colombia. *Política Educativa para la formación escolar en la convivencia*. Recuperado el 18 de febrero de 2013, en [http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-90103\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-90103_archivo_pdf.pdf)

Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (Septiembre - noviembre de 2007). Recuperado el 18 de febrero de 2013, en *Al tablero*: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-137440.html>

Ministerio de Educación Chile. (2006). *Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar*. Chile: Ministerio de Educación.

Moore, C. W. (1986), *El proceso de mediación*. Barcelona: Granica.

Nelsen, J. (1999). *Disciplina con Amor en el Aula*. Bogotá: Ed. Planeta.

Organización de Naciones Unidas (2009). Panorama general del nivel estratégico del mantenimiento de la paz de las naciones unidas. En *Estándares de capacitación pre-despliegue de operaciones para el mantenimiento de la paz de las Naciones Unidas*. (1ra Ed.) Recuperado el 18 de febrero de 2013, en <http://www.peacekeepingbestpractices.unlb.org/PBPS/Pages/Public/library.aspx?ot=2&cat=10&menukey= 7 21>

Ortega, P. et al (2003). *Conflicto en las aulas. Propuestas educativas*. Barcelona: Ariel.

- Pareja, J. (2009). Liderazgo y conflicto en las organizaciones educativas. *Educación y Educadores*, Vol. 12, Núm. 1, abril, pp. 137-152. Universidad de La Sabana. Colombia
- Pérez, P. (2006). El clima Escolar, factor clave en la Educación de Calidad. *Ministerio de Educación Nacional*. Recuperado el 18 de febrero de 2013, en [http://www.plandecenal.edu.co/html/1726/articulos-183191\\_clima\\_escolar.pdf](http://www.plandecenal.edu.co/html/1726/articulos-183191_clima_escolar.pdf)
- Pérez López, J. A. (1991) *Teoría de la acción humana en las organizaciones. La acción personal*. Madrid: Rialp.
- Pérez López, J. A. (1994) *Fundamentos de la dirección de empresas*. Madrid: Rialp.
- Ramírez, B. (2005) *¿Cómo potencializar una sana convivencia en el ámbito escolar?*. Pontificia Universidad Javeriana. Medellín.
- Redorta, J. (2007). *Cómo analizar los conflictos*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Redorta, J. (2007). *Entender el conflicto*. Barcelona: Ed. Paidós.
- Robbins, S. P. (1994) *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. (6ª Ed.). México: Edit. Prentice Hall.
- Rodríguez, J. (2008). Los docentes ante las situaciones de violencia escolar. *REIFOP*, 27(11), 37- 42. Recuperado el 25 de Noviembre de 2012 en [http://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1240849995.pdf](http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1240849995.pdf)
- Rodríguez, G. et al (1996). *La metodología de investigación cualitativa*, México: Aljibe.

- Rosanas, J. (2006). ¿Qué cosas diferentes dijo Juan Antonio Pérez López?, *IESE, Revista de Antiguos Alumnos*, Julio - Septiembre, 38- 42.
- Ruiz, L. (2006). La escuela: territorio en la frontera. Tipología de conflictos escolares según estudio comparado en Bogotá, Cali y Medellín: IPC, Instituto Popular de Capacitación, Corporación de Promoción Popular. Colombia.
- Ruiz, Y. (s.f.) .Análisis y resolución de conflictos desde una dimensión psicosocial. *Jornades de Foment de la Investigació, Universitat Jaume*. Recuperado el 19 de abril de 2013, en <http://www.uji.es/bin/publ/edicions/jfi12/19.pdf>
- Pretel de la Vega. (2006). Los asuntos jurídicos y judiciales del estado marchan bien. *Revista Departamentos y Municipios Seguros*. Agosto, 455, 2.
- Saavedra, M. (2008). *Diccionario de pedagogía*. México: Editorial Pax.
- Sandoval, L. Y. (2008). *Institución Educativa y Empresa*. España: EUNSA.
- Schensul, S. et al (1999). *Essential ethnographic methods: Observations, interviews, and questionnaires*. California: AltaMira Press.
- Secretaría de Educación de Bogotá, (2009). *Manuales de Convivencia de Instituciones de educación formal oficiales y privadas, Orientaciones generales*. Recuperado el 18 de febrero de 2013, en <http://www.sedbogota.edu.co/archivos/Temas%20estrategicos/Inspeccion/2012/abril/orientaciones%20sobre%20manuales%20de%20convivencia.pdf>
- Spradley, J.P. (1980). *Participant Observation*. New York: Holt.

- Stake, R.E. (1994). Case Study. En Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (Eds.). *Handbook of Qualitative Research*. (pp. 236-247). London: Sage Publications.
- Stake, R. E. (2007). *Investigación con estudio de casos* (4a. ed.). España: Morata.
- Sús, M. (2005). Convivencia o Disciplina ¿Qué está pasando en la escuela?. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, octubre-diciembre, 10 (027), 983-1004.
- Taylor, S.J. & Bogdan, R. (1986) *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Argentina: Paidós.
- Thomas, K.W. (1992). Conflict and negotiation processes in organizations. En M.D. Dunnette & L.M. Houg (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational psychology*. (651-717). California: Consulting Psychologist Press.
- Torrego, J. C. & Moreno, J. M. (2003). *Convivencia y disciplina en la escuela. El aprendizaje de la democracia*. España: Alianza Psicología.
- Trianes, M. V. & Fernández-Fígares, C. (2001). *Aprender a ser personas y a convivir. Un programa para secundaria*. España: Desclée.
- Uruñuela, P. (2006). Convivencia y conflictividad en las aulas. Análisis conceptual. En A. Moreno & M. Soler (Eds) *La disrupción en las aulas. Problemas y soluciones*. (pp. 17 - 46). Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Varela, J. (2009). Sociología de la Educación, Algunos Modelo Críticos. En: Román Reyes (Ed.): *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales. Terminología Científico-Social*, Tomo 1/2/3/4. México: Ed. Plaza y Valdés.

- Velázquez, M. (2006). Investigación documental sobre convivencia escolar. Colombia: problemas sociales, dimensiones educativas y aproximaciones metodológicas. En: A. H. Adler, *Educación, valores y desarrollo moral. Formación valoral y ciudadana*. (págs. 335-356). México: Gernika
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. Ed. Ariel. Barcelona.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflictología. Teoría y práctica en Resolución de Conflictos*. Barcelona: Ed. Ariel
- Vinyamata, E. (2003). *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Barcelona: Graó.
- Vinyamata, E. (2003): *Tratamiento y transformación de conflictos: métodos y recursos en conflictología*. Barcelona: Ariel.
- Viñas, Jesús. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Graó.
- Kilmann, R. & Thomas, K. (1975): Interpersonal conflict handling behavior as reflections of Jungian personality dimensions. *Psychology Reports*, 37, 971-980.
- Watkins, C. & Wagner, P. (1991). *La disciplina escolar. Propuestas de trabajo en el marco global del centro*. Barcelona: Piados-MEC.
- Yin, R. (2002). *Case study research: Design and Methods*. (3rd Ed.). Londres: Sage Publications.

## ANEXOS

### ANEXO A

#### ENTREVISTAS COLEGIO NUEVO CHILE IED

ENTREVISTA MARIA ISABEL BARANDICA  
COORDINADORA JORNADA MAÑANA  
INTEGRANTE EQUIPO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

E. Cómo se resuelven los conflictos en la jornada?

M.A. Haciendo primero uso del grupo de conciliadores que son estudiantes de grado 10° que han hecho el curso con la Cámara de Comercio y quienes apoyan en la labor de conciliación, cada mes se hace una jornada de conciliación abierta en el auditorio donde pasan los estudiantes a conciliar sus problemas y en coordinación cuando son traídos por los profesores, donde se tienen unas Actas de Conciliación donde el estudiante registra cómo se siente, que va a hacer y a qué se compromete frente al conflicto.

E. ¿La norma se aplica en esos procesos?

M.A. Se hacen actas de conciliación, cada estudiante da su versión y se compromete a algunas cosas, hasta el momento no se ha recurrido a la norma porque no ha sido necesario.

E. ¿En los casos en que se recurre a la norma es cuando el estudiante ha hecho qué?

M.A. Cuando hay agresiones físicas, ya por fuera de la institución o que ha tenido ya problemas de lesiones personales pero hasta el momento han podido ser conciliadas, no se han tenido cosas graves.

E. ¿En años anteriores se hacía el mismo proceso?

M.A. Similar pero se recurría mucho a policía de menores o se recurría también a Comisaría de Familia

E. ¿En las aulas los maestros manejan los conflictos o recurren a normas internas?

M.A. Algunos maestros recurren a normas, algunos recurren a coordinación mandar el estudiante a coordinación, pero si algunos hacen uso de las Actas, en el observador registran o en compañía con el representante del curso hacen algunos acuerdos cuando hay problemas en el grupo, pero la mayoría recurre a coordinación, es como lo que se hace.

E. ¿Qué es más importante en estos procesos, resolver el conflicto o aplicar la norma?

M.A. Resolver el conflicto, la idea es que el conflicto quede saneado y que los estudiantes cumplan los compromisos.

E. ¿Expectativas frente a la Nueva Ley de Convivencia?

M.A. Poder hacerla operativa, poder recurrir a los entes que aparecen ahí al Bienestar Familiar a la Comisaría de Familia o a las Comisarías, contar con más apoyo de personal profesional como psicólogos, trabajadores sociales, sería como la idea que se quiere.

E. ¿Considera que las estrategias que implementa el colegio van acorde con lo que pretende la nueva Ley?

M.A. Hasta el momento sí, están cortos en cuanto a la participación de los estudiantes que tiene que hacerse un poco más efectiva, más visible si ya se tiene los conciliadores se necesita que el personero y el comité de convivencia se hagan un poco más presentes en la institución.

ENTREVISTA OSWALDO RAMÍREZ  
ORIENTADOR JORNADA MAÑANA  
INTEGRANTE EQUIPO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

O.R. Aquí se manejan los conflictos con previa aceptación de los estudiantes que quieren solucionar el conflicto que se ha generado entre ellos para que haya una credibilidad en los compromisos que adquieren.

E. ¿La norma se utiliza para la solución del conflicto?

O. R. Sí, porque hay que seguir un proceso que está enmarcado dentro de lo que está establecido en el Proyecto HERMES

E. ¿Dentro de lo posible el impase se soluciona a través de la norma o a través de la conciliación?

O. R. A través de la conciliación pero teniendo en cuenta la norma, porque hay que seguir todo el procedimiento

E. ¿Para las situaciones graves, cómo se maneja el conflicto?

O. R. Depende de la gravedad del problema que se haya presentado, se puede recurrir a la presencia del conciliador o de la persona que está apoyando desde Cámara de Comercio, dependiendo la gravedad del conflicto.

E. ¿Cómo interviene la orientación escolar en esos conflictos?

O. R. Siendo testigo de la resolución del conflicto, que se hace también a través de los estudiantes que han sido preparados para la solución de los conflictos.

E. ¿En el aula, cómo manejan los maestros el conflicto?

O. R. En forma directa no están solucionando los conflictos, los remiten a orientación para que se le dé cita con los conciliadores en la solución.

E. ¿Los maestros ponen normas internas en sus clases?

O. R. Se supone que sí

E. ¿Pero en la práctica, cuando van a los salones a hablar con los muchachos ellos dicen si les ponen normas?

O.R. Algunos que están dentro del proceso de conciliación a través de la formación que se les ha dado a todos los docentes desde Cámara de Comercio,

E. ¿Cree que es más importante en la institución hacer la solución desde la norma o desde la conciliación?

O.R. Desde la conciliación, brindándoles la oportunidad a los muchachos que ellos puedan solucionar sus propios conflictos

E. Y en ese caso ¿la norma dónde queda?

O.R. La norma se aplicaría después en caso de que ellos espontáneamente después de que no solucionen el conflicto, se aplica la norma.

E. ¿Qué expectativas tiene frente a la Nueva Ley y de Convivencia?

O.R. Miradas desde orientación son positivas, porque se piensa que desde orientación se puede ayudar a implementar

E. ¿Las estrategias que el colegio aplica, responden a lo que la nueva Ley?

O.R. Sí, aun cuando hasta ahora se están implementando sus orientaciones.

ENTREVISTA MYRIAM GARZÓN LÓPEZ  
COORDINADORA JORNADA MAÑANA SEDE B  
INTEGRANTE EQUIPO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

M. G. Coordinadora del COLEGIO NUEVO CHILE, SEDE B, llegó a la institución en el año 1987, fue docente 19 años en la primaria, luego paso concurso para coordinadora en otra institución, regreso en el año 2012 como coordinadora de la sede A y actualmente es Coordinadora en la Sede B.

E. ¿Cómo se vive o se desarrolla el conflicto en el Colegio?

M.G. Está trabando en el ciclo inicial y los conflictos que allí se presentan son cosas por lo general de inconvenientes que tienen los niños pequeños, cosas que se arreglan escuchándolos, llamándolos a que ellos quieran y se valoren como niños y vean al otro compañerito como un niño, por lo general los conflictos ENTRE NIÑOS, no pasan a mayores.

E. ¿Cuándo estuvo en bachillerato, cómo era el manejo?

M.G. En el bachillerato hay ocasiones donde uno ve mayor dificultad, pero creo que el colegio ha venido trabajando bastante en el manejo adecuado del conflicto, en que los estudiantes escuchen lleguen a acuerdos y se comprometan a hacer un buen uso de las relaciones entre ellos.

E. ¿Las normas del Manual de Convivencia se aplican para ese manejo o son lo último?

M.G. Siempre se actúa en el marco de lo que se contempla en el Manual de Convivencia, se apoya con el trabajo que se hace de mediación de conflictos desde el Proyecto Hermes, también hay un apoyo desde orientación en las direcciones de grupo.

E. ¿El proyecto Hermes, qué trabaja?

M.G. El proyecto Hermes como tal lo conozco en esta institución en los grados superiores frente a que los jóvenes comprendan que en toda relación humana se presentan conflictos y que hay que hacer un manejo adecuado para llegar a acuerdos y superarlos,

E. ¿La conciliación con los chicos es difícil?

M.G. En la corta experiencia que tuve aquí en el manejo de la convivencia creo que no, por lo general los jóvenes aunque en un primer momento uno encuentra que muchas veces hay ofuscación, está lastimada la persona pero los jóvenes por lo general son asertivos cuando uno habla con ellos, cuando uno los escucha, cuando uno permite que ellos refieran las circunstancias, por lo general se llegan a acuerdos, hay momentos donde si toca hacer citación a padres de familia y obviamente porque son menores de edad y el padre de familia es el que tiene que estar acompañando también estas situaciones y conociendo de ellas.

E. ¿Los profesores en el aula manejan más la norma o el proceso de conciliación?

M.G. Hay me atrevería a decir que se está en un proceso, porque todo esto es de que uno se convenza y que lo asimile como parte del trabajo diario con los muchachos, se debe reconocer que todavía hay compañeros en los cuales muchas veces prima la norma y luego en un segundo plano va la conciliación.

E. ¿Qué expectativas tiene frente a la nueva Ley de convivencia?

M.G. Primero estamos todos en la tarea de conocer, de acercarnos a la ley y pienso que de todas maneras esto es un reconocimiento a lo que se viene trabajando en los colegios frente al manejo adecuado de conflictos, entonces considero que son herramientas que permiten hacer una solución y de todas maneras que el Estado también le dé una mano, esté pendiente en los colegios de apoyar a solucionar ese tipo de conflictos.

**ANEXO B**  
**ENTREVISTAS COLEGIO FUNDACIÓN COLOMBIA**

GLORIA CECILIA CHACÓN  
 COORDINADORA ACADEMICA Y DE SECCIÓN INTERMEDIA  
 INTEGRANTE DE DIRECTIVOS DOCENTES

E. ¿Hasta qué punto las normas son suficientes para el manejo de conflictos aquí en el colegio?

G. C. CH. Las normas internas en primer lugar, son supremamente importantes por que fortalecen la convivencia en los diferentes estamentos del colegio principalmente en lo que tiene que ver con los estudiantes, que es la esencia de la institución. La norma es buena en la medida que todos tengamos la misma mirada; si cuando eso ocurre que con gran frecuencia la cosas arrojan resultados positivos en el ámbito de la convivencia. La misma mirada quiere decir, la unificación de criterios; que lo que se ha exigido sea único, mirado desde el mismo ángulo para poder exigir, porque es ahí cuando se viene a romper, viola la norma si no se cumple tal cual es la norma y se dan ideas equivocadas, que confunden a los estudiantes y los toman como ellos les parezca, porque son los mensajes que nosotros le damos. Mientras todos tengamos la misma mirada, se puede hacer más armoniosa la convivencia acorde a las normas existentes. En cuanto a las normas establecidas fuera de la institución, son aquellas leyes en las cuales nos enmarcamos, especialmente la ley 1098 que es la ley de la infancia y de la adolescencia, me ha parecido una herramienta muy fuerte y un apoyo fundamental para la convivencia porque nos da muchas herramientas para poderlas poner en práctica, desconocidas en gran parte por los padres y en algunos casos por algunos docentes. Entonces, es ahí cuando tenemos que socializarla más y fortalecerla; en el ámbito familiar no se cumple muy bien la norma y los padres en aras de tener buenas relaciones con sus hijos, manejan la norma de acuerdo a su conveniencia y es ahí cuando choca en colegio con la casa con la familia, porque lo que es malo para el colegio para ellos es bueno y lo contrario; por ejemplo los piercing, en cabello largo, lo diferentes peinados, si el colegio exige el no uso los padres argumentan que se le está atentando con el libre desarrollo de la personalidad, que el muchacho crece, que mal hace con eso. Entonces, es conveniente unificar criterios con ellos y hacer talleres porque los padres tienen un papel importante en el manejo de la norma y de ayudarnos a fortalecer. Debe haber un trabajo conjunto para fortalecer esa parte de la familia; cuando ellos ya ven que la situación se va agrandado, y ese conflicto de la no sana convivencia y conllevan a otras situaciones más complejas, los padres empiezan a pensar que tan buena o que tan mala es esa norma de convivencia y la cuestionan, pero no mirando el beneficio del muchacho de los valores que se le inculcan para la sociedad y quieren que no pase nada en el momento porque piensan que la sanción o reflexión pedagógica (que es la que hacemos acá), va conllevar a señalarlo que pobre muchacho y no es así, eso es una gran debilidad.

E. ¿Cuáles son los preconceptos culturales que se tiene en el colegio sobre las normas para la resolución de conflictos?

G. C. CH. En términos generales las normas fortalecen la convivencia para vivir armoniosamente y tranquilamente los muchachos tienen mucho bagaje acerca de la norma, para ellos es cómo voy a mirar para transgredirla, por curiosidad o por hacerse el más fuerte un grupo o igualmente por aprendizaje de afuera donde de vulnera con facilidad la norma. Por eso es conveniente fortalecerse desde la familia. En colegio se ve la norma en sentido formativo no como algo sancionatorio y pienso que el objetivo de la norma es ese pues, es una mirada sana porque lejos de sancionar es primero formar y para todo es norma que nos permite una sana convivencia y fortalecimiento en valores y el colegio sea esmerado para que sea de manera formativa y eso lo evidencia los trabajos pedagógicos.

MARIA HELENA REYES DE FANDIÑO  
 RECTORA  
 PRESIDENTA DEL CONSEJO DIRECTIVO

E. ¿Hasta qué punto las normas de convivencia son suficientes para el manejo de conflictos aquí en el colegio?

M.H.R. Yo pienso que como están concebidas son suficientes las la norma como tal que están escritas en el manual de convivencia. El problema es la aplicación tanto en las normas internas como externas, hay algunas factores que nos afecta como es el conocimiento por parte de algunos de los miembros de la comunidad educativa como lo son los padres de familia. Por más de que nosotros tratemos de socializarlo en los diferentes ambientes y espacios por ejemplo, hay un estamento que muchos momentos pareciera que desconociera el manual de convivencia como lo son los padres de familia hay momentos en que se le dice es que eso está en el manual de convivencia y por eso consideró que existe muchas fallas. Por ejemplo, la ley de infancia y de la adolescencia está muy bien concebida es una ley que protege a todos los aspectos del menor que le da derechos y deberes y no es aplicada como debe ser; la ley en algunos momentos pareciera que en los adolescentes no les pasa nada y que son los adolescentes que los único responsable de sus comportamientos y resulta que hay unos actores que son los culpables de los comportamientos por ejemplo la sociedad, los padres de familia las instituciones también a veces somos responsables de no aplicar correctamente las normas. A mí me parece que las normas, con una buena aplicación podrían ser suficientes pero lo que tenemos es errores en la aplicación y en la implementación y erres en el conocimiento de la ley porque generalmente al padre de familia se le debe mostrar la ley como si se hubiera acabado de hacer.

E. ¿Cuáles son los preconceptos culturales que se tiene en el colegio sobre las normas para la resolución de conflictos?

M.H.R. En nuestra cultura tenemos una cultura institucional un poco sesgada en el en el tema de la sanción donde cada actuación debe conllevar una sanción más que es la cultura de la conciliación; aunque en eso hemos mejorado hoy por hoy

mucho; hoy el docente sabe que se debe respetar el debido proceso y que la cultura colectiva al respetar el debido proceso de la sanción no es de elección, hay que hacerlo porque es una norma, es un marco legal que no debemos desconocer. Todos debemos de hacerlo según lo estipula esa norma. Antes se miraba la situación y luego se sancionaba sin dar la oportunidad de presentar la versión libre, unos hechos, unas pruebas; hoy por hoy eso ya lo hemos subsanado. Yo creería que nuestro manual de convivencia está bien escrito, bien constituido pues hay que ajustarlo a las nuevas disposiciones por ejemplo la ley 16 20 y mirar propiamente el procedimiento en el tema de la prevención de la capacitación.

ALBA ROCIO VEGA MONTES  
REPRESENTANTE DE LOS DOCENTES ANTE EL CONSEJO DIRECTIVO

E. ¿Hasta qué punto las normas de convivencia son suficientes para el manejo de conflictos aquí en el colegio?

A. R. V. Me parece que las normas en determinado momento las externas no están acordes a los contextos reales de las instituciones por lo cual a veces choca un poco, porque la gente no está apropiada de las normas para regir la convivencia. En las normas del colegio, hay un poco más de mayor apropiación porque se han construido a través de las situaciones y de los diferentes estamentos de la comunidad educativa basados en las situaciones que se presentan y las necesidades propias de la institución y por eso se llegan a mejores acuerdos e interacción con los estudiantes

E. ¿Cuáles son los preconceptos culturales que tiene el colegio para la resolución de conflictos en el colegio?

A. R. V. Se parte de la reflexión, se reconoce cada uno de los errores y con base a los comportamientos se reflexiona y se mira cuál fue el error que sé que se realizó llegando a realizar una reflexión sobre la situación, explicando que existe una norma que se ha vulnerado y por ende que hay una consecuencia que es una sanción o una acción pedagógica.

**ANEXO C**  
**ENTREVISTAS FUNDACION DE EDUCACIÓN SUPERIOR**  
**ESCUELA DE ARTES Y LETRAS**

ENTREVISTAS DIRECTIVOS CORPORACIÓN ESCUELA DE ARTES Y LETRAS

ENTREVISTA NÚMERO UNO

DRA. ANA JULIA RÍOS,  
 DIRECTORA DE PROGRAMA Y MIEMBRO DE CONCEJO DIRECTIVO

E. Sra. Ana Julia el motivo de esta entrevista es: el poder percibir las concepciones que tiene usted desde su función (Rol) y su papel dentro de la institución frente al ámbito de convivencia que se vive alrededor de la comunidad estudiantil, es una entrevista libre.

E. Como tema inicial ¿qué concibe usted como conflicto educativo desde el concepto? y ¿qué ve desde la institución que se concibe como elemento de conflicto?

A. J. R. Si las percepciones desde la institución están delimitadas para el conflicto o no y, ¿cuál es su percepción personal frente al conflicto?

E. ¿Cómo define la institución el conflicto?

A. J. R. Ana Julia Ríos: Generalmente los conflictos que se presentan dentro de la institución son los que tienen que ver con los espacios del arte, sí, inconveniente docente estudiante, generalmente si existen problemas estudiante-estudiante es algo que rara vez llega a estas instancias, casi siempre es docente-estudiante y estudiante institución, o, estudiante-parte administrativa.

E. ¿Cuáles son los que desde su vivencia y desde su función en los concejos son las tendencias de los conflictos que se presentan?, me explico, puede ser violencia entre estudiantes.

A. J. R. Lo que pasa es que, no, por ejemplo esa parte nosotros nunca la tocamos; el conflicto estudiante-estudiante llega ya a consejo directivo que son casos específicos, pero, digamos el que es diario o lo que es más frecuente para nosotros es la relación docente-estudiante (en el aula), conflictos que se presentan por que no son claras las reglas, porque el estudiante no estuvo de acuerdo, porque no cumple, entonces empiezan contra el docente, es más eso lo que nosotros manejamos acá, ya por ejemplo los otros conflictos que van a ser dirimidos a consejo son más de orden disciplinario, sí.

E. De esos disciplinarios, ¿qué es lo que por lo general llega?

A. J. R. Han llegado heee... desde antes por ejemplo heeee... ¿cómo se llamaría eso? Eso tiene un nombre, ahorita lo olvido...

E. ¿Al referimos a qué?

A. J. R. A un estudiante que agrede a otro por ejemplo utilizando imágenes, haciendo montaje de imágenes como paso; hacer un montaje de unas imágenes para agredir a otros estudiantes, ¿sí?

E. Sí, otros mecanismos que se están presentando; una de las problemáticas que más se presenta es la utilización de mecanismos de nuevos medios para agredir moralmente a otro estudiante.

A. J. R. Entonces: Invasión de los correos, montajes de fotografías, comentarios en la red; esos son unos de los que tienen mayor representación.

E. O sea que podemos decir que hay dos líneas que son los que acaba de mencionar, 1) En el aula y que son todas las interacciones docente-estudiante por disparidad de concepción frente a la valoración, centralmente, o sea evaluaciones y calificaciones, y, 2) Las que se presentan a nivel comportamental o disciplinario que son del ámbito externo al aula y esas son casi siempre las que llegan a esa instancia, y esas son de tipo moral de agresión entre estudiantes, ¿y qué otras?

A. J. R. No, básicamente, porque agresiones físicas como tal no se presentan, ninguna, o sea una, realmente aquí no es una tendencia.

E. ¿Afectaciones del espacio, agresiones hacia docentes?

A. J. R. Sí, esas sí.

E. ¿Cuáles son los elementos desde su perspectiva que están influyendo para que los estudiantes estén inmersos en ese tipo de problemáticas?, me explico: si una de las que más se presentan, es la agresión moral hacia otro estudiante.

A. J. R. No, ese se presenta, pero no es tan frecuente, lo que más se frecuente es en el aula estudiante-docente y estudiante-administrativo, o sea, esos son los casos frecuentes que nosotros manejamos, los otros son esporádicos, pero realmente el caso que tenemos más crítico es esto.

E. Y cuando se presentan ¿cuáles son los factores que usted considera que están influyendo para que eso se presente?, entonces el ejemplo que yo tomaba para el caso de agresión moral entre estudiantes (que tengo una deficiencia o una percepción frente a los valores fuera del marco de tipo social), esa sería como la concepción que podría ser el hipotético para que se esté presentando esto, ¿Cuáles son los que en la generalidad de lo que se presenta en la evidencia de la institución considera usted que serían los elementos o factores que están afectando?

A. J. R. El segundo es muy poco, los del primero sí y esa es una visión muy personal que tengo que después analizar, y, es que los muchachos asumen que ellos siempre tienen el derecho a... como que todos tenemos la obligación de cumplir lo que ellos quieren, si, ellos son los amos del mundo... o sea, esta es una visión muy personal porque yo lo vivo acá cuando ellos vienen acá y exigen sus derechos, pero ellos exigen sus derechos sin pensar en el derecho del otro, sí, es como que yo soy muy individualista, como muy es que: "a mí me tienen, y a mí me tienen que dar", "yo soy el amo" ¿sí?, tienen como esa idea, y eso ¿qué genera? Que cuando el docente le dice: usted no puede entrar ya, o, no le voy a recibir por que no cumplió la regla, él dice: pero es que yo tengo derecho y argumenta, y argumenta, y argumenta.

E. No reconocimiento de autoridad.

A. J. R. No reconocimiento de autoridad; generalmente cuando eso pasa los cito a los dos profesor-estudiante, no me gusta escucharlos por aparte porque cada uno pone también sus... cuando están ahí es cuando uno se da cuenta cual es la verdad; un trabajo que ahorita estamos haciendo con los docentes es: mantener la disciplina pero desde la responsabilidad.

E. O sea que la responsabilidad podría ser un mecanismo a trabajar para alivianar o que no se den como una manera preventiva esos conflictos, ¿qué otra cosa considera usted que podría ser?

A. J. R. Sí, primero eso porque yo les digo a los muchachos, nosotros no estamos formando solamente en unas competencias disciplinarias, si no también, en unas competencias profesionales y si usted no es responsable afuera, de malas..., y ser responsable es llegar puntual, entregar puntual... heeee... mucha claridad por ejemplo de los docentes, ahorita estamos haciendo todo ese trabajo del aula virtual precisamente para que esos criterios de evaluación y fechas de evaluación sean muy claras porque a veces llega aquí el estudiante y dice "hay no, es que no dijo", pero si ya todo está colgado en una página donde tiene acceso el estudiante ¿qué va a pasar?, ya no puede decir "es que yo no dije"

E. Es que la comunicación en la socialización de los parámetros es fundamental.

A. J. R. Clarísimos, entonces hemos trabajado sobre eso. Si cuando se restringe la entrega del proceso, al primer conflicto el estudiante viene acá y dice que, ¿cómo así que yo llegue tantos minutos tarde? y que no me deje, pues que son las reglas del juego que se pusieron, entonces ellos asumen no, es que mis derechos, es que no sé qué... el tema de ello siempre va a ser "que yo tengo derecho", algunos son tan osados de decir "es que yo pago, entonces, yo tengo derecho", generalmente son este tipo de conflictos, por la nota, porque no dijo, porque no hizo, que por que no me dejó entrar.

E. Por qué cree que esa falencia frente al reconocimiento de autoridad de acatar o asumir unos parámetros de convivencia, o, de desarrollo, o, desenvolvimiento en una organización que en este caso es una organización educativa, ¿qué cree que sea lo que está generando eso? Un ejemplo: una deficiencia de fundamentación ética familiar podría ser un ejemplo.

A. J. R. Una hipótesis mía que la he evidenciado acá es: porque ellos no reconocen su primera autoridad que son los padres, muchas veces han venido estudiante y padre y uno ve que el papá hace lo que diga el muchacho y, es frecuente o sea no es solo un caso, es decir no hay autoridad en las casas, entonces, en el colegio ha pasado lo mismo y llegan acá y asumen que es igual que en el colegio, pero es que no existe una autoridad desde allá, yo siempre les digo a los profesores en las charlas, yo siempre les recalco miren la autoridad son ustedes pero la autoridad no es el que grite ni el que nada, la autoridad es porque ustedes saben más y tienen que demostrarlo con eso, y tienen que ser muy claros, no son amigos, no pueden ser amigos, ¿sí?, no hay que agredir, porque lo otro si es que ellos, los muchachos ahora es muy marcado que uno tiene que pensar mucho las palabras que va a utilizar porque ellos inmediatamente se afectan cuando uno dice algo que normalmente uno lo asume como que hay eso no importa, por decir algo "hay pero es que usted es medio vago", no se les puede decir eso porque ellos inmediatamente argumentan que lo están agrediendo, que lo están marcando, que eso es bullying que eso es todo y le vienen a decir, uno no puede, así uno lo haya dicho por molestar, ni siquiera pensando, no, no se puede, realmente es muy difícil con ellos en ese tema; entonces yo trabajo mucho con los profesores en el lenguaje, en lo que le estén diciendo, en que sean totalmente objetivos, en que se olviden del sarcasmo que está totalmente prohibido, aunque hay algunos que todavía lo siguen usando pero el sarcasmo no, no, usted le dice: mire esta pieza no funciona por esto, esto y esto, clarito; cinco componentes muy claros, no tiene derecho a decir nada y ojala que se pueda evaluar de uno a cinco no hay nada más, pero no entrar a decirle "usted viene aquí a calentarse puesto", esas cosas no porque ahí es donde se genera el conflicto y donde se agarra el muchacho "es que me dijo que venía a calentarse puesto", entonces generalmente son esas.

E. Si no se le diera un manejo adecuado a todos esos elementos que se presentan en el aula, si no se trabaja en esos aspectos que menciona con respecto del lenguaje, la comunicación asertiva en la claridad del manejo de la relación mediada por parámetros,

E. ¿hacia dónde cree que gravitarían esos problemas, hacia donde se transformarían? O sea ¿el agravante hacia dónde iría orientado? Cumpliendo la perspectiva.

A. J. R. Si yo salgo y he hecho siempre lo que he querido, yo no tengo la posibilidad por ejemplo de mantenerme en un cargo, ¿sí?, porque, uno, los jefes pueden ser de todos los jefes que usted quiera, pero uno a veces tiene que aprender a tolerar algunas cosas y sopesar bueno es que tanto es esto, que tanto es lo otro, pero muchos llegan, van a trabajar dos, tres días, ha, no me gusta lo que me dijo y se van, eso está bien al principio pero y, a largo plazo no hay estabilidad, si, de igual forma van, no asumen una posición de profesional, de decir cuando uno va a una entrevista laboral uno siempre cuando le proponen algo uno asume el reto sí o no, uno dice hay si yo puedo, de pronto uno no tenga toda la experiencia ni todo el conocimiento, pero uno sabe, o sea, empieza uno a tener una seguridad y uno va diciendo sí yo lo puedo hacer y sé hasta dónde me puedo comprometer, ellos no, ha, no yo no.

E. Asumen el reto, pero después no el compromiso que genera el reto.

A. J. R. a raíz de los casos que hemos visto de egresados que en las entrevistas contestan “hay no es que el profesor reá malo y yo no aprendí eso” y uno dice “a ver” puede que el profesor sea malo pero es que yo no tengo que decirselo a un empleador que yo quiero, entonces uno dice, no, hay que empezar a formar en estas competencias; muy bien disciplinar pero, ¿sí no hay competencias profesionales? y ya llevamos año y medio por decirlo así apretando en ese sentido, o sea, yo no puedo apretar a un muchacho si yo no le he dado las reglas claras, yo le digo a los profesores, si ustedes les dicen al estudiante que todos los días desde el primer día de clase tienen que venir con una cachucha roja y les justifico por qué tienen que traer esa cachucha roja y el día de mañana uno no lo trae usted tiene todo el derecho a llamarle la atención, ponerle una nota porque fue una regla desde el principio, pero si usted nunca le dijo y un día se le dio por decir que todos tenían que tener cachucha roja o unos días le permitió y otros días no, olvídense ya no funciona; lo mismo, uno no puede ser, si uno pone una norma tiene que cumplirla porque qué pasa cuando uno le da plazo al otro “hay pero fulanito porque le dijo” y entonces se salta todo y el profesor ya pierde credibilidad, y cuando pierde credibilidad ya no hay nada que hacer porque ya se está saltando la norma porque dijo “no es que yo recibo todos a las 5, hay pero no, es que fulanito de tal no le toca”, no, es para todos, porque eso también lo ven ellos, ellos miran que los criterios se apliquen igual para todos, no que para el uno sí y para el otro no, así el otro sea muy bueno, así el otro no sé qué... desde el principio deben ser claros y cumplirse, todo lo que se dice se cumple, las fechas se cumplen los momentos, todo, y así se van disciplinando porque yo no lo pienso como el ahorita, yo lo pienso es cuando estén en un empleo, uno a un cliente no le puede incumplir porque sencillamente el cliente ¿qué dice? Me consígo otro, si usted no le llega a tiempo, si usted no llega todos los días, si usted no hace lo que le están pidiendo; a que le pidieron que esto fuera en formato A4 y usted lo hizo en un pliego, “a no es que a mí me pareció mejor”, no, si se asumió que era tal, era porque debía ser así.

E. Sí, el compromiso, la responsabilidad hace, son factores determinantes que van a incidir a futuro.

A. J. R. Y nosotros los diseñadores trabajamos mucho con el cliente, esa es la otra que yo les digo cuando me dicen que ¿por qué? Les digo porque es que es trabajar con el otro y que implica eso, que yo siempre voy a tener, yo no soy un contador aislado en un cubículo haciendo números donde si hablo con dos personas “Betty la fea”, no, esto no, yo estoy en contacto todo el tiempo con el cliente, y si yo no entiendo al cliente, si yo no lo respeto como persona, si yo no entiendo que es otra persona, también voy a empezar a generar conflictos y si yo no puedo trabajar con el otro y en el mismo espacio también voy a generar conflictos y eso no me va a ser.

E. En esa dinámica diaria del manejo con los docentes, con los estudiantes algunos casos o estrategias de éxito que le hayan funcionado, que haya visto que haya generado como mayor impacto desde su percepción.

A. J. R. Pues mira, yo hice una evaluación con los estudiantes, me fui salón por salón a hablar con los muchachos, nada más, a preguntarles que ¿cómo les parecía la clase con tal profesor?, que ¿cómo se han sentido?, entonces yo les preguntaba, bueno, ¿es puntual? R:/ huy sí, ¿es responsable con el estudiante? Y la mayoría de mis docentes han cumplido y los muchachos los valoran, entonces yo les pregunto ¿es bueno el trabajo que están haciendo? Y los muchachos si entienden; si he tenido problemas con uno o dos docentes del lenguaje que todavía no he podido lograr que superen su subjetividad, pero digamos la mayoría ya, pero no falta el muchacho que viene acá, la vez pasada vinieron unos por que llegaron tarde a una entrega de trabajo, entonces ellos no vienen a decirme que llegaron tarde, si no vienen a decirme “no es que el profesor no me dijo” no nos dio todos los contenidos, entonces les dije listo, hagamos una evaluación del registro diario y de todo, y miramos a ver que contenidos faltaron y hacemos la reposición, no hay problema, hay no, es que el profesor tal cosa y, yo, bueno pero al fin ¿cuál es el problema real? Porque ustedes me están argumentando de todo cosas que debían haberme dicho hace rato, o sea, si el profesor da los contenidos dígamelo antes y miramos qué está pasando, y efectivamente lo que querían era otro plazo para entrega y que no tengan que pagar supletorio, yo dije no, a ese precio no, yo puse una regla y es que son puntuales y a ustedes se les entrego, y ya entregaron, pagaron, y la mayoría ha cumplido.

E. O sea que como estrategia y efectiva ha funcionado la información, la socialización de información de manera oportuna y la delimitación de parámetros oportunamente.

A. J. R. Pero si hay que tener mucho cuidado, muchísimo cuidado de la forma como se les dice, porque usted desde el principio cuando pone, usted no tiene que ser impositivo, tiene que primero asumir que es una regla que ponemos entre todos y después si la aplicamos, pero usted no pude llegarles con imposición porque así no vale tampoco, es como que, a bueno, vamos a acordar que tú y yo llegamos a esta hora, listo, vamos a acordar que se va a entregar en tales fechas, listo, sí; hacerles sentir que están haciendo parte de eso y después hacerlo cumplir, yo no le puedo llegar tampoco a decirle, a imponerle totalmente, no.

E. Uno que quisiera proponer, esos son los que ya estableció y le han funcionado, uno que tenga en mente, un mecanismo, por decir bueno tengo estas problemáticas generalmente, unas me generan conflictos, algo que tenga en mente por proponer o que quisiera, o algún elemento que desde el ideal dijera sería interesante que pudiera hacer tal cosa.

A. J. R. Pues ahorita lo que estoy haciendo con las tablas virtuales, como para apoyar el trabajo, que eso es lo que quería hacer y ahorita ya por lo menos en estos tres días ya hay muchos ¿por qué? Porque esto me va a permitir varias cosas, me va a permitir que el estudiante tenga la información precisa (fechas, horas, contenidos, todo ahí), segundo me va a permitir verificar si realmente se está avanzando en lo que se quiere para la... o sea para mí se ha convertido en un instrumento que me va a permitir mirar, bueno, aquí están fallando, no han hecho, no han avanzado, este profesor no está... más que estar allá como figoneando, estoy figoneando desde aquí en que están haciendo, porque lo otro es que, la idea es que el estudiante aprenda, o sea, que saco yo con dar todos unos contenidos y los chinos al final se les olvido todo, porque tienen que aprender, pero también hay que mirar la estrategia, si la estrategia no funciona busco otra, pero tengo que comprometerlos, me gustaría más poder trabajar con los docentes, digamos más periódicamente pero realmente ellos se molestan si uno los está citando cada rato a una reunión, entonces hay unos que vienen aquí constantemente me comentan por uno de sus estudiantes hablamos, miramos; pero si hay docentes que si son solamente tres reuniones y ya se quejan, que tantas reuniones, más como poder que realmente vinieran más, que se hablara más con cada uno, pero tampoco puede uno apretar tanto; si ahorita no más para que vinieran tres días me toco decirles que si no; no tenían cátedras, ahí es donde radica también porque es que si uno exige tiene que dar, o sea, si un docente quiere que el estudiante sea puntual, tiene que ser puntual, si él quiere que el estudiante hay que cumplirle, cuando uno no cumple no... nada que hacer, uno tiene que dar el ejemplo y el mejor maestro es el que da el ejemplo y que demuestra que sabe, y los chinos pueden rabiar, pueden ponerse aquí, pero los chinos valoran siempre al docente que realmente sabe, obvio hay momentos que se les olvidan cosas pero les dan las respuestas y demuestran y tienen su trabajo profesional en eso y ahí es cuando los valoran así se hayan puesto furiosos por que no les recibió, porque la nota no les gusto, y ahí es donde se demuestra la autoridad.

E. Algo general que considere importante en el manejo de los conflictos que no hallamos abordado.

A. J. R. Importante que se sigan los controles, a veces hay cosas que no son tan grandes y que llegan a instancias muy altas que se habían podido solucionar desde primera instancia, tener muy claro desde el principio dónde se debe arrancar, a veces hay cosas que han llegado hasta allá que yo digo pero por qué llegamos hasta allá si esto se debió haber solucionado acá, y muchos conflictos que parecían que fueran terribles aquí nos sentamos, hablamos y yo los pongo a hablar y los escucho hasta que se llega a un acuerdo.

E. Sí porque la comunicación oportuna en el momento clave genera que no se transforme un problema en un conflicto, o que un conflicto se disuelva de una manera más...

A. J. R. Y que se tenga claro cómo se debe hacer, sí, porque de pronto el chino no sabe a dónde acudir y va a una instancia "a no pero vaya hable allá" cuando no debería ser allá, si no, hable primero aquí.

Efraín Pinilla: La desinformación se transforma en un factor detonante de una problemática a un conflicto, o de un conflicto en un conflicto de mayor envergadura.

E. Señora directora muchas gracias por su tiempo.

ENTREVISTA NÚMERO DOS.

DR. GABRIEL BERNAL

VICERRECTOR DE BIENESTAR INSTITUCIONAL Y MIEMBRO DE CONSEJO DIRECTIVO

E. Señor vicerrector, esta es una entrevista libre en la cual se tiene por objeto poder percibir las concepciones que tiene usted desde sus vivencias desde su cargo y responsabilidades en el área directiva de los consejos donde se toman decisiones alrededor de las problemáticas que se presentan con los estudiantes o la comunidad estudiantil, para iniciar "es una conversación libre" quisiera: Que se pudiese comentar su percepción y lo que considera usted que la institución ha entendido como conflicto, o, lo que percibe o ha delimitado como conflicto para enmarcar las relaciones de la comunidad estudiantil o de la comunidad alrededor del estudiantado.

G. B. Bueno, el concepto de conflicto yo lo percibo de manera desde la institución más como el tema de actitudes disciplinarias, o sea, todo lo que tiene que ver con las normas que están establecidas dentro de los reglamentos institucionales tanto a nivel estudiantil como de docentes, pero de igual manera, está enmarcado en temas netamente de comportamiento de parte de los estudiantes hacia sus mismos compañeros, o, el comportamiento hacia los docentes o directivos; como conflicto pues digamos que ese tema ya habría que entrar en detalle y se podría analizar si ese conflicto pues son lo que podíamos llamar métodos de presión o de defensa que tienen los estudiantes básicamente hacia su nivel evaluativo en cuanto a notas y comportamientos en clase, se genera otro tipo de actitudes digamos que ya son normales diría yo del ser humano como tal, sí, tipo de actitudes como por ejemplo: no entendimiento, posiblemente por cuestión de género también, actitudes de comportamiento simplemente porque una persona no me cae bien, porque un docente no me cae bien, es eso lo que yo hablo dentro del tema conflicto dentro de nuestra institución.

E. Dentro de ese marco en el cual los reglamentos rodean los parámetros en los cuales la comunidad debe interrelacionarse entre sí; ¿cuál cree que serían los factores que generan la mayor cantidad de problemas, o, que rompen con esa armonía dentro de la relación de los estudiantes, o, estudiantes-docentes, o, estudiantes directivos, en cualquiera de ellos?, ¿cuáles son los factores

que usted desde su vivencia como directivo, como docente, como miembro del consejo, considera que son los que más son los factores que detonan esos conflictos?

G.B. Pues hablando de factores entre estudiante-docente, pues indudablemente que acá la evaluación ellos en la medida en que tienen buenas notas no hay ningún inconveniente, en la medida en que los estudiantes perciben que son mal evaluados o se afecta en sus procesos académicos que indudablemente eso está en detrimento por ejemplo de becas o beneficios institucionales pues ahí es donde se genera un problema con sus profesores por calificaciones y evaluaciones; a nivel administrativo, entre estudiantes y área administrativa ese conflicto se genera es por la mala atención o servicio al cliente que manifiestan los estudiantes con respecto a todos sus procesos en cuanto a matrículas, en cuanto a horarios, en cuanto a atención, de las diferentes áreas; otro elemento que yo veo que también ya sería conflicto entre estudiantes y directivas digamos que uno de los, o tal vez el principal parámetro por el cual se genera ese mal entendimiento, o, esas opiniones, o, ese conflicto como usted lo manifiesta pues son las críticas hacia los servicios de infraestructura que los estudiantes puedan tener, son comentarios que hacen pues posiblemente en el caso nuestro con razón en algunas situaciones, en otras pues que ya las exageran o las comparan con otras instituciones y ahí viene ese conflicto, ya viene la reclamación, pero pues no hay una argumentación digamos muy de fondo, pero si genera inconvenientes ese tipo de comentarios que hacen los estudiantes sobre la planta física que indudablemente va directamente enfocada, que genera una mala interpretación o una acción de pronto pues muy fuerte de parte de las directivas.

E. Usted creería que se generan un mayor nivel de conflictos en las aulas que en ámbitos de contexto, o, los conflictos que se presentan más en qué el contexto en el aula o dentro de la comunidad estudiantil en la institución fuera del aula; me explico, un ejemplo: que se presentan alteraciones de carácter físico entre estudiantes o violencia entre estudiantes fuera del aula, o, se presentan más dentro del aula, la mayor cantidad de los problemas que se presentan ¿en qué ámbito se presentan? o de igual manera ¿o no se presentan?, ¿o se presentan en mayor porcentaje una que otra?

G. B. No, se presentan indudablemente más fuera del aula, en las aulas de clase pues el solo hecho de ya tener digamos una reglamentación de respeto hacia el compañero, una postura normal hacia una asignatura, respeto hacia su docente, pues digamos que ahí se canaliza un poco la situación que pueda presentarse, pero por el contrario ya a nivel externo fuera del aula pero dentro de la institución en otros espacios llamémoslos que es espacios de descanso de recreación públicos para todos se pueden presentar estos inconvenientes, pero donde se generan el mayor porcentaje es indudablemente fuera del aula, fuera de los espacios que digo, digamos que en espacios aledaños a la institución en nuestro caso, no disponemos de un campus muy grande por lo cual este motivo también incide en lo que estoy comentando, tenemos una ubicación muy cercana, unos parques, unos sitios de diversión donde se reúnen los muchachos nuestros y ahí es donde se genera la mayor cantidad de conflictos que puedan tener entre ellos.

E. De los conflictos que se presentan los que tienen mayor trascendencia, que llegan a una instancia, a resolver de acuerdo a los parámetros que tenga establecidos la institución, ¿cuáles son los que tienen mayor representatividad?, un ejemplo: agresiones físicas hacia los docentes, agresiones entre estudiantes, o, uso inadecuado de los espacios, ¿cuáles son los que en esta institución tienen mayor representatividad?

G. B. De acuerdo a lo que me acaba de exponer usualmente el uso inadecuado de los espacios es como el que mayor inconveniente tiene, ese uso inadecuado, es digamos, llegar a hablar de un deterioro de esos espacios físicos como son digamos que las áreas generales de la institución, los mismos baños, las aulas de clase y todos sus elementos (tableros, pupitres, puertas) que los muchachos las deterioran y el deterioro pues para hablar puntualmente es la utilización de grafitis para darle un mal aspecto permanentemente a la institución, en segunda instancia yo creo que es de los estudiantes hacia los docentes, no una agresión física, pero posiblemente si puede haber un tipo de agresión de tipo verbal, de palabras que no sean correctas y utilización cuando están reclamando sobretodo sus evaluaciones y notas, plazos para entrega de trabajos, entonces ese es como en segunda instancia lo que yo vería dentro de ese rango que usted me está planteando ahí.

E. De esos elementos que ustedes manejan cotidianamente de problemáticas con la comunidad estudiantil ¿cuál cree que serían los factores que están incidiendo para que se presenten esos problemas?

G.B. Pues indudablemente hay una insatisfacción general y es un comentario que los estudiantes vienen haciéndolo formal e informalmente durante los últimos años con respecto a nuestra infraestructura, que es una infraestructura que si hay que reconocer que tiene deficiencias, que se trabaja para mejorarla, pero se sigue generando problemas continuamente y en la medida en que ellos ven todos los elementos, todos los espacios deteriorados, pues eso es como motivarlos a que sigan dañando, en la medida en que las cosas se den siempre bien presentadas, bien organizadas, la gente cuida más, entonces yo creo que definitivamente el problema radica es en algo cultural, digamos que lo cultural es que en la medida que nosotros veamos una casa bien arreglada pues la conservamos bien arreglada y la gente se sienta con delicadeza, en la medida en que vemos las cosas deterioradas la gente las ayuda a deteriorar más y no hace nada por mejorarla, entonces creo que ese es uno de los factores, cultural netamente, y me refiero a cultural desde la formación de los mismos hogares de la gente, de los mismos valores que traen de atrás, eso no es un problema académico, no es un problema que se fundamente porque la pared esta manchada, sucia, si no que de la casa vienen como con esa formación, entonces el trabajo que se va a hacer ahí es un trabajo en equipo para mejorar las instalaciones nuestras, la presentación de nuestras cosas y los muchachos también pues no sé, nos reunimos con ellos, que los vayan organizando en ese tipo de valores y respeto hacia las cosas como tal.

E. Como síntesis podríamos decir que la formación integral de estos muchachos incide en gran medida como vienen ellos desde la casa, desde el colegio y desde los factores que rodean la formación de los estudiantes.

G. B. Indudablemente.

E. La caracterización de la población ustedes consideran que para su institución es un elemento que incide en la generación de esos problemas, o, no tiene ninguna particularidad; me explico, como instituciones que tienen una población con unas características diferentes pues inciden más unas problemáticas que otras, un ejemplo: en la universidad de los Andes la afectación a la infraestructura es mínima, pero los problemas son de otra índole con otras características, no sabría si en su institución ¿cree usted que es la caracterización de la población que radica en esta institución tiene algo que ver con ello?

G. B. Bueno ante la primera pregunta con respecto a ¿de dónde viene las personas y cuál es su formación de hogar?, indudablemente que eso incide en estos problemas, no estoy estigmatizando pero una persona que venga de cierto tipo de colegios, pueden ser colegios de tipo público que son muy económicos o de pronto gratuitos, que viven en unos estratos uno y dos son personas que por su misma condición socioeconómica y cultural pues han sido afectadas y han sufrido muchos inconvenientes de todo tipo, son personas que lo diría yo pueden traer algún tipo de resentimiento social y en la medida en que ya entran en una institución privada como la nuestra ven que están pagando un valor determinado por una matrícula, entonces consideran que por el hecho de haber pagado pueden también hacer el uso que quieran y deteriorar todas las cosas que encuentre, y eso si me parece que indudablemente incide en ese comportamiento, por otro lado con respecto ya a la caracterización, pues claro nuestro promedio de estudiantes está en estrato tres (clase media), estrato dos, pues el porcentaje también está ahí, estrato cuatro hay un porcentaje menor, entonces básicamente estamos a ese nivel de estratos y niveles socio económicos; y pues sí, los problemas se presentan también en ese deterioro que genera ese tipo de conflictos que ellos generan entre sus compañeros, es como “la ley del más fuerte y yo no me dejo del otro” y la manera de solucionar ese conflicto en esos niveles socioeconómicos creo yo y entre más bajos son, pues es con la fuerza bruta, con el mal trato y con el irrespeto, en ningún momento se sientan inicialmente a exponer unos puntos de vista, a dialogar para solucionar el conflicto si no que la respuesta inmediata es la violencia, entonces indudablemente que la caracterización depende muchísimo de esos factores.

E. Con esos factores, en ese contexto de caracterización como lo menciona ¿qué cree que sería desde el ideario y desde la posibilidad del contexto de la institución a lo que hay que apuntar, a lo que hay que transformar, qué hay que transformar para que cambie la situación, para que no se presenten, para que se solucionen de mejor manera?

G. B. De todas maneras como la educación es una cuestión libre y voluntaria y obligatoria en nuestra sociedad, pues nosotros no podemos simplemente por decir que una persona de estrato uno y dos trae esa cantidad de problemas que yo planteo no podemos excluirlo, indudablemente que tiene todo el derecho de ingresar a nuestra institución, yo creo que dentro de ese ideal que usted plantea o dentro de esas estrategias posiblemente a realizar pues sería: vamos a mantener el nivel socioeconómico que tenemos va a ser tres, cuatro, creo yo que básicamente es a los que nos interesa apuntarle por segmento, por tipos de programas académicos que tenemos, por valores que están establecidos, pero se requeriría un trabajo de parte nuestra de una mejor selección de las personas que vienen, que no sea simplemente una presentación de un formulario de ingreso o de admisión que es solamente conducto regular, ahí no se genera nada más y el 98%, diría casi yo que 99% de los candidatos que se presentan en nuestra institución a todos los programas académicos ingresan, entonces no hay un filtro adecuado de esas personas que puedan tener este tipo de conductas agresivas, conflictivas, ingresan, y con que ingresen en cada grupo de veinticinco (25) muchachos una sola persona de estas pues ya va a generar un entorno bastante complicado, entonces para mí es una mejor selección de parte de las personas que ingresan acá, un estudio un análisis, una entrevista psicológica previa, un análisis más de profundidad para saber realmente qué tipo de persona es antes que permitirle un acceso por una matrícula que va a pagar.

E. Con los que ya se encuentran vinculados que herramienta considera que, o, ¿que han implantado ustedes que ha funcionado mejor para poder evitar o mitigar los conflictos cuando se presenten?

G. B. Pues indudablemente que la herramienta que usted pregunta ya existe, es una herramienta que se denomina “reglamento estudiantil” el cual de acuerdo a la falta pues va a avalar, castigar o sancionar que es lo que ha sucedido, la herramienta ya está como tal, pero del punto de vista llamémoslo preventivo si se debe trabajar con los diferentes muchachos, sobre todo los que acaban de ingresar, los que no han llegado todavía por dar un porcentaje a un treinta por ciento (30%) de su programa académico y debe trabajarse en hacer un seguimiento con ellos, en realizarles un tipo de talleres prácticos más que hacer charlas, conferencias o seminarios porque eso se hace todos los semestres, pero nos damos cuenta que el solo hecho de invitarlos a ese tipo de actividades comienza la mala actitud entonces si desde eso se ve el conflicto no se va a solucionar, tiene que ser algo mucho más practico algo más interactivo que los vincule a que por ejemplo generaran algún tipo de programa no solamente dentro de la institución para con sus compañeros, si no, también vincularlos con el entorno académico en el cual ellos están afectando permanentemente, sí, con los vecinos, las diferentes empresas que están en nuestro vecindario, las otras instituciones de educación superior y pues que se genere algo de verdad que les cambie la forma de ver las cosas ante una situación y que no todo lo hagan conflicto, si no, que son problemas que se suscitan día a día pero que no todo problema va a un conflicto si no que hay problemas que simplemente exponen una situación pero que pueden terminar en algo positivo, entonces creo que eso es como el tipo de herramientas y estrategias que se deben utilizar.

E. Sería como unas actividades al margen del currículo que complementa la formación integral que impacte para juntarse a los procesos de relación de conflicto entre los estudiantes.

G. B. Y más que actividades, yo diría que es establecer un programa que este con un objetivo muy claro y muy preciso, indudablemente que ese programa debe estar acompañado de actividad porque si nos enfocamos a la actividad como tal pues no pasa de ser un taller de ocho días y finalmente si no se mantiene continuidad pues se queda en el olvido y cuando se vuelva a hacer pues ya se va a perder el interés y el entusiasmo porque se puede decir “otra vez más de lo mismo”, tiene que ser un

programa preparado, diseñado con gente con experiencia, formada para realizar esto, eso no es simplemente que lo haga la sicóloga, la trabajadora social ni poner a nuestro grupo de consejeras a hacer charlas en talleres porque es activismo, no, tiene que ser un plan diseñado indudablemente que por lo menos digo yo que en un año se debe ver el resultado, ese tipo de planes en menos de un semestre no se ve.

E. En un escenario más negativo que positivo, donde el manejo de los conflictos solo se suscribe a la aplicación del reglamento como usted menciona que es una herramienta que ya existe y con las mismas características de la formación que manejan ustedes en la institución hacia dónde cree que podría fluctuar los conflictos que ustedes manejan, por ejemplo: tienen conflictos de... los que tenían mayor relevancia que eran fuera del aula, si no se manejan de manera preventiva hacia futuro hacia dónde cree que vayan a cambiar, hacia dónde van a mutar, qué les pueden generar, ¿qué cree usted que podría pasar si esos conflictos no se manejan de la mejor manera actualmente?

G. B. Pues como inicialmente el planteamiento es que viendo el punto negativo y hacia donde confluía todo esto pues indudablemente en un conflicto de estos hablando de ejemplo simplemente puede iniciar con un enfrentamiento verbal entre dos estudiantes, de ahí puede transformarse en un enfrentamiento ya a lo físico, y ese enfrentamiento físico puede llegar a un enfrentamiento en el cual ya se produzca algún tipo de agresión que indudablemente requiera una intervención y unos auxilios médicos como mínimo, el problema de eso es que ese tipo de situaciones viéndolas en el escenario en que las ubique que son externas a la institución pues puedan ser situaciones que indudablemente va a visualizar la comunidad que esta en este momento, es factible que pueda llegar hasta la misma policía a interceder para ver que sucedió y si la cosa se agranda más pues el voz a voz, los comentarios, la misma tecnología, fotografía, video con los celulares, todo eso de situación va a parar a cualquier medio de comunicación, bien sea amarillista, o, un medio formal, o, un medio que lo tome simplemente como parte de una investigación que esté realizando sobre algo parecido y, eso pues va a afectar la imagen de la institución terriblemente porque es una cuestión cuando ya se vuelve mediática que la gente va a ver es el problema que se presentó por los estudiantes de equis universidad en tal sitio, la agresión, el herido, pero, no van a investigar cual fue la causa, ni lo van a pasar como algo superficial, si no, que pueden afectar y si eso llega a un medio de comunicación indudablemente que se vuelve un caos, eso pues ustedes ya saben, eso puede estar siendo más nocivo que cualquier tipo de estrategia de comunicación que se haga invirtiendo dinero.

Por otro lado el conflicto en las redes sociales que es otro problema que se está presentando habitualmente en esta institución y en muchas, ya es la crítica ante todo lo que manifesté anteriormente y es ese conflicto que ya vemos un conflicto, es un nombre que le pongo en este momento (un conflicto viral), sí, y que es fundamentado, transmitido en redes sociales, ahí también, pues, está el comentario negativo en contra del compañero de clase, el comentario negativo en contra de la institución, en contra de un docente, en contra de las directivas y normalmente la gran mayoría de estas redes son completamente anónimas, entonces, se dan el lujo de escribir con verdad, o, todo totalmente falso lo que quieran decir ahí.

E. Los nuevos medios se utilizan como herramienta para magnificar las inconformidades de los estudiantes con ellos mismos o con el entorno estudiantil académico.

G. B. Sí, es una manera digamos de manifestar lo que posiblemente existiendo los medios adecuados no lo hacen ellos.

E. Y transforma una problemática en un conflicto de envergadura mayor.

G. B. Exactamente, es un problema como lo decía anteriormente en otro ítem un problema que se puede mediar, dialogar y solucionar aquí lo que hacen con ese problema es magnificarlo y volver una mentira posiblemente en una verdad porque todo el mundo se une a apoyar esa causa.

E. Bueno, muy bien, muchas gracias, de todas formas si considera alguna cosa adicional que visualice usted que podría ser de gran importancia alrededor de la convivencia desde la comunidad del manejo de conflictos.

G. B. Sí, para hablar algo pues digamos ya en lo que estamos haciendo como institución y lo que tengo planeado para el próximo semestre, ya estamos haciendo una alianza estratégica con otras instituciones de educación superior del sector, estamos en el sector de chapinero y de igual manera también con el apoyo de la alcaldía mayor de Bogotá y, en este momento es un tema que apenas... o bueno no un tema, el tema ya está establecido, es como un concepto de hablar como de el buen ciudadano, generar en los universitarios buenos ciudadanos, entonces vamos a hacer esta alianza precisamente para tratar de darle solución a muchos de esos conflictos que estamos hablando ahí, se van a hacer algunos programas en alianza donde cada universidad hace un compromiso y a los muchachos les vamos a brindar talleres, les vamos a brindar algún tipo de actividades para que se conviertan en, no buenos ciudadanos, si no, excelentes ciudadanos y que no sea parte de la formación académica que encuentran; generarles que deben tener valores, deben tener respeto hacia sus compañeros, deben tener una lealtad hacia todo lo que tengan, entonces creo que eso es como una de esas estrategias que vamos a ensayar precisamente viendo esa cantidad de conflictos que se generan en todos los entornos académicos.

E. Señor vicerrector, muchas gracias por su tiempo.

G. B. Gracias, muy amable.

ENTREVISTA NÚMERO TRES  
DR. RAFAEL PADILLA,  
SECRETARIO GENERAL Y MIEMBRO DE CONSEJO DIRECTIVO

E. Ésta es una entrevista libre en la cual nos interesa poder identificar las percepciones, las concepciones y la postura que se tiene desde su cargo y de la institución como funcional, entonces, quisiera que pudiese contar inicialmente ¿qué se concibe como conflicto educativo en la institución en su relación con los estudiantes?

R. P. Básicamente lo que yo considero es que nuestra institución maneja un tipo de estudiante que con relación a otras universidades no es común, ¿por qué?, porque el target que nosotros manejamos y el que siempre confluye aquí en la institución son estudiantes de estratos uno y dos, hemos tenido estudiantes estrato tres, la idea es subir el promedio tres, llegar a cuatro aun que toca hacer mucho esfuerzo y mucha inversión y como consecuencia también de eso, de estos niveles, a parte del target que tenemos de los estratos sociales también el objeto que desarrolla la institución es el objeto de artes nuestro fuerte y lo que estamos posicionados en este momento es “diseño gráfico” consideramos que somos si no la mejor, una de las mejores en “diseño gráfico”, eso hace que se convierta como en un “caldo de cultivo” a qué me refiero: que las personas que tienen una concepción del arte a lo que tiene una concepción del Derecho otro estudiante es muy diferente su inteligencia múltiple es diferente, su concepción de las cosas es diferente, mientras un artista sabe en un cuadro, o, una obra un abogado ve pues el valor económico y la trascendencia jurídica que tiene, des de ese punto de vista los artistas y es estrato hace que las situaciones sean muy complejas, en qué sentido, en que los muchachos que vienen acá son personas un poco irreverentes, son personas que la disciplina no es digamos su fuerte, aparte de eso nos hemos dado cuenta por parte de un departamento que se denomina consejería en donde estos muchachos con su irreverencia, por el centro que manejan en su hogar la mayoría son muchachos que vienen de hogares con madres cabeza de familia o en donde los papas son separados, su forma de analizar las cosas es diferente, entonces, qué vemos, que el muchacho artista de estrato dos, tres y cuatro que tiene un hogar no digamos común, un hogar disfuncional como dicen los analistas en esto, hace que ese muchacho tratar de llegarle y tratar de ponerle disciplina sea complejo, entonces, ¿qué pasa? Cuando ellos son artistas y están en su clase normal con su docente que también es artista hay cierta intimidación entre ellos y confluyen en unas reglas que no son las comunes y entonces esto que estoy diciendo, todo esto (el estrato social, el ser artista, el tener un hogar disfuncional) hace que este muchacho sea muy conflictivo, ¿cuál es el objeto de los conflictos de ellos? Es una percepción muy personal, las reglas, entonces está el docente que le dice: “por favor no utilicen el celular”, no les interesa, por favor “dejen de hablar en clase”, no les interesa, e, las exigencias de ellos no son tan altas pero cuando se les hacen ciertas exigencias ellos no hacen una reclamación normal, si no, ya se vuelve un conflicto, entonces ellos no dicen yo no estoy de acuerdo con esto, porque no hablamos y lo miramos desde otro punto de vista, si no, entran es directamente al conflicto, ellos se refieren a sus docentes no como el señor docente, Doctor o algo como sería en otras facultades, si no, como las palabras despectivas en un conflicto normal que ellos tendrían en la calle, entonces, se refieren al docente como una persona que tendría una dificultad con ellas en el día a día, ¿no?

E. Básicamente para redondear serían tres elementos que se perciben que sean los mayores factores que inciden en que se presenten dificultades entre las relaciones con los estudiantes por las características de la población socioeconómica que quien atiende directamente la institución que serían básicamente “estrato, estereotipo y perfil que manejan por las áreas de conocimiento en las cuales se desarrollan y, problemáticas socioculturales que rodean a esas poblaciones de acuerdo a sus estratos”, entonces, serían los factores que intervienen con mayor incidencia en los conflictos que se presentan en la institución, alrededor de eso usted cree que la organización desde los reglamentos, o, desde los valores y principios que tiene la institución ¿cómo cree usted que se están concibiendo esos problemas o esos conflictos?, ¿cuál es el concepto que tiene la institución frente al conflicto?, o sea, el conflicto se determina o se concibe desde cualquier problema que altere los principios y los valores institucionales o las diferentes dinámicas que afecten cada uno de los miembros de la comunidad desde un parámetro ético, no sé...

R. P. Lo que pasa es que estos estudiantes manejan un valor ético muy diferente al común de las personas, para ellos ¿qué sería ética? La ética como es la perspectiva personal de las situaciones de cada uno en lo que es bueno y es malo, lo que para nosotros en el común sería bueno, para ellos es otra cosa como por ejemplo y, yo quiero ser un poco expresivo en esta situación; ellos no tienen problemas en tener relaciones sexuales en grupo o que una niña tenga relaciones sexuales con todo el grupo de sus compañeros, o, que salgan y se droguen en un parque todo el grupo y para ellos está bien, o, entrar drogados a clase o cuando ellos están drogados y entran a clase se les llama la atención sobre eso por que rompen las reglas de la institución y para ellos es normal y puede uno en un consejo académico decirles: usted se droga y qué pasa con esto y ellos lo declaran sin ninguna importancia, para ellos eso no es un antivalar, entonces, ¿qué pasa?, no podemos poner unas reglas normales de comportamiento ,o, si no, chocaríamos, nos tocaría poner unas reglas de lo que para ellos se establece; yo cuando me acerco a ellos no me acerco de la manera normal que me acercaría en una facultad de Derecho o de una facultad de medicina, me acerco es desde la problemática de ellos para entender cuáles son sus situaciones y por qué los llevo a ello , entonces el problema máximo que yo he tenido acá es muchachos que están tomando enfrente de la institución, muchachos drogados, el muchacho que le saco el cuchillo al otro el muchacho que hizo fraude en clase, el muchacho que se enfrentó al docente pero para pegarle y amenazarlo, el muchacho que entro a la clase y se le encontró alcohol, conflictos tales como que no estoy de acuerdo con la institución, es más un concepto que ellos manejan en internet que si algo de frente, entonces, la mayoría de los conflictos son por problemáticas más de comportamiento que cualquier otra cosa.

E. Entendiendo las condiciones de la población, de esos elementos que se presentan de esas problemáticas sociales que en casi toda la población se perciben diferentes instancias como el alcohol, las drogas y la violencia; ¿qué considera usted como ideario que se pueda llegar a ser que hay que transformar? O sea ¿cuál sería la mejor forma para poder transformar eso? Y ¿cuál cree que podría ser el mejor mecanismo en su institución para abordar esos problemas?, ¿cuál es la mejor forma para la institución desde la realidad institucional desde el contexto de la institución y cuál cree usted que debería ser el poder ser para poder resolver los problemas que usted ve que se presentan en la institución?

R. P. Yo pienso que a situaciones difíciles medidas complejas, si fuéramos una institución donde se manejan estudiantes del común pues simplemente se toman medidas normales, yo como he tenido mucho contacto con los estudiantes, me he acercado mucho a ellos, los he tratado de entender, me he puesto en su posición, aparte de ser estudiantes, lo que yo ya declare, son seres humanos, seres humanos que de pronto están simplemente llamando la atención por el entorno tan difícil que han tenido, en las clases de ética se ha tratado de hablar de lo que son los valores y la ética dentro del contexto normal social y a ellos les llama mucho la atención el respeto, el amor, la familia, la comunicación entre las demás personas, el entender la diferencia entre las personas y pues capta uno mucho la atención de ellos, yo pienso que hay que reforzar mucho en las clases de ellos sobre todo cuando son clase magistrales cuál sería el deber ser de las cosas porque ellos ya tienen una preexistencia en su mente de lo que es el “deber ser”, el “deber ser” es drogarse, el “deber ser” es no tener normas, no tener reglas, ese es el “deber ser” como lenguaje normal de ellos desde su mismo hogar, pero cuando uno ya les habla de, no, mire esto no es así, puede existir otra cosa, los puede uno manejar yo he manejado más o menos entre quinientos y mil estudiantes y pues el resultado en las clases cuando yo hablo de ellos con las conclusiones es: hombre si usted pudo y mucha gente ha podido, por qué yo no puedo cambiar mi actitud ante las cosas y mejorarlas y saber que la vida es dura pero hay que seguir adelante, entonces yo creo que es más la concientización que la normatividad, a ellos con reglas no se les puede llegar, “a estos estudiantes con reglas coercitivas de que si usted se porta mal yo lo sanciono, no les interesa realmente”, se les puede sancionar, aquí hemos sancionado muchos muchachos con expulsiones y con medidas de matrícula condicional pero realmente no les interesa mucho, a ellos se les debe llegar de otra manera, entonces pienso yo que con clases de moral y del deber ser de las cosas y entender que lo que ellos tienen es normal y es consecuencia de una situación dura, se pueden tomar otras vías, tratar de charlar con ellos en un servicio social, no sé cuál sería, podríamos mejorar la situación de ellos ¿no?

E. Bajo ese contexto, entendiendo que, usted desde su responsabilidad como directivo de la institución, como miembro de un órgano de gobierno, ¿Cuáles cree que serían las tendencias más representativas bajo las cuales los estudiantes llegan a presentar o estar inmersos en problemas?, me explico, la mayor tendencia está a la afectación de las instalaciones de la organización, o, violencia física entre compañeros o hacia docentes, de los casos que manejan, ¿cuál cree que serían los aspectos más preponderantes en los cuales radican todos los conflictos?

R. P. Posesión de alucinógenos y estado étfico, yo digo que de cien problemas el ochenta por ciento son de este tipo; aquí conflictos con ellos sobre cosas de instalaciones y eso lo manejan más por internet pero es más bulla de seguir a uno o a dos, pero el conflicto del día a día con ellos y enfrentarse con ellos ha sido más por eso.

E. ¿Y los que cree que tengan menor representatividad?

R. P. he... disciplina, no, mentiras, entre ellos problemas interpersonales poco, realmente se respetan mucho en ese sentido, creería uno que en cualquier momento ellos podrían estar buscando un problema pero, no, realmente no.

E. Hacia dónde cree que si la institución no maneja de manera adecuada o controla esos elementos por ejemplo de drogas y alcohol en la institución como conflictos principales que tienen ustedes con el estudiantado, ¿dónde cree que vaya a redundar?, ¿cuáles serían esos efectos redundantes que se van a generar por ese conflicto permanente que se presenta en esta institución con esos problemas o con los que existan?, ¿hacia dónde cree que va a cambiar?

R. P. ¿Hacia dónde cree que va a cambiar?, o, ¿cuál va a ser la consecuencia si no se hace nada?

E. Las dos.

R. P. Bueno, si no se hace nada básicamente el objeto de una universidad es preparar los estudiantes y certificarle al entorno social o al conglomerado social que esa persona está preparada para ejercer una profesión y pues yo pienso que es un profesional son varios factores, la parte educativa y la parte personal, la parte de valores de ética y pues sin uno o sin el otro pues no sacamos profesionales como son, ¿cuál sería la consecuencia?, pienso yo que un profesional mediocre, un profesional que no se va a posicionar en el mercado, un profesional que dentro de la captación de trabajadores va a ser mínimo y que a nadie le va a interesar tener profesionales conflictivos con problemas de drogadicción, o, alcoholismo, o, problemas de comportamiento, esa sería la consecuencia.

E. Bueno, muy bien Rafael, no sé, algo adicional que considere comentar frente al tema de los conflictos que usted visualiza en la comunidad estudiantil.

R. P. No, pienso que básicamente es eso y que si sería importante de esta investigación el sacar buenas conclusiones de tal manera que se armen mecanismos para no solamente buscar solución de conflictos porque pues yo sí creo que muchas personas han hecho esas investigaciones y han salido buenas investigaciones, si no, no solo en el quehacer diario del común de la gente, si no, en situaciones excepcionales como son por ejemplo instituciones como la de nosotros, que son una colcha de retazos de situaciones donde están los muchachos artistas con problemas sociales, socioeconómicos y que tratar de llegarles a ellos es verdaderamente difícil y generarlos para adoptarlo y ponerlos inmersos en una sociedad donde los valores a veces nos marcan más por cualquier situación, si usted no se corta el pelo bien, si usted no está bien vestido, si usted no se comporta pues lo excluyen de ese entorno social y la idea y la labor de nosotros también es como reinsertar esos muchachos que vienen con toda esta problemática y esta situación, entonces, si logramos identificar el problema y así mismo la solución sería fabuloso.

E. Muchas gracias señor secretario.

## ANEXO D

## INSTRUMENTO APLICADO Y VALIDACIÓN

**COLEGIO NUEVO CHILE IED**

## ESTIMADO ESTUDIANTE

Agradecemos su colaboración, nuestro interés es conocer su opinión sobre la forma en que se desarrolla en la Institución Educativa el Proceso de Convivencia y solución de conflictos. Responda a las siguientes preguntas marcando su respuesta:

**En su opinión, cuáles de la siguiente lista de fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa:**

	Muy Frecuente	Frecuente	Poco	Nada
Enfrentamientos entre los estudiantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enfrentamientos entre los docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Malas palabras en clase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No se respetan las normas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes se insultan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes se pelean o agreden físicamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay grupos que no se llevan bien en el aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existen estudiantes que no se integran en el aula de clase o se aíslan del contexto formativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes no se preocupan por los conflictos de los estudiantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes piensan que los docentes no los entienden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes están desmotivados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Sobre el Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil.**

	Si	No
¿Conoce el Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil del establecimiento en forma general?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Conoce el Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil del establecimiento en detalle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se entrega al inicio del período académico el reglamento de convivencia escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existen jornadas de socialización para el Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Si	No
Existen jornadas de actualización para el reglamento de convivencia escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El reglamento de convivencia escolar/estudiantil se actualiza acorde con nuevos reglamentos o decretos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son efectivas las normas Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil incluye las normas del Código de Infancia y adolescencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son efectivas las normas del Código de Infancia y adolescencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil incluye las normas de la Ley de Convivencia Escolar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son efectivas las normas de la Ley de Convivencia Escolar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Sobre el cumplimiento de normas en el Reglamento de Convivencia Escolar**

	Si	No
Se cumplen las normas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes cumplen con las normas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes cumplen con las normas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los padres y acudientes cumplen con las normas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes crean sus propias normas en el aula diferentes al manual de Convivencia Escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases**

	Si	A veces	No
Las medidas de disciplina que aplican los docentes en el aula de clases son justas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las medidas el Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil son justas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las medidas que se aplican son aceptadas y respetadas por Estudiantes y padres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las medidas que se aplican son aceptadas pero no respetadas por estudiantes y padres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes permiten desorden en las clases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes dialogan con los Estudiantes desordenados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Si	A veces	No
Los docentes ayudan a los estudiantes desordenados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes exigen a los estudiantes que desarrollen las actividades de la clase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes aplican sanciones a los estudiantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los Docentes promueven las actividades participativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Cuando hay problemas de disciplina, los docentes cambian las actividades de la clase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando las clases son entretenidas los estudiantes se comprometen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes reconocen sus errores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando los estudiantes no se involucran en la clase, los docentes no hacen nada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Institución Educativa</b>			
	Si	A veces	No
Frente a los conflictos, se realiza una completa investigación, antes de tomar medidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se entrevista a todas las personas involucradas en un conflicto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los conflictos leves y graves se analizan antes de tomar medidas pedagógicas, formativas y/o disciplinarias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes participan en el análisis de los conflictos que se provocan en las Institución Educativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes reflexionan sobre las situaciones de conflicto, orientados por docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes logran analizar y concluir las consecuencias que ocasionan los conflictos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la resolución de los conflictos intervienen como mediadores los directivos docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la resolución de los conflictos intervienen como mediadores los docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la resolución de los conflictos intervienen como mediadores los estudiantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes reconocen sus errores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes se comprometen a enmendar sus errores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Si	A veces	No
Los estudiantes determinan la forma de conciliar los conflictos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La comunidad busca nuevos mecanismos para la solución de sus conflictos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**En este cuestionario aparecen diversos enunciados que pueden reflejar el clima de convivencia que se vive en la institución educativa. Conteste a cada uno de acuerdo a las escalas que se presentan. señale el cuadro que corresponda a su respuesta. Le solicitamos honestidad en sus respuestas. Los números significan: 5= MUY DE ACUERDO, 4= DE ACUERDO, 3= EN DESACUERDO, 2= MUY EN DESACUERDO, 1= SIN ELEMENTOS PARA RESPONDER.**

En esta Institución Educativa:

	5	4	3	2	1
Existen pocos conflictos	<input type="radio"/>				
Los problemas que se presentan se resuelven adecuadamente	<input type="radio"/>				
Los problemas que se presentan se resuelven oportunamente	<input type="radio"/>				
Existe un ambiente de armonía y sana convivencia	<input type="radio"/>				
Los docentes se llevan bien	<input type="radio"/>				
Los estudiantes nos llevamos bien	<input type="radio"/>				
Los docentes se llevan bien con nosotros	<input type="radio"/>				
Los docentes se llevan bien con los padres de familia	<input type="radio"/>				
La relación docente- directivos es respetuosa	<input type="radio"/>				
La relación con los estudiantes es respetuosa	<input type="radio"/>				
La relación con los padres de familia es respetuosa	<input type="radio"/>				
Existen canales de información que garantizan una buena comunicación entre la comunidad educativa	<input type="radio"/>				
Hay una buena comunicación entre los docentes	<input type="radio"/>				
La comunicación entre docentes y estudiantes es respetuosa	<input type="radio"/>				
La comunicación entre los Estudiantes es respetuosa	<input type="radio"/>				

	5	4	3	2	1
Los estudiantes tenemos buena comunicación con los padres de familia	<input type="radio"/>				
Los estudiantes tenemos buena comunicación con los docentes	<input type="radio"/>				
Me comunico bien con los directivos	<input type="radio"/>				
Me comunico bien con mis docentes	<input type="radio"/>				
Los estudiantes tenemos confianza en los directivos	<input type="radio"/>				
Los estudiantes tenemos confianza en los docentes	<input type="radio"/>				
Yo le tengo confianza a mi director de grupo	<input type="radio"/>				
Los maestros se sienten orgullosos de enseñar	<input type="radio"/>				
Me siento muy bien por lo que he aprendido	<input type="radio"/>				
Mis padres están contentos por mi desempeño	<input type="radio"/>				
Mis maestros están contentos con mi desempeño	<input type="radio"/>				
Premian a los buenos estudiantes con reconocimientos o menciones	<input type="radio"/>				
Aprendo todo lo que yo esperaba	<input type="radio"/>				
Me dan ganas de estudiar	<input type="radio"/>				
Se han dado los resultados que yo esperaba en el ciclo educativo	<input type="radio"/>				
Los Docentes han cumplido con mis expectativas iniciales	<input type="radio"/>				
Los compañeros en general han cumplido con mis expectativas iniciales	<input type="radio"/>				
Los padres de familia han participado en el ciclo escolar	<input type="radio"/>				
Los padres de familia han participado en la Institución Educativa de acuerdo a lo que esperaba al inicio del período académico	<input type="radio"/>				

**COLEGIO FUNDACIÓN COLOMBIA****ESTIMADO DOCENTE**

Agradecemos su colaboración, nuestro interés es conocer su opinión sobre la forma en que se desarrolla en la Institución Educativa el Proceso de Convivencia y solución de conflictos. Responda a las siguientes preguntas marcando su respuesta:

**En su opinión, cuáles de la siguiente lista de fenómenos y problemas suceden en la Institución Educativa:**

	Muy Frecuente	Frecuente	Poco	Nada
Enfrentamientos entre los estudiantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enfrentamientos entre los docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Malas palabras en clase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
No se respetan las normas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes se insultan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes se pelean o agreden físicamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hay grupos que no se llevan bien en el aula	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existen estudiantes que no se integran en el aula de clase o se aíslan del contexto formativo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes no se preocupan por los conflictos de los estudiantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes piensan que los docentes no los entienden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes están desmotivados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Sobre el Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil.**

	Si	No
¿Conoce el Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil del establecimiento en forma general?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Conoce el Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil del establecimiento en detalle?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se entrega al inicio del período académico el reglamento de convivencia escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existen jornadas de socialización para el Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Existen jornadas de actualización para el reglamento de convivencia escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El reglamento de convivencia escolar/estudiantil se actualiza acorde con nuevos reglamentos o decretos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Si	No
Son efectivas las normas Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil incluye las normas del Código de Infancia y adolescencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son efectivas las normas del Código de Infancia y adolescencia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El Reglamento de Convivencia escolar/estudiantil incluye las normas de la Ley de Convivencia Escolar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Son efectivas las normas de la Ley de Convivencia Escolar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Sobre el cumplimiento de normas en el Reglamento de Convivencia Escolar**

	Si	No
Se cumplen las normas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes cumplen con las normas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes cumplen con las normas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los padres y acudientes cumplen con las normas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes crean sus propias normas en el aula diferentes al Manual de Convivencia escolar/estudiantil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia en el aula de clases**

	Si	A veces	No
Las medidas de disciplina que aplican los docentes en el aula de clases son justas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las medidas el Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil son justas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las medidas que se aplican son aceptadas y respetadas por Estudiantes y padres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Las medidas que se aplican son aceptadas pero no respetadas por Estudiantes y padres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes permiten desorden en las clases	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes dialogan con los estudiantes desordenados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes ayudan a los estudiantes desordenados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes exigen a los estudiantes que desarrollen las actividades de la clase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Si	A veces	No
Los docentes aplican sanciones a los estudiantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los docentes promueven las actividades participativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11 Cuando hay problemas de disciplina, los docentes cambian las actividades de la clase	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando las clases son entretenidas los estudiantes se comprometen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes reconocen sus errores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cuando los estudiantes no se involucran en la clase, los docentes no hacen nada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Sobre las medidas del Reglamento de Convivencia Escolar/estudiantil en la Institución Educativa**

	Si	A veces	No
Frente a los conflictos, se realiza una completa investigación, antes de tomar medidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Se entrevista a todas las personas involucradas en un conflicto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los conflictos leves y graves se analizan antes de tomar medidas pedagógicas, formativas y/o disciplinarias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes participan en el análisis de los conflictos que se provocan en las Institución Educativa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes reflexionan sobre las situaciones de conflicto, orientados por docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes logran analizar y concluir las consecuencias que ocasionan los conflictos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la resolución de los conflictos intervienen como mediadores los directivos docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la resolución de los conflictos intervienen como mediadores los docentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la resolución de los conflictos intervienen como mediadores los estudiantes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes reconocen sus errores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes se comprometen a enmendar sus errores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Los estudiantes determinan la forma de conciliar los conflictos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La comunidad busca nuevos mecanismos para la solución de sus conflictos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**En este cuestionario aparecen diversos enunciados que pueden reflejar el clima de convivencia que se vive en la institución educativa. Conteste a cada uno de acuerdo a las escalas que se presentan. señale el cuadro que corresponda a su respuesta. Le solicitamos honestidad en sus respuestas. Los números significan: 5= MUY DE ACUERDO, 4= DE ACUERDO, 3= EN DESACUERDO, 2= MUY EN DESACUERDO, 1= SIN ELEMENTOS PARA RESPONDER.**

En esta Institución Educativa:

	5	4	3	2	1
Existen pocos conflictos	<input type="radio"/>				
Los problemas que se presentan se resuelven adecuadamente	<input type="radio"/>				
Los problemas que se presentan se resuelven oportunamente	<input type="radio"/>				
Existe un ambiente de armonía y sana convivencia	<input type="radio"/>				
Los docentes tienen buenas relaciones de convivencia entre sí	<input type="radio"/>				
Las relaciones entre los estudiantes son respetuosas	<input type="radio"/>				
Las relaciones entre docentes son respetuosas	<input type="radio"/>				
La relación docente – estudiantes es respetuosa	<input type="radio"/>				
La relación de los docentes con los padres de familia es adecuada	<input type="radio"/>				
La relación docente – directivos es respetuosa	<input type="radio"/>				
La relación con los estudiantes propicia un buen clima institucional	<input type="radio"/>				
La relación con los padres de familia es respetuosa	<input type="radio"/>				
Existen canales de información que garantizan una buena comunicación entre la comunidad educativa	<input type="radio"/>				
Hay una buena comunicación entre los docentes	<input type="radio"/>				
La comunicación entre docentes y estudiantes es respetuosa	<input type="radio"/>				
La comunicación entre los estudiantes es respetuosa	<input type="radio"/>				
Los docentes mantenemos una comunicación respetuosa con los padres de familia	<input type="radio"/>				

	5	4	3	2	1
Existe una buena comunicación entre docentes y directivos docentes	<input type="radio"/>				
Mi comunicación con los estudiantes es adecuada	<input type="radio"/>				
Me comunico frecuentemente con los padres de familia	<input type="radio"/>				
Los docentes confían en las directivas	<input type="radio"/>				
Los docentes confían en los padres de familia	<input type="radio"/>				
Los estudiantes tienen confianza en sus docentes	<input type="radio"/>				
Los Estudiantes tienen confianza en las directivas	<input type="radio"/>				
Los docentes se sienten orgullosos de su trabajo	<input type="radio"/>				
Los directivos se sienten orgullosos de su trabajo	<input type="radio"/>				
Los docentes nos sentimos muy identificados con nuestro trabajo	<input type="radio"/>				
Me siento satisfecho (a) con lo que hasta ahora hemos logrado como institución educativa	<input type="radio"/>				
Me siento satisfecho con el trabajo que realizan los directivos	<input type="radio"/>				
Me siento satisfecho(a) con el trabajo que desarrollan los docentes en general	<input type="radio"/>				
Estoy satisfecho(a) con el desempeño académico de los estudiantes en general	<input type="radio"/>				
Me siento satisfecho(a) con la participación de los padres de familia en los asuntos escolares de sus hijos	<input type="radio"/>				
Estoy satisfecho(a) con el trabajo que he realizado en esta Institución Educativa	<input type="radio"/>				
Se reconoce el trabajo de los directivos	<input type="radio"/>				
Se reconoce la labor de los docentes mediante estímulos por su desempeño	<input type="radio"/>				
Se reconoce el esfuerzo de los Estudiantes mediante la entrega de reconocimientos o menciones	<input type="radio"/>				

	5	4	3	2	1
Se han dado los resultados que yo esperaba en el ciclo educativo	<input type="radio"/>				
La Orientación Escolar ha cumplido con mis expectativas iniciales	<input type="radio"/>				
Los directivos han cumplido mis expectativas iniciales	<input type="radio"/>				
Los docentes han cumplido con mis expectativas iniciales	<input type="radio"/>				
Los estudiantes en general han cumplido con mis expectativas iniciales	<input type="radio"/>				
Los padres de familia han participado en el ciclo escolar	<input type="radio"/>				
Estoy motivado para realizar mis funciones como docente	<input type="radio"/>				
Me siento comprometido a cumplir con mi trabajo como docente	<input type="radio"/>				
Los docentes han cumplido con mis expectativas iniciales	<input type="radio"/>				
Los estudiantes en general han cumplido con mis expectativas iniciales	<input type="radio"/>				
Los padres de familia han participado en la Institución Educativa de acuerdo a lo que esperaba al inicio del período académico	<input type="radio"/>				
Estoy motivado para realizar mis funciones como docente	<input type="radio"/>				
Me siento comprometido a cumplir con mi trabajo como docente	<input type="radio"/>				

## **CARTA DE SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

Bogotá, D.C. Mayo de 2013.

Doctores:

MARINA CAMARGO  
MARIA CRISTINA FRANCO  
ALIRIO PESCA PITA

Estimado Doctores,

Nos es grato dirigirnos a Ustedes, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a los estudiantes y docentes de las Instituciones Educativas: Colegio Nuevo Chile Institución Educativa Distrital, Colegio Fundación Colombia y Corporación Escuela de Artes y Letras.

La anterior petición la realizamos por cuanto consideramos que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de gran utilidad dentro de nuestra investigación.

El instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: PROPUESTA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EDUCATIVOS EN TRES INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN FORMAL, esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener el título de MAGÍSTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS de la UNIVERSIDAD DE LA SABANA.

Para efectuar la validación del instrumento, esperamos lea con atención cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. De igual manera se incluyen dos preguntas abiertas frente a los aportes de los actores. Por otra parte le agradecemos cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Para que tenga en cuenta la hipótesis y objetivos de la investigación son los siguientes:

### **HIPOTESIS**

Las normas en las instituciones educativas de educación formal Colegio Nuevo Chile I.E.D., Colegio Fundación Colombia y Corporación Escuela de Artes y Letras, son insuficientes como único mecanismo de resolución de conflictos educativos. Son las normas un mecanismo que permiten reducir los conflictos escolares en tres instituciones educativas de educación formal (básica, media y superior).

#### **1.5 OBJETIVO GENERAL**

Determinar el impacto que tienen las normas sobre los diferentes tipos de conflictos que se presentan en las instituciones de educación formal Colegio Nuevo Chile I.E.D., Colegio Fundación Colombia y Corporación Escuela de Artes y Letras, comparando diferentes visiones, teorías y su contribución en la formación integral del estudiante.

#### **1.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Identificar el marco normativo de convivencia que rige y contempla cada una de las instituciones objeto de investigación.  
Identificar las percepciones existentes sobre las normas como mecanismos para la resolución de conflictos al interior de las tres instituciones de educación formal objeto de la investigación.  
Analizar por medio de la aplicación de un instrumento los tipos de conflictos que se presentan y la aplicación de las normas en la resolución de los mismos en las tres instituciones de educación formal objeto de la investigación.  
Sugerir recomendaciones para el manejo y solución de conflictos educativos en tres instituciones de educación formal de la ciudad de Bogotá.

Gracias por su aporte.

Atentamente,

Richard John Ladino Ladino  
José Vicente Munevar Álvarez  
Efraín Alonso Pinilla

## RESPUESTAS

Revisión Marina Camargo Abelló Junio 10 de 2013

07/07/13 (3133 no leídos) - richardladino - Yahoo! Mail

maría cristina franco    Hola Richard

**BUZÓN** CONTACTOS AGENDA BUSCAR: maría cristi...

Escribir Borrar Mover

**Buzón (888+)**  
Borradores (1)  
Enviados  
Spam  
Papelera (7)  
CARPETAS  
Consejo Directivo  
MESSENGER  
APLICACIONES

**Re: Validación Instrumento\_ConflictoUsabana**

De: María Cristina Franco  
Para: Richard John

1 Archivo adjunto | 261,5KB | [Guardar en](#)

DOC 261KB  
[Validacion instrument O\\_V3](#)  
[Guardar](#)

Richard John :

Le hago llegar el instrumento luego de la revisión que le hice. Existen palabras que para mí no son claras como el uso de "Inicial\_Condiciones Iniciales". También creo que deben usar los sustantivos en minúscula, siempre (docentes, estudiantes directivos).

En cada ítem resalto en rojo la propuesta de cambio y espero que las consideraciones les sirvan.

Saludo cordial,

María Cristina Franco A.

El 9 de junio de 2013 18:12, Richard John <[richardladino@yahoo.com](mailto:richardladino@yahoo.com)> escribió:

Dra. María Cristina Franco  
Cordial saludo,

Envío a través de la presente la carta de presentación y el instrumento a ser validado, agradezco de antemano su tiempo y aportes.

Atte,  
Richard Ladino  
Estudiante MDGIE \_ \_

Revisión María Cristina Franco Junio 11 de 2013

07/07/13 (3133 no leídos) - richardladino - Yahoo! Mail

maría cristina franco    Hola Richard

**BUZÓN** CONTACTOS AGENDA BUSCAR: maría cristi...

Escribir Borrar Mover

**Buzón (888+)**  
Borradores (1)  
Enviados  
Spam  
Papelera (7)  
CARPETAS  
Consejo Directivo  
MESSENGER  
APLICACIONES

**Re: Validación Instrumento\_ConflictoUsabana**

De: María Cristina Franco  
Para: Richard John

1 Archivo adjunto | 261,5KB | [Guardar en](#)

DOC 261KB  
[Validacion instrument O\\_V3](#)  
[Guardar](#)

Richard John :

Le hago llegar el instrumento luego de la revisión que le hice. Existen palabras que para mí no son claras como el uso de "Inicial\_Condiciones Iniciales". También creo que deben usar los sustantivos en minúscula, siempre (docentes, estudiantes directivos).

En cada ítem resalto en rojo la propuesta de cambio y espero que las consideraciones les sirvan.

Saludo cordial,

María Cristina Franco A.

El 9 de junio de 2013 18:12, Richard John <[richardladino@yahoo.com](mailto:richardladino@yahoo.com)> escribió:

Dra. María Cristina Franco  
Cordial saludo,

Envío a través de la presente la carta de presentación y el instrumento a ser validado, agradezco de antemano su tiempo y aportes.

Atte,  
Richard Ladino  
Estudiante MDGIE \_ \_

Revisión Alirio Pesca Pita Junio 11 de 2013

07/07/13 (3133 no leídos) - richardladino - Yahoo! Mail

Alirio Pesca    Hola Richard

BUZÓN CONTACTOS AGENDA BUSCAR: Alirio Pesca

Escribir Borrar Mover

**Buzón (888+)**  
**Borradores (1)**  
 Enviados  
 Spam  
 Papelera (7)  
 CARPETAS  
 Consejo Directivo  
 MESSENGER  
 APLICACIONES

**Re: Validación Instrumento** 2013 a las 7:57 A.M.

De Alirio Pesca  
 Para Richard John

1 Archivo adjunto | 32,5KB | [Guardar en](#)

DOC 32KB  
 Solicitud Evaluador AlirioPes  
[Guardar](#)

**Richar, una primera percepción.**

---

De: Richard John <richardladino@yahoo.com>  
 Para: "aliriopesca@yahoo.es" <aliriopesca@yahoo.es>  
 Enviado: Domingo 9 de Junio de 2013 18:07  
 Asunto: Validación Instrumento

Dr. Alirio Pesca

Cordial saludo,

Envío a través de la presente la carta de presentación y el instrumento a ser validado, agradezco de antemano su tiempo y aportes.

Atte,  
 Richard Ladino