

**UNIVERSIDAD MAYOR
FACULTAD DE HUMANIDADES
DIRECCIÓN DE POSTGRADOS
EN EDUCACIÓN**

Necesidades de los asistentes de la educación de paradocencia y servicios auxiliares no profesionales y gestión educacional en la resolución de conflictos en el establecimiento San Francisco del Alba Técnico Profesional de la comuna de Las Condes.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO
DE MAGÍSTER EN CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN CON
MENCIÓN EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
EDUCACIONAL

Estudiantes:

Bravo Quiroga, Yennipher

Guerra Arias, Jorge

Profesor Guía:

Leonel Navia Pérez

AGRADECIMIENTOS

Los autores del presente estudio agradecen a los directivos del establecimiento “Colegio San Francisco el Alba Técnico Profesional”, que abrieron sus puertas y permitieron la realización de la investigación “Gestión educacional y las necesidades de los asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales, en la resolución de conflictos en el establecimiento San Francisco del Alba Técnico Profesional de la comuna de Las Condes.

SOLO USO ACADÉMICO

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	2
Capítulo I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.1. Antecedentes.....	5
1.2 Formulación del problema.....	6
1.3 Justificación e importancia de la investigación.	7
1.4 Preguntas de investigación.....	9
1.5 Objetivo general.	10
1.5.1 Objetivos específicos.	10
Capítulo II. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Convivencia Escolar	12
2.1.1 Antecedentes generales de convivencia escolar.....	12
2.2 Teorías o corrientes.....	13
2.2.1 La Pirámide de Maslow	13
2.2 Enfoque de la investigación.....	17
2.2.1 Enfoque constructivista	17
2.3 Gestión	18
2.3.1 Gestión de recursos	18
2.4 Políticas.....	19
2.4.1 Políticas Internas.....	19
2.4.2 Manual de procedimientos Colegio San Francisco el Alba Técnico Profesional ...	24
2.5 Manual de convivencia escolar	32
2.5.1 Disposiciones generales	32
2.6 Reglamento externo (Políticas Públicas)	35
2.6.1 Normativa Vigente	37
2.6.2 Clasificación de los asistentes de la educación No Profesionales.....	41
Capítulo III. MARCO METODOLÓGICO	45
3.1 Diseño de la investigación.....	45
3.1.1 Universo de referencia, población y muestra bajo estudio.	46
3.2 Técnicas a utilizar en la investigación	47

3.2.1 Plan de análisis de datos	49
Capítulo IV. RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	52
4.1 Entrevistas	54
4.1.2 Análisis de las entrevistas.....	55
4.6 Grupo focal	61
4.7 Vaciado del grupo focal	62
4.7.2 Triangulación de la información obtenida.....	65
Capítulo V. CONCLUSIONES	70
5.1 Generales	70
5.2 Desde los objetivos.....	71
5.2.1 Objetivo general.....	71
5.2.2 Objetivos específicos.....	72
5.3 Desde lo teórico	73
5.4 Limitaciones	75
5.5. Proyecciones.....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	77
ANEXOS.....	79
ANEXO N°1: TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS	79
Entrevista Sujeto N°1.....	79
Entrevista Sujeto N°2.....	82
Entrevista Sujeto N°4.....	87
Entrevista Sujeto N°5.....	89
Entrevista Sujeto N°6.....	92
Entrevista Sujeto N°7.....	94
Entrevista Sujeto N°8.....	96
Entrevista Sujeto N°9.....	98
Entrevista Sujeto N°10.....	100
ANEXO N°2: PREGUNTAS Y RESPUESTAS DEL GRUPO FOCAL REALIZADO.	103
ANEXO 3: TABLAS DE ANÁLISIS A PARTIR DE DISCURSOS SELECCIONADOS DE LAS ENTREVISTAS	108
Tabla Pregunta N°1	108

Tabla Pregunta N°2	109
Tabla Pregunta N° 3	110
Tabla Pregunta N°4	111
Tabla Pregunta N°5	113
Tabla Pregunta N°6	114
Tabla Pregunta N°7	116
Tabla Pregunta N°8	117
Tabla Pregunta N° 9	118
Tabla Pregunta N°10.....	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1: Preguntas principales y secundarias de investigación, de acuerdo con los objetivos específicos declarados.	9
Tabla 2.1 Ejemplo de medidas a tomar según PEI en la Resolución de conflictos.	22
Tabla 2.2: Faltas por nivel de gravedad y soluciones pedagógicas.....	23
Tabla 2.3: Asistentes de la educación del Colegio San Francisco Alba Técnico Profesional, según las labores que desarrollan.	25
Tabla 2.4 Cuadro resumen de las características de las técnicas de resolución alternativas de conflicto.	37
Tabla 3.1: Plan de análisis de datos.....	48
Tabla 3.2: Matriz global de vaciado de información.....	50
Tabla 4.6.1.....	68
Tabla 4.7.1.....	70
Tabla 4.7.3	74
Tabla 4.7.4	76
Tabla 4.7.5	77
Tabla 4.7.6	78

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2.1: Pirámide de Maslow.	14
Ilustración 3.1: Proceso fundamentado en el análisis de datos cualitativos	51
Ilustración 4.1: Pasos del análisis del discurso.....	53

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito conocer acerca de la gestión educacional y las necesidades de los asistentes de la educación de parvocencia y servicios auxiliares no profesionales, en la resolución de conflictos en el establecimiento San Francisco del Alba Técnico Profesional de la comuna de Las Condes.

La motivación del tema propuesto en este estudio, surge debido a que en la actualidad se han observado múltiples cambios y reformas al sistema educacional chileno y en muchas situaciones se habla de la convivencia escolar, y la resolución de conflictos, pero en la actualidad, no se observa la incorporación de los asistentes de la educación de parvocencia y servicios auxiliares no profesionales; solo se menciona que pertenecen a una comunidad educativa, pero a nivel general.

El presente estudio se realiza bajo un paradigma cualitativo interpretativo, en donde se realizarán entrevista a los asistentes de la educación de parvocencia y servicios auxiliares no profesionales. Posteriormente, se codificará la información obtenida y utilizará el método de análisis de discursos. Para finalizar, se realizará un grupo focal con los directivos, para contrastar la información obtenida.

A juicio de los investigadores, *“si existiese un manual de protocolo que manifestara los pasos a seguir ante una situación conflicto, se evitarían muchas situaciones problemáticas, que finalmente terminan con los despidos de éstos trabajadores”*.

Palabras Claves: Gestión educacional - Resolución de conflicto – Convivencia - Gestión del personal.

INTRODUCCIÓN

Actualmente el sistema educacional chileno propone múltiples mejoras y reformas con el propósito de mejorar la calidad de la educación y proporcionar espacios donde se observe una sociedad participativa, democrática, inclusiva, pacificadora y respetuosa de las diferencias.

Para los autores de la investigación, surgen inquietudes de acuerdo a la incorporación de todos los actores del sistema educacional chileno de acuerdo a la renovada Reforma Educacional (2015); ya que no se observa una consideración de todos los actores que están insertos en el sistema educacional.

No se dispone de investigaciones recientes acerca del tema propuesto en esta investigación. La información que se encuentra en libros y en páginas de internet, es de tipo aislada, más bien considerando los conceptos involucrados por separado, tales como gestión, convivencia escolar y resolución de conflictos.

Por este motivo, surge la inquietud y motivación por parte de los investigadores de realizar el presente estudio, dilucidando cuáles son las vinculaciones de la gestión educacional y las necesidades que demandan los asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales, en cuanto a la resolución de conflictos vinculados con el área de la convivencia escolar, mediante las normas adheridas a la convivencia escolar del Colegio San Francisco del Alba Técnico Profesional, ubicado en la comuna de Las Condes.

Para llevar a cabo la presente investigación, los investigadores desarrollaron su estudio en el Colegio San Francisco Técnico Profesional, establecimiento que se encuentra ubicado en Avda. Cristóbal Colón 9.140, y tiene una cobertura de primero a cuarto año medio.

Cuenta con una matrícula de 545 alumnos, y ofrece la modalidad técnico profesional. Dispone de 19 salas de clases, y una biblioteca, entre otras dependencias.

Sus alumnos pueden optar a recibir formación orientada en las áreas de alimentación, administración, electricidad y párvulos.

En materia de educación extraescolar, los alumnos del colegio pueden participar en actividades deportivas como fútbol, futbolito, tenis de mesa, ajedrez y básquetbol, y tienen acceso al Centro Deportivo Rolf Nathan, dependiente de la Corporación de Educación y Salud de Las Condes.

Los autores del presente estudio, buscan describir la vinculación de la gestión educacional y las necesidades que tienen los asistentes de la educación de paradicencia y servicios auxiliares no profesionales, en la resolución de conflictos vinculados con el área de la convivencia escolar.

La investigación se realizó considerando a los asistentes de la educación de paradicencia y servicios auxiliares no profesionales, que no cuenten con un título profesional, delimitando así la investigación a las personas que ejerzan labores complementarias a la mejora de los aprendizajes, pero que sólo cuenten con estudios técnicos de educación media o de educación básica.

Por otra parte, es necesario destacar que el psicólogo humanista Abraham Maslow, en el año 1943, describe en su teoría psicológica "*La Pirámide de Maslow*", que todas nuestras acciones están relacionadas, motivadas con el fin de cubrir ciertas necesidades. Así también plantea una jerarquía de las necesidades humanas. Señala que en la medida que los seres humanos satisfacen las necesidades básicas; desarrollan necesidades y deseos más elevados. Junto con ello, se preocupó en aprender sobre qué era lo que hacía más feliz a la gente y lo que se podía hacer para mejorar el desarrollo y la autorrealización personal.

Conforme a lo anteriormente mencionado, para los investigadores surgió la inquietud de conocer las necesidades que pudiese tener, un grupo de trabajadores en cuanto a la resolución de conflictos, enmarcado en el área de la convivencia escolar, con

el fin de generar evidencias que podrían potenciar su desempeño dentro de la comunidad educativa.

Para llevar a cabo este estudio, los realizadores plantearon identificar el procedimiento del actuar de los asistentes de la educación de servicios auxiliares no profesionales, ante una situación de conflicto. Conjuntamente, establecer el proceso de la toma de decisiones de este grupo de trabajadores en la aplicación de protocolos vinculados también al ámbito de la convivencia escolar. Finalmente, determinar las necesidades de capacitación de los asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales, en el área de la convivencia escolar y la resolución de conflictos.

Lo medular de la investigación se centra en la comprensión extendida que existe en la comunidad educativa, con respecto a la dinámica de esta misma, donde todos sus integrantes aportan al desarrollo educativo desde su particular posición, donde el principal beneficiado será la convivencia escolar; específicamente los estudiantes, quienes se encuentran en una etapa de crecimiento en el que requieren de atención, seguimiento y encauzamiento de los asistentes de la educación quienes debieran actuar en forma sinérgica con los demás integrantes de dicha comunidad.

A juicio de los autores, todos los que componen la institución educativa son sujetos de derechos, por ende, la relación que existe entre los estudiantes y todo el personal educativo, se debería adherir a la ley, reconociendo a los alumnos como sujetos de protección especial. Los asistentes de la educación por el rol que cumplen en el Colegio San Francisco del Alba Técnico Profesional, se deben enfocar de manera complementaria en la formación de los estudiantes, teniendo el deber de garantizar que cuenten con condiciones plenas para desarrollar sus capacidades, considerando entonces, que todos los actores de la educación deben estar capacitados a través de una gestión educacional directa, para responder a las necesidades enmarcadas en las normas de convivencia escolar.

La presente investigación pretendió dar una descripción cualitativa del tema propuesto, realizando entrevistas a los sujetos de estudio, considerando a los asistentes de la educación de paracadencia y servicios auxiliares no profesionales. Luego, se codificó la información obtenida y se utilizó el método de análisis de discurso. Posteriormente y como mecanismo de validación, se generaron espacios de análisis de los resultados y conclusiones, a través de grupos focales.

Los autores invitan a conocer la siguiente investigación, la cual analiza profundamente la relación entre la gestión educacional y la labor de los asistentes de la educación de paracadencia y servicios auxiliares no profesionales.

SOLO USO ACADÉMICO

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En este acápite se presenta el problema de la investigación, así como su problematización. Igualmente, se formulan los objetivos y las preguntas de investigación.

1.1. Antecedentes

Con relación a similares estudios acerca del tema propuesto, no existe mucha información; ya que es un tema relativamente nuevo.

Respecto a estudios propiamente tal, existe uno denominado “Diagnóstico de las necesidades del personal docente de las unidades educativas del país en la opinión de sus dirigentes”, por el investigador Claudio Molina Díaz, realizado en el año 2003.

Este estudio se realizó considerado una acción que involucró al Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes (Conace), el Programa de Prevención del Consumo de Drogas del Ministerio de Educación, el Centro de Perfeccionamiento, Experimentación e Investigaciones Pedagógicas (Cpeip) y a los dirigentes de la Mesa Nacional de los docentes. Se aprovechó la oportunidad de realizar este estudio en el marco de una actividad de capacitación que consideró materias de prevención del consumo de drogas, además de los lineamientos de la época en materia de la reforma educacional que se estaba implementando, para estos dirigentes de los docentes, que se desempeñaban en escuelas municipales y particulares subvencionadas. Este estudio partió en el año 2002 y surgió a raíz de la preocupación por la temprana edad del consumo de drogas en los estudiantes, señalada como una de las principales causas de la deserción escolar.

Se pretendía que los docentes, quienes por su trabajo pasaban muchas jornadas cerca de los estudiantes, y más aún con la jornada escolar completa, contribuyeran a reforzar un cambio en la conducta de los estudiantes con el propósito de prevenir el consumo de drogas. Los docentes tendrían que asumir la importancia que supone realizar un papel preventivo al relacionarse con todos los integrantes de la

comunidad educativa; ya que en innumerables instancias, ellos jugaban un rol de modelo para los estudiantes, orientando con sus hábitos y conductas.

Los resultados obtenidos en el estudio fueron que en la mirada de los dirigentes, el personal docente tenía la necesidad de capacitación, perfeccionamiento, estabilidad laboral y profesionalización. Junto con ello, surge la necesidad de conocer acerca de la Reforma Educacional, vinculada con temas curriculares. Además, surgió la necesidad de capacitación en cuanto a convivencia y relaciones interpersonales.

El clima y condiciones laborales de este grupo de trabajadores fueron considerados como débiles y poco adecuados, al igual que las relaciones interpersonales con el resto de integrantes de la comunidad educativa.

Surgió, además, la sensación de inestabilidad laboral, vinculada a la necesidad de contar con contratos estables, una normativa que orientara su carrera funcionaria, con los roles, funciones y deberes, derechos, mejores rentas, asignaciones, reconocimiento de sus años de servicio, vacaciones, feriados y jubilaciones dignas.

A continuación, los autores invitan a conocer la formulación del problema de investigación.

1.2 Formulación del problema.

Los autores del presente estudio han formulado el siguiente problema de investigación:

¿Cuáles son las vinculaciones entre la gestión educacional y las necesidades que demandan los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, en la resolución de conflictos vinculados con el área de la convivencia escolar del Colegio San Francisco Alba Técnico Profesional?

1.3 Justificación e importancia de la investigación.

Esta investigación refiere a los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, que prestan servicios en las unidades educativas municipalizadas de la Comuna de Las Condes; específicamente al Colegio San Francisco del Alba Técnico - Profesional.

El grupo de trabajadores que se consideró para realizar el estudio, son los asistentes de la educación de parodocencia no profesional y al personal de servicios auxiliares no profesional. Por consiguiente, esta indagación se realizó bajo la premisa de las problemáticas que envuelven al entorno escolar, en el colegio San Francisco del Alba Técnico Profesional, las cuales, en múltiples oportunidades deben resolver este grupo de trabajadores según una normativa establecida a nivel de políticas internas y gubernamentales.

A juicio de los autores es importante que los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, tomen conciencia del rol social que los mantiene involucrados de manera directa con la comunidad educativa, ya que, dentro de sus labores establecidas, deben atender necesidades y situaciones que envuelven tanto al alumno como a su familia y comunidad; actuando como modelos de conductas y hábitos, influyendo directamente en la imagen personal de los estudiantes.

La jornada escolar completa ha sido una instancia fundamental en su desempeño en el establecimiento, ya que atienden más horas a los alumnos, aumentando así sus relaciones interpersonales, por lo cual, toma mayor importancia que los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, estén preparados para que en cualquier momento e instancia de conflicto, puedan atender de forma eficaz las solicitudes de los estudiantes.

Bajo esta perspectiva, los investigadores proponen que los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, podrían ser una red de apoyo para los estudiantes del establecimiento, si conocieran el protocolo a seguir en

el caso que se vean expuesto a la resolución de conflictos, relacionado con el área de convivencia escolar.

Por consiguiente, esta investigación se realizó bajo la premisa de responder a las necesidades actuales que los asistentes de la educación de parvocencia y servicios auxiliares no profesionales, están teniendo en el establecimiento educacional, centrandose estas acciones en los problemas actitudinales y conductuales de los alumnos, donde los actores a investigar son los que tienen dentro de la comunidad educativa, altos niveles de relación durante la jornada escolar.

Cabe señalar que los investigadores buscaron generar la evidencia en este estudio, que permitiera sustentar las decisiones que fuesen necesarias para satisfacer las necesidades de estos asistentes de la educación de parvocencia y servicios auxiliares no profesionales, en un análisis, con fines de mejoramiento y perfeccionamiento de su quehacer profesional, teniendo como resultado final mejorar la gestión educacional en cuanto a las necesidades que presenta el grupo de trabajadores antes mencionado, referido a la resolución de conflictos, enmarcado en el área de convivencia escolar.

1.4 Preguntas de investigación.

En la tabla 1.1 se presentan los objetivos que tiene el presente estudio. Junto con ello, se dan a conocer las preguntas principales relacionadas con dichos objetivos; y finalmente, las preguntas secundarias que desprende cada pregunta principal.

Tabla 0.1: Preguntas principales y secundarias de investigación, de acuerdo con los objetivos específicos declarados.

Objetivos específicos	Pregunta principal	Preguntas secundarias
Identificar el procedimiento del actuar de los asistentes de la educación de paradocencia y servicios auxiliares no profesionales, ante una situación de conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar.	¿Cuál es el procedimiento del actuar de los asistentes de la educación, ante una situación conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar?	¿Existe un procedimiento único? ¿Qué características o situaciones prevalecen en dicho actuar?, ¿Saben los asistentes de la educación de paradocencia no profesional, cómo actuar ante un conflicto en esta área?
Establecer el proceso de la toma de decisiones del personal no docente de paradocencia y servicios auxiliares no profesionales, en la aplicación de protocolo enmarcado en el área de la convivencia escolar.	¿Cómo es la toma de decisiones del personal no docente en la aplicación de protocolo enmarcado en el área de la convivencia escolar?	¿Existe un manual de resolución de conflicto para los asistentes de la educación enmarcado en el área de convivencia escolar?
Determinar las necesidades de capacitación de los asistentes de la educación de paradocencia y servicios auxiliares no profesionales, en el área de la convivencia escolar y resolución de conflicto.	¿Cuáles son las necesidades de capacitación de los asistentes de la educación en el área de convivencia escolar y resolución de conflicto?	¿Existen necesidades de completación de estudios? ¿Existen necesidades de mejoramiento de condiciones laborales?

Fuente: Elaboración propia, 2017

1.5 Objetivo general

Describir la vinculación de la gestión educacional y las necesidades que tienen los asistentes de la educación de paradosencia y servicios auxiliares no profesionales para la resolución de conflictos vinculados con el área de la convivencia escolar.

1.5.1 Objetivos específicos

Identificar el procedimiento del actuar de los asistentes de la educación de paradosencia y servicios auxiliares no profesionales, ante una situación de conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar en el colegio San Francisco Alba Técnico Profesional.

Establecer el proceso de la toma de decisiones del personal no docente de paradosencia y servicios auxiliares no profesionales, en la aplicación de protocolo enmarcado en el área de la convivencia escolar en el colegio San Francisco Alba Técnico Profesional.

Determinar las necesidades de capacitación de los asistentes de la educación de paradosencia y servicios auxiliares no profesionales, en el área de la convivencia escolar y la resolución de conflictos del colegio San Francisco Alba Técnico Profesional.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación, analiza la labor de los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, desde diferentes miradas. A continuación se presenta una síntesis de este capítulo, considerando las diferentes vertientes desde donde provienen los contenidos que se señalan:

Contexto: se dará a conocer el contexto en el cual se encuentra inmerso el establecimiento educacional Colegio San Francisco Alba Técnico Profesional y su PEI, además, de su índice de vulnerabilidad del alumnado, para comprender las precauciones que los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, deben tener en cuenta ante la resolución de conflicto.

Normativa Vigente: se revisará resumidamente los códigos de la ley, como por ejemplo, la Ley 19.464 (por ejemplo, el artículo 39 bis del Código Penal, el cual habla de las remuneraciones de los asistentes de la educación).

Políticas: se describirá cual es el rol del asistente de la educación en la reforma educativa (manual). En este punto, también se revisará el reglamento interno del colegio San Francisco del Alba Técnico Profesional, ante situaciones de resolución de conflicto por parte de los asistentes de la educación.

Antecedentes: se dará a conocer manuales y estudios de similares características, los cuales avalarán el objeto de estudio.

Estudios como el informe final de las competencias de los y las asistentes de la educación realizada por la Fundación Chile y el Mineduc.

Teoría o corrientes: se presentará el análisis de la teoría de las necesidades de Maslow.

Conceptos involucrados: se describirán conceptos, tales como Gestión educacional, Asistentes de la educación, resolución de conflicto, convivencia escolar, gestión de recursos humanos, proyecto de mejoras institucionales.

2.1 Convivencia Escolar

2.1.1 Antecedentes generales de convivencia escolar

De acuerdo a problemáticas que se observan a nivel del país; ya sea en las comunidades de personas, y así también en establecimientos educacionales, es que el sistema educacional de Chile tanto en sus políticas de gobierno como de gestión de la educación, han puesto su foco de atención en las habilidades de relaciones interpersonales dentro de los establecimientos educacionales como un ente formador de ciudadanos del futuro, con capacidades de resolver diferentes situaciones de convivencia entre los agentes educativos.

“Aprender a vivir juntos” (1997), ha sido planteado por la Unesco (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, Ciencia y Cultural), como uno de los pilares de la educación para este siglo; esto constituye la base de la convivencia escolar y es el sustento de la construcción de una ciudadanía inclusiva, en paz, participativa y solidaria, fundamentos de entendimiento entre pueblos y personas.

La convivencia escolar también es entendida como la potencialidad que tienen las personas para vivir con otros (Mineduc, 2011) considerando esta potencialidad como la capacidad de respetar, tolerar y aceptar la diversidad. Esta debe ser enseñada y ejercitada por los adultos en todos los ámbitos, sean éstos formales o informales. La convivencia escolar, expresada además como una construcción de cohesión social por parte de todos sus actores ya sean estudiantes, profesores, directivos, paradocentes o administrativos, padres y apoderados. La convivencia escolar se pronuncia como un constructor de relaciones interpersonales que se dan dentro de la comunidad, no tan solo centrada en las personas, sino que también ligada a las acciones que fomentan dicha

convivencia dentro de los establecimientos, ya que su enfoque formativo lo permean de aquella manera, potenciando la formación integral de los estudiantes.

En la actualidad, existen múltiples definiciones acerca de la convivencia escolar, pero no se encuentra mayor información acerca del quehacer o de las labores que tiene cada integrante que forma parte de la comunidad educativa; específicamente acerca del foco del presente estudio: los asistentes de la educación de paraprofesionales de servicios auxiliares no profesionales.

A juicio de los investigadores, si las políticas públicas explicitaran la labor que debe tener cada integrante de la comunidad educativa, ésta se podría beneficiar y disminuirían los conflictos a nivel de escuela.

2.2 Teorías o corrientes

2.2.1 La Pirámide de Maslow

La presente investigación se sustenta en la teoría de las necesidades humanas. Diversos autores coinciden a lo largo de la historia, que todo ser humano tiene y ha tenido alguna necesidad; y que éste, ha luchado por satisfacerlas, pero en el transcurso del tiempo las necesidades han cambiado, de acuerdo al contexto en que se esté desarrollando.

La Real Academia Española, define a una necesidad como: *“Carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida”*. Todos los seres humanos a lo largo del desarrollo de la vida necesitan desarrollarse y suplir las necesidades que se presenten a lo largo de la etapa en que esté viviendo.

El autor chileno *Manfred Max Neef*, señala que el ser humano debe ser tratado como un ser cualitativo, con el objetivo de mejorar su calidad de vida. Junto con ello, clasifica las necesidades humanas en subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad; y concluye que las necesidades son y

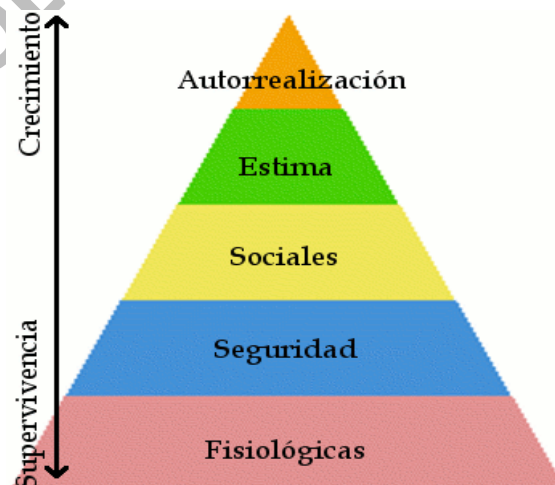
serán las mismas en todas las culturas; y lo único que cambia, es el medio que se utiliza para satisfacer cada una de ellas.

Por otro lado, el autor Abraham Maslow, elaboró una propuesta en su obra *Una teoría sobre la motivación humana* (1943), donde describe que el hombre va presentando necesidades a lo largo de su desarrollo de vida. Junto con ello, menciona que el ser humano presenta necesidades para vivir; y que éstas van cambiando en el tiempo. Es por ello, que las agrupó y las jerarquizó en cinco grandes grupos, en la pirámide de las necesidades. En su jerarquía de las necesidades humanas, manifiesta que a medida que se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades más elevadas.

Maslow en la obra señalada describe que las necesidades de cada persona están organizadas de manera estructural, de acuerdo a una determinación biológica causada por la constitución genética de las personas. Además, menciona que en la parte más baja de la estructura se ubica las necesidades más prioritarias o básicas y en la parte superior de la pirámide, las necesidades menos básicas o menos prioritarias para cada persona.

A continuación, se presenta la pirámide de Abraham Maslow, ilustración 2.1, que esquematiza su teoría de las necesidades.

Ilustración 0.1: Pirámide de Maslow.



Fuente: López (2011)

Dentro del primer nivel de la pirámide, se encuentran las necesidades *fisiológicas*. Corresponden a estas necesidades, todas aquellas que se relacionan con la supervivencia: agua, aire, luz, alimentación, vivienda y vestuario, entre otras.

En el segundo nivel, se encuentran las necesidades de *seguridad*, y se refieren a la tendencia de la conservación frente a situaciones de peligro. Este nivel incluye la necesidad de seguridad, la ausencia del dolor, y la estabilidad, entendida en mantener un orden y protección.

El tercer nivel, se refiere a las necesidades *sociales*. Éstas se manifiestan en la necesidad de relacionarse formal o informalmente. Se relacionan directamente, con la necesidad de compañía del ser humano. Comunicarse con otras personas, establecer lazos de amistad, manifestar y recibir afecto, vivir en comunidad, pertenecer a un grupo, y sentirse aceptado, son algunos ejemplos de necesidades que corresponden a este nivel.

El cuarto nivel corresponde a las necesidades de tipo *estima*, conocidas también como necesidades del ego o de la autoestima. En este nivel, reside la necesidad de toda persona de sentirse apreciada y valorada; teniendo un prestigio que destacar dentro de su grupo social. Junto con ello, se incluye la autovaloración y el respeto por sí mismo, así como la necesidad de recibir reconocimiento de los demás.

Finalmente, en el último nivel de la pirámide, se encuentran las necesidades de autorrealización, conocidas también como de auto superación, las cuales se transforman en el ideal de cada persona. En este nivel de la pirámide, los seres humanos desean trascender, dejando huellas de sus obras, desarrollando y potenciando su talento al máximo. Es aquí donde todos desean llegar, encontrando la prosperidad personal y social.

Como se pudo manifestar anteriormente, los seres humanos presentan necesidades que van cambiando, en la medida que estas se van cumpliendo.

Según Abraham Maslow dentro de las necesidades de orden inferior se encuentran las físicas y de seguridad; y en las necesidades de orden superior, están las sociales, estima y autorrealización.

A juicio de los investigadores, los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, presentan día a día necesidades que clasificarían dentro de tres niveles, según la clasificación de las necesidades de la pirámide de Maslow. Estos niveles serían de seguridad, social y autorrealización.

Necesidades de seguridad, porque necesitan sentirse seguros en el lugar donde se desempeñan, dejando el temor de lado para tomar buenas decisiones, conociendo el protocolo a seguir, en caso que surja alguna situación de conflicto dentro de su lugar de trabajo, apartando el miedo que su decisión podría llevarlos a perder su lugar de trabajo.

Con respecto a las necesidades sociales, los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, tienen la necesidad de relacionarse de manera segura con el entorno que lo rodea. Ellos, al igual que todos los trabajadores merecen ser aceptados por la comunidad escolar en que se encuentran insertos.

Conforme a lo antes mencionado, si los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, no logran superar los niveles elementales de la pirámide las necesidades de Maslow, difícilmente, podrán alcanzar los niveles superiores de ésta.

Como fue mencionado en el primer capítulo de la investigación, los asistentes de la educación asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, pasan innumerables horas en las dependencias del establecimiento, donde muchas veces, establecen lazos afectivos con los estudiantes, generando lazos de confianza muy fuerte, y son ellos quienes debieran resolver algún conflicto que los alumnos manifiesten o que presencien; pero muchas veces no se encuentran capacitados o en conocimiento de lo que pueden o de lo que no pueden hacer, desconociendo la existencia de un protocolo para abordar este tipo de situaciones. Es

por ello, que lo recientemente mencionado se encuentra directamente relacionado con el tercer nivel de las necesidades, donde existe la necesidad de relacionarse con los demás, y de establecer lazos afectivos.

El punto anterior, es coherente con el nivel de la autorrealización, ya que, si los asistentes de la educación se encontraran capacitados para tomar decisiones, o conocieran el protocolo a seguir, muchas veces sabrían cómo resolver situaciones que a diario ocurren; y también serían reconocidos por sus superiores, reforzando y potenciando sus capacidades y encontrando la prosperidad personal y social.

2.2 Enfoque de la investigación

2.2.1 Enfoque constructivista

La presente investigación considera un enfoque de tipo constructivista; ya que, según el tipo de la investigación y sus características, se encuentra vinculada con la gestión educacional y las necesidades que presentan los asistentes de la educación de parvocencia y servicios auxiliares no profesionales; orientados en el área de la resolución de conflictos dentro de un establecimiento educacional.

Tal como se ha mencionado en puntos anteriores, surge la necesidad de conocer cómo es el procedimiento de actuar de los asistentes de la educación de parvocencia y servicios auxiliares no profesionales; en el caso de la existencia de un manual de protocolo; ya que en innumerables oportunidades son los asistentes de la educación quienes presencian conflictos dentro y fuera del aula, donde muchas veces no conocen el procedimiento a seguir, según sea el caso del conflicto; y es aquí que el concepto constructivista alude a "*Las relaciones mutuas y las acciones existentes entre los grupos y su entorno, pero también entre situaciones de capacitación*" (Mertens, 1996).

2.3 Gestión

2.3.1 Gestión de recursos

La gestión es un tema que ha estado ligada al ámbito administrativo por parte de las empresas. Según la definición de la Real Academia Española, el concepto de gestión tiene relación con *“La acción y efecto de gestionar y acción y efecto de administrar”*.

En cuanto al concepto de administración, la Real Academia Española, menciona que administrar es *“Dirigir una institución y ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes”*.

Junto con lo recientemente mencionado, se debe destacar que existen diversos modelos de gestión que se encuentran vinculados en el área educacional. Según el tema propuesto en la presente investigación, tendrían directa relación: la gestión de recursos, gestión curricular y la gestión del clima organizacional y convivencia (Cooper, s/f).

Según el autor señalado, algunos puntos que considera la gestión de recursos, debe abarcar todo lo relacionado con la administración y organización de recursos del establecimiento, desarrollar iniciativas para obtener recursos adicionales, motivar, apoyar y administrar el personal para aumentar la efectividad y generar condiciones para reclutamiento, selección, evaluación y desarrollo del personal.

Respecto a la gestión curricular, este punto abarca el conocimiento de la normativa curricular vigente, organizar tiempos para implementación curricular en aula, establecer mecanismos para asegurar la calidad de las estrategias de enseñanza; y finalmente, asegurar el monitoreo y evaluación de la implementación curricular y resultados de aprendizaje.

En relación a la gestión del clima organizacional y convivencia, este punto hace referencia a promover valores institucionales y clima de confianza para el logro de metas. Además, promueve el clima colaborativo y articula el PEI con el entorno. Junto con ello,

se relaciona con instituciones de la comunidad para potenciar el proyecto educativo institucional y sus resultados. Finalmente, informa a la comunidad y al sostenedor acerca de los logros y resultados obtenidos.

Los modelos de gestión recientemente mencionados, que tienen directa relación con la gestión educacional, y hacen referencia al tema propuesto en el estudio de investigación, pretenden conocer cuáles son las vinculaciones entre la gestión educacional y las necesidades que demandan los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, en la resolución de conflictos vinculados con el área de la convivencia escolar; los cuales son coherentes entre sí; ya que los directivos debieran gestionar e informar los protocolos de actuación ante alguna situación de conflicto, motivar al personal a tener un clima de confianza, proporcionar confianza para ejercer la toma de decisiones cuando la situación lo amerite, capacitar a sus trabajadores y conocer las necesidades que puedan surgir en el transcurso de su desempeño dentro del establecimiento.

Por consiguiente, lo focos de interés que se mencionaron y que a juicio de los investigadores, tienen directa relación con la presente investigación, son la gestión de recursos y la gestión del clima organizacional y convivencia.

2.4 Políticas

2.4.1 Políticas Internas

En el margen del PEI institucional del colegio San Francisco del Alba Técnico Profesional, se encuentra el ítem denominado reglamento interno regulatorio de actitudes, el cual se divide en diferentes capítulos que dan a conocer el accionar de los alumnos del establecimiento, docentes y apoderados.

Dentro de este apartado se encuentra el capítulo número II denominado “Los profesores y el personal del colegio”, donde menciona dentro del Artículo número 7° que: *“Todo el personal del colegio debe crear en todo momento las condiciones óptimas para*

una sana convivencia, respetando a los alumnos, apoderados, colegas y personal en general, evitando malos entendidos, comentarios mal intencionados que afecten la dignidad de la persona”.

Por otra parte, en el Artículo 10° se menciona que: *“El personal del colegio debe actuar y comportarse de acuerdo a las exigencias de este, tanto en su presentación personal, trato, su vocabulario como el respeto”.*

En ambos artículos mencionan a toda la comunidad educativa de manera global, en la cual se encuentran los asistentes de educación, pero no se ha especificado un manual de actuar claro según las diferentes funciones de las personas que conforman esta institución escolar; ya que sólo busca articular acciones dentro de los márgenes de la sana convivencia y el respeto mutuo.

Dentro del mismo reglamento interno se ubica el Capítulo XIV, denominado “Comité de convivencia escolar”; en su artículo 68°, explica la consistencia en qué consiste este comité: *“El comité de convivencia escolar es un órgano consultor de la Dirección que persigue ser un aporte para la convivencia deseable de toda la comunidad educativa y especialmente en relación con la solución a temas vinculados al comportamiento de los estudiantes”.* En el artículo siguiente (69°), dan a conocer los integrantes de este comité: *“El Comité de Convivencia Escolar está integrado por un representante de cada estamento del colegio. A saber: Inspectoría General, Centro de Padres, Centro de Alumnos, Coordinación Académica, Orientación y Docente”.*

En este artículo, los investigadores dan a conocer que todos los estamentos del establecimiento cuentan con un representante, excepto los asistentes de la educación de paradorencia y servicios auxiliares no profesionales, los cuales son parte de la comunidad educativa, pero no son considerados en este comité.

Dentro de las funciones (Artículo 70°) del comité, es de relevancia señalar los siguientes puntos:

- a) Diagnosticar periódicamente las tendencias de comportamiento de los estudiantes y docentes, para proponer criterios y mecanismos para su administración.
- b) Realizar reuniones de análisis de situaciones disciplinarias y tomar las decisiones correspondientes para mejorar la conducta y la convivencia escolar, regidos por este manual de convivencia.
- c) Mantenerse actualizados en tendencias, técnicas y disposiciones legales relacionadas con la convivencia escolar.
- d) Tomar decisiones relacionadas con el comportamiento de los estudiantes.
- e) Elaborar acuerdos por los cuales se toman decisiones para aplicar sanciones o estímulos a los estudiantes.
- f) Consultar al equipo de medición escolar frente a una toma de decisión.

A juicio de los autores de la presente investigación, las funciones denominadas en la letra c) Son de total relevancia, ya que fundamentan envergadura de la participación de toda la comunidad educativa y su constante actualización ante diferentes cambios de convivencia escolar.

Dentro del PEI del establecimiento, se menciona diferentes tipos de consejos en la busca de mejoras continuas en el proceso de enseñanza- aprendizaje del alumnado; específicamente la existencia del consejo para asistentes de la educación: formado por todo el personal administrativo y auxiliar. Se reúne por lo menos cuatro veces al año o cuando la ocasión lo amerite.

Por consiguiente, en la tabla 2.1, se podrá apreciar la muestra de las medidas a tomar según el PEI ante situaciones de resolución de conflicto enmarcadas en el área de convivencia escolar.

Tabla 0.1: Ejemplo de medidas a tomar según el PEI en la Resolución de conflictos.

Artículos	Mecanismo /Gravedad	Descripción
Artículo 14	Mecanismo de resolución de conflictos	<p>Las personas implicadas en el conflicto dialogan cara a cara para llegar a un acuerdo. Cada uno expone su propio punto de vista, escucha el de la otra parte y está dispuesto a ceder en algunos puntos para lograr el acuerdo. Inclusión de una persona no directamente relacionada con el conflicto, con el fin de abordarlo.</p> <p>Una persona de un nivel jerárquico superior, asume un rol de facilitador de la comunicación entre las partes, sin tomar decisiones y sin intervenir.</p> <p>Una tercera persona, de la confianza de ambos, que tome la decisión acerca de cómo resolver el conflicto. En este sentido el tercero actúa como un juez, finalmente, es importante reiterar que no todos los desacuerdos son negociables y no todos los conflictos, solucionables. Parte de la madurez de los grupos es aprender a vivir con diferencias y discrepancias.</p>

Fuente: PEI Colegio San Francisco del Alba técnico profesional, 2012.

En la tabla 2.1 se puede apreciar la medida que presenta el establecimiento educacional en su Reglamento Interno del Colegio, ante la resolución de conflictos y la mediación que se genera ante diferentes situaciones en torno a toda su comunidad educativa.

A continuación, se apreciará la tabla 2.2 que tiene relación con las faltas o infracciones dentro del establecimiento educativo.

Tabla 0.2: Faltas por nivel de gravedad y soluciones pedagógicas.

Artículo	Descripción	Solución Pedagógica (Artículos)
Artículo 16 "Faltas Leves"	<ul style="list-style-type: none"> -Impuntualidad a las clases y a los demás actos realizados en la institución. -Interrupciones indebidas en las clases o en los actos generales de la comunidad escolar. -Falta de comedimiento para atender las observaciones. -Vocabulario descomedido y trato descortés para los compañeros, los educadores y superiores o cualquier miembro de la comunidad. -Falta de cuidado en la higiene personal y en el aseo y limpieza de la institución -No seguir los procedimientos establecidos para las ausencias especiales. -Comprar o vender mercancías a personas no autorizadas por el Colegio. 	<p>Artículo 17.- Frente a la ocurrencia de una falta calificada como leve por la instancia competente, se tomará una de las siguientes medidas, según el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Amonestación verbal -Entrevista del alumno con el profesor involucrado. -Amonestación escrita que se consignará en la Hoja de Observaciones -Firma de un Acta de Compromiso.
Artículo 18 "Faltas Graves"	<ul style="list-style-type: none"> -El incumplimiento por parte del alumno de los acuerdos adquiridos en el acta de compromiso. -Amenazar e intimidar a cualquier miembro de la comunidad educativa -Sustraer, dañar, rayar, destruir o atentar contra la propiedad privada del colegio. -Ausentarse de las instalaciones del Colegio o de clase sin autorización requerida. -Poseer, suministrar, comercializar o utilizar tabaco, bebidas alcohólicas, estupefacientes u otras que afecten la salud. -Practicar relaciones amorosas en el interior del colegio. (Caricias, besos, abrazos apasionados u otros). 	<p>Artículo 19.- Frente a la ocurrencia de una falta calificada como grave por la instancia competente, se podrán tomar las siguientes medidas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Seguimiento de un programa especial dirigido por el neurólogo, la psicóloga, o encargado de esta función en el Colegio. -Pérdida temporal del derecho a ingresar a clases. -Carta - compromiso de matrícula condicional por lo que resta del año escolar. -Pérdida del derecho a ingresar al establecimiento, excepto para rendir evaluaciones.
Artículo 20 "Faltas Gravísimas"	<ul style="list-style-type: none"> -Transportar, poseer, portar y/o utilizar objetos cortos punzantes o armas de fuego dentro del establecimiento. -Inducir al consumo o comercializar cualquier bebida con contenido alcohólico o estupefacientes u otras drogas. 	<p>-Frente a la ocurrencia de una falta calificada como gravísima para la instancia competente, se podrán tomar las siguientes medidas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> -Cometer actos deshonestos. -Agredir de hecho o de palabra, amenazar, pelear. -Poseer, suministrar, comercializar o utilizar el tabaco, bebidas alcohólicas, estupefacientes u otras drogas que afecten la salud. -La inmoralidad o cualquier mala conducta o falta grave calificada como contraria a la moral (acoso sexual, relaciones sexuales, violaciones u cualquier abuso deshonesto). -Cometer fraude académico, sustraer, falsificar o alterar firmas de libros, documentos, notas u otras comunicaciones escolares. 	<ul style="list-style-type: none"> -Seguimiento de un programa especial dirigido por el neurólogo, la psicóloga. -Pérdida temporal del derecho a ingresar a clases. -Carta - compromiso de matrícula condicional por lo que resta del año escolar. -Asistir al establecimiento, sólo a rendir evaluaciones por un período prolongado a hasta fines del año escolar. -Pérdida del derecho a ingresar al establecimiento, excepto para rendir evaluaciones. -La no renovación de matrícula por motivos disciplinarios.
--	---	--

Fuente: Reglamento interno, Colegio San Francisco del Alba técnico profesional, 2012

En la tabla 2.2, se puede observar que el establecimiento tiene claramente definido el accionar ante diferentes situaciones pre establecidas. El incentivo de indisciplina – castigo, está claramente sancionado, por lo cual facilita la lectura para cualquier integrante de la comunidad educativa.

2.4.2 Manual de procedimientos del Colegio San Francisco el Alba Técnico Profesional

El establecimiento en estudio, Colegio San Francisco el Alba Técnico Profesional, declara tener en su Manual de procedimientos de orden, higiene y seguridad, lineamientos claros para operar como institución, orientando y facilitando el actuar de sus trabajadores, con el fin de cumplir las actividades propuestas y orientar la forma de llevarlas a cabo. Con este propósito, el establecimiento en estudio ha elaborado este Manual, que determina las acciones que debe realizar cada funcionario, junto con el cumplimiento de sus deberes dentro de la institución.

Tal como lo han mencionado anteriormente los autores de esta investigación, el estudio solo consideró a los asistentes de la educación de carácter no profesional. Se presenta la tabla 2.3, con el propósito de esclarecer quienes son los trabajadores que son considerados en este estudio.

Tabla 0.3: Asistentes de la educación del Colegio San Francisco Alba Técnico Profesional, según las labores que desarrollan.

Asistentes de la educación	Descripción
De paradocencia no profesionales.	-Inspectores de Patio
De servicios auxiliares no profesionales	-Auxiliares de Aseo -Portería -Encargada de Manipulación Alimentos -Manipuladoras de Alimentos -Encargado de mantención de obras menores -Encargado de redes -Encargado de biblioteca

Fuente: Elaboración propia, 2016.

A continuación se dará a conocer de manera textual el manual de procedimiento del colegio San Francisco del Alba técnico profesional, el cual describe las diferentes funciones de los asistentes de la educación no profesionales de dicho establecimiento.

2.4.2.1 Asistente de la educación – Descripción de funciones

Su función está determinada en el apoyo sistemático de la función pedagógica tanto dentro como fuera de la sala de clases. Sus labores son:

- *Velar por el cumplimiento de las normas de convivencia dentro de la jornada escolar.*
- *Completar en el libro de clases las siguientes secciones: horario diario, asistencia de alumnos a la segunda hora, subvención, inscripción de certificados y observaciones generales.*
- *Supervisar la presentación personal de los alumnos(as) del sector asignado.*
- *Registrar asistencia, atrasos y anotaciones en SINEDUC.*

- *Preparar informes mensuales a los profesores jefes sobre la situación de asistencia y atrasos de los alumnos(as).*
- *Realizar los retiros de alumnos(as) durante la jornada escolar, registrando el hecho en el libro de clases, solo durante los recreos.*
- *Apoyar directamente al docente de aula en las situaciones que se requiera. Es el inspector de nivel el encargado de hacer llegar al profesor de aula el libro de clases que se encuentra ocupado en situaciones emergentes.*
- *Ubicarse permanentemente en el sector asignado de manera de poder apoyar el trabajo del docente frente a eventualidades que surjan durante el desarrollo de la clase.*
- *Registrar la asistencia diaria en el sistema computacional de los cursos asignados.*
- *Confeccionar las carpetas de documentación de los alumnos(as) asignados y mantenerlas actualizadas.*
- *Incorporar los datos de alumnos(as) nuevos en el sistema computacional y a su vez mantener actualizados los datos de los alumnos(as) antiguos.*
- *Supervisar el ingreso y salida de los alumnos(as) del establecimiento.*
- *Vigilar el comportamiento disciplinario de los alumnos(as) durante los recreos y horas de colación, ya sea en patios o pasillos cautelando que no interrumpen las clases.*
- *Entregar informe mensual de asistencia para profesores jefes por parte de inspección general*
- *Especificar la salida de alumnos en horas del día, especialmente desde la tercera hora en adelante.*
- *Mantener actualizado en SINEDUC, observaciones registradas en hoja de vida de los alumnos.*
- *Entregar al apoderado, bajo firma documentación de alumnos retirados.*

2.4.2.2 Servicios auxiliares menores – Descripción de funciones

Dependencia directa de coordinación administrativa.

Son funcionarios que desarrollan labores de cuidado, mantención y limpieza de los bienes e instalaciones de infraestructura del establecimiento.

Sus funciones son:

- *Mantener el aseo y orden en la totalidad de las dependencias del local escolar.*
- *Mantener el orden y limpieza de los bienes materiales y equipamiento del establecimiento.*
- *Responsabilizarse de la mantención, cuidado almacenamiento y uso de los recursos asignados.*
- *Realizar tareas y labores cotidianas y extraordinarias asignadas por sus jefes directos.*
- *Integrar y participar en los Consejos Administrativos de los asistentes de la Educación.*
- *Mantener registro escrito de las tareas asignadas.*
- *Informar y comunicar a sus jefes directos irregularidades que observen en el ámbito de sus labores (funciones para su mejoramiento).*
- *Mantener en buen estado las áreas verdes del establecimiento de conservación.*
- *Otras tareas que le sean encomendadas.*

2.4.2.3 Recepcionista

Cargo administrativo responsable de atención telefónica y público en general.

Son funciones del Recepcionista:

- *Operar la central telefónica, recepcionando y derivando los llamados telefónicos.*
- *Atención al público que solicita información, dando la orientación requerida.*
- *Recepcionar materiales y mobiliario.*

- *Recibir y entregar correspondencia así como también los mensajes, despacharla a quien corresponda.*
- *Completar el libro de salidas anticipadas y visitas pedagógicas autorizadas por inspección general de alumnos.*
- *Registrar ingreso de visitas al colegio.*

2.4.2.4 Encargado del CRA

- *Facilitar información y difusión sobre los recursos disponibles: trabajo permanente con los sectores de aprendizaje.*
- *Promover la biblioteca como un lugar de encuentro, intercambio y cooperación de la comunidad.*
- *Incentivar el uso de las colecciones, materiales, fondo bibliográfico y biblioteca virtual.*
- *Llevar control sobre la circulación de la colección y crear un detallado inventario del fondo bibliográfico.*
- *Centralizar los recursos de aprendizaje en el espacio de la Biblioteca.*
- *Procesar técnicamente las colecciones: registro, catalogación, preparación y mantención física de la colección además de adquisición de nuevos textos y materiales.*
- *Atender las demandas solicitadas por los usuarios.*
- *Entregar a coordinación técnica TP informes semestrales sobre la gestión de la biblioteca: evaluación de la gestión, estadísticas mensuales de los servicios bibliotecarios.*
- *Apoyar a los alumnos(as) en actividades pedagógicas.*
- *Preparar material para los docentes según sus necesidades y requerimientos.*
- *Brindar apoyo pedagógico a los alumnos(as) en el uso de la Biblioteca Virtual: uso de Internet/Enlaces.*
- *Velar por el cuidado, uso, devolución y reposición del material del CRA.*
- *Solicitar vía telefónica devolución de textos a apoderados de alumnos morosos.*

2.4.2.5 Encargado de enlace

Brindar apoyo técnico a los usuarios, instalando, operando y manteniendo los equipos y programas de computación y asesorando en el uso de los mismos, con la finalidad de contribuir en las actividades de docencia e investigación.

Dependencia directa de la Coordinación Académica Técnico Profesional.

Son funciones del Encargado de Computación:

- *Asistir al usuario en la realización de sus tareas prácticas.*
- *Orientar técnicamente a los usuarios del establecimiento en el uso de los recursos.*
- *Custodiar los materiales, equipos y programas asignados al laboratorio.*
- *Instalar los equipos, programas y/o actualizaciones que sean autorizados según solicitud.*
- *Mantener los datos almacenados en los equipos según los procedimientos establecidos.*
- *Asistir en la administración de la red local del establecimiento.*
- *Atender y solucionar las fallas que puedan presentar los programas y equipos.*
- *Velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.*
- *Ejecutar tareas de transcripción y capturar información a través de cualquier dispositivo electrónico.*
- *Operar recursos de tecnología de información y comunicación y medios audiovisuales.*
- *Realizar actividades administrativas (control de: usuarios, recursos, servicios e inventario de implementación de medios audiovisuales y tecnológicos).*
- *Cargar plan lector en los computadores de las salas de clases.*
- *Confeccionar e imprimir diplomas y títulos institucionales.*
- *Documentar actividades relevantes del establecimiento (fotografías y videos)*
- *Mantener en orden equipos y sitios de trabajo, reportando cualquier anomalía a coordinación.*

- *Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada.*
- *Registrar y mantener registro actualizado del Servicio Alimentación Escolar PAE*
- *Mantener actualizado el registro escolar de altas y bajas de alumnos en plataformas SINEDUC y SIGE.*
- *Mantener el inventario actualizado de todos los recursos del colegio de acuerdo a instrucciones emitidas por el subdirector.*
- *Confeccionar y tabular encuestas online que requiera la institución.*
- *Mantener registro actualizado de todo el personal del colegio en el sistema SINEDUC.*
- *Ser el nexo entre el sistema operativo SINEDUC y todos los profesores(as) del colegio.*
- *Dar de baja en el sistema computacional a los alumnos(as) que dejan de pertenecer al colegio en el sistema SINEDUC en coordinación con Inspectoría General.*
- *Incorporar al sistema SINEDUC a los alumnos (as) nuevos.*
- *Crear y mantener a cada funcionario, un correo electrónico institucional, mientras conforme la planta del colegio.*

2.4.2.6 Pañolero

El encargado de pañol es aquella persona que trabaja como colaborador y asistente de aula con los docentes de su especialidad. Dependencia directa del jefe de especialidad y tiene como principal labor:

- *Responsabilizarse de la mantención, recepción y despacho de materias primas, equipamiento y utensilios de los talleres de especialidad.*
- *Establecer una metodología una técnica, y poseer los conocimientos para llevar adelante una rutina diaria, que consiste en ordenar, conservar, distribuir, dar de baja, dar de alta, controlar inventario, saldos y existencias, tener un correcto manejo de las máquinas y herramientas que están a su cargo.*

- *La identificar y ubicar con rapidez las herramientas y/o equipamiento para hacer uso efectivo del tiempo de los estudiantes.*
- *Inspeccionar u mantener el aseo de las herramientas, talleres y espacios educativos, reparación, afilado, lubricación de todos los elementos que forman la herramienta.*
- *Utilizar racionalmente el espacio disponible ubicando los elementos de fijación por medida, modelo, tipo de material, calidad, características, etc.*
- *Controlar si los materiales recibidos son de la clase, cantidad, calidad, marca y características especificadas en las órdenes de compra y/o especificaciones técnicas requeridas.*
- *Entregar herramientas a usuarios de acuerdo con solicitudes previamente autorizadas.*

Perfil de la persona que desempeña el cargo:

- *1.- Tener disposición al trabajo en equipo de manera proactiva, metódica y planificada.*
- *2.- Usar un vocabulario formal y técnico acorde al contexto de la especialidad.*
- *3.- Cumplir con las tareas asignadas de manera responsable y puntual. (Ej.: Despacho de insumos y utensilios según horario de taller).*
- *4.- Conocimientos mínimos de normas de seguridad y prevención de riesgos, (Ej: Disolución de detergentes, uso de extintor).*
- *5.- Reconocer utensilios y materias primas de la especialidad identificándolas por su función.*
- *6.- Manejo a nivel usuario de Word y Excel e Internet.*
- *7.- Supervisar y repasar en caso necesario la limpieza de los talleres.*

En el caso de la especialidad de Servicios de Alimentación Colectiva, además debe:

- *1.- Mantener el huerto de la especialidad en óptimas condiciones.*
- *2.- Colaborar y mantener la limpieza de la bodega.*

2.5 Manual de convivencia escolar

El documento de Manual de convivencia escolar, fue actualizado durante el año en curso; y subido a la plataforma web del establecimiento en estudio. A continuación, se detallan algunos artículos que tienen relación con la investigación en curso.

2.5.1 Disposiciones generales

Artículo 5°. - son agentes disciplinarios del establecimiento todo el personal del colegio y, por lo tanto, les corresponde a todos velar por el cumplimiento de las normas disciplinarias.

2.5.1.1 De los profesores y personal del colegio

Artículo 7°. - Todo el personal del colegio debe crear en todo momento las condiciones óptimas para una sana convivencia, respetando a los alumnos, apoderados, colegas y personal en general, evitando malos entendidos, comentarios mal intencionados que afecten la dignidad de la persona.

2.5.1.2 De los conductos regulares a seguir

Artículo 68°. - En relación a los procedimientos a seguir ante cualquier situación que involucre a algún miembro de la comunidad educativa, se debe ajustar a los conductos regulares estipulados para cada caso.

1.- Alumnos/as: a) Profesor/a de asignatura b) Profesor/a jefe c) Coordinación Académica (si es académico) o Inspectoría General (si es disciplinario). d) Subdirectora y/o Inspectora General del sector. e) Directora.

2.- Apoderados: a) Profesor/a de asignatura b) Profesor/a jefe c) Coordinación Académica (si es académico) o Inspectoría General (si es disciplinario). d) Dirección.

3.- Profesores/as. a) Profesor par. b) Jefe de Departamento c) Coordinación académica d) Dirección.

2.5.1.3 Protocolo de funcionamiento del comité de convivencia escolar y bullying y la promoción del buen trato

Artículo 71°. - Será función del Comité de Convivencia Escolar revisar las situaciones de conductas inapropiadas por parte del estudiante. Así mismo, esta instancia podrá establecer, con apego a los registros, la condición de advertencia, condicionalidad y extrema condicionalidad en la que se encuentre el estudiante.

a) Este Comité de Convivencia Escolar será conformado por Inspectoría General, Orientador del Ciclo, Profesor Jefe, especialistas de Proyecto de Integración y Psicólogo que atiende al ciclo. Sin desmedro de lo anterior, el Comité podrá incorporar a nuevos integrantes de acuerdo a la situación que enfrente de entre los miembros de la Comunidad Educativa.

b) El Comité de Convivencia Escolar se reunirá un mínimo de dos veces en el año para establecer la situación disciplinaria de los estudiantes del establecimiento. Las decisiones de este Comité serán informadas a los apoderados por el profesor jefe en entrevista personal.

c) Además, el Comité de Convivencia Escolar tendrá como función el velar por la gestión de la sana convivencia y el buen trato al interior del establecimiento. d) El encargado del Comité de Convivencia Escolar es el Orientador del establecimiento.

Artículo 74°.- El colegio cuenta con un programa de Mediación Escolar cuya función será el ser una instancia de solución pacífica de problemas de convivencia escolar y prevención de situaciones conflictivas de los alumnos entre ellos y/o miembros de la comunidad escolar.

1.- Definición La mediación escolar es un proceso de resolución pacífica de conflicto en la cual un tercer neutral, capacitado como mediador escolar, en este caso puede ser un profesor o alumno, es quien facilita la cooperación y el diálogo entre las personas en conflicto de manera que estas lleguen a un acuerdo que contenga los intereses y necesidades de ambas partes.

2.- Participantes a) Participantes activos: todos los docentes, no docentes,

paradocentes y alumnos/a que estén capacitados como mediadores escolares.

b) Participantes pasivos: toda la comunidad escolar puede acceder a un proceso de mediación escolar en caso de tener un conflicto entre dos o más personas.

c) El colegio cuenta con un Departamento de Mediación Escolar a cargo de un mediador escolar que designe el Director del Colegio. Participan de este Departamento todos los mediadores escolares inscritos para realizar los procesos de mediación escolar.

d) Dos o más alumnos o alumnas que tengan algún tipo de conflicto entre ellos, ya sea de tipo de relaciones interpersonales, conductual, de convivencia o de agresiones tanto físicas, psicológicas como tecnológicas, deberán ser derivadas por un profesor al Departamento de Mediación Escolar con el fin de determinar si el conflicto es mediable o no. Esto lo determinará el coordinador de Mediación Escolar y/o Inspectoría General.

e) Todos los alumnos que precisen deberán ser derivados a un proceso de mediación escolar de manera de resolver sus conflictos de manera pacífica. Esto implica la asistencia obligatoria por parte de los alumnos o alumnas a asistir una primera entrevista de mediación.

f) Los procesos de mediación escolar se realizarán dentro del establecimiento escolar en un lugar que propicie la confidencialidad de las partes, y en el horario determinado por el/la coordinador/a del Departamento de Mediación Escolar.

Según lo recientemente mencionado, de acuerdo al manual de convivencia escolar que presenta el establecimiento Colegio San Francisco el Alba Técnico Profesional, declara que todos los integrantes de la comunidad educativa son responsables de una sana convivencia.

Así también fomentan a mediar ante un conflicto en el establecimiento escolar. Es por este motivo que el colegio creó un Departamento de Mediación Escolar a cargo de un mediador escolar que designe el Director del Colegio. Con este fundamento se mencionan a los participantes activos que son todos aquellos que se encuentran capacitados como mediadores escolares. Junto con ello se mencionan los participantes pasivos que son aquellos que forman parte de la comunidad escolar, quienes pueden acceder a un proceso de mediación escolar en caso de tener un conflicto entre dos o más

personas.

c) El colegio cuenta con un Departamento de Mediación Escolar a cargo de un mediador escolar que designe el Director del Colegio.

2.6 Reglamento externo (Políticas Públicas)

En el presente capítulo se abordaron temas expuestos en relación a las políticas públicas a nivel nacional relacionadas con los asistentes de la educación.

Este punto fue basado en el estudio llamado “Asistentes de la Educación en la Reforma Educativa”, el cual es un trabajo colectivo del equipo profesional de la unidad de apoyo a la transversalidad, del departamento de educación extraescolar, bajo la dirección de Elisa Araya Cortez; Jefa del Departamento de Educación Extraescolar. Dicho estudio permitirá apreciar y comentar la participación de los asistentes de la educación en la comunidad educativa, como es mencionado en el siguiente extracto del texto: *“La participación activa de las y los sostenedores, docentes, directivas, directivos, estudiantes, madres, padres, apoderadas y apoderados, y de las y los asistentes de la educación en el sistema educativo, constituye un elemento esencial en la construcción y consolidación de lo que llamamos comunidad educativa, al permitir el encuentro, articulación y reconocimiento de las personas desde sus distintos roles y funciones. Frecuentemente, nos encontramos con que las y los miembros de la comunidad escolar tienden a trabajar de forma aislada, por estamentos y sin ningún tipo de articulación entre estos”*.

A juicio de los investigadores, la necesidad de realizar un trabajo mancomunado entre todos los agentes de la comunidad educativa es vital para el desarrollo de los objetivos institucionales y queda claramente explicado en la cita anterior.

Según el estudio declarado, *“El Ministerio de Educación ha generado diversas instancias y regulaciones para incentivar que las unidades educativas se construyan desde la noción de comunidad educativa”*. Por lo recientemente mencionado, se puede

apreciar que de alguna forma, lo que se quiere propiciar es visibilizar las diversas relaciones sociales que existen en las unidades educativas, y como en éstas se crean los sentidos a través de los cuales la comunidad educativa construye su cultura en cada uno de los espacios, más allá de lo que sucede en el aula.

Es por ello que los autores de esta tesis mencionan que en el Proyecto de Ley General de Educación se releva la comunidad educativa como tal, y se hace explícita la existencia de los asistentes de la educación como miembros de la comunidad educativa.

Así entonces, se puede describir que los miembros de la comunidad educativa se agrupan a través de la conformación de distintos estamentos, los cuales se mencionarán en la siguiente lista:

- Los niños, niñas y jóvenes estudiantes
- Los profesores, profesoras, directivas y directivos
- Los y las asistentes de la educación
- Los padres, madres, apoderadas y apoderados o la familia
- Las y los sostenedores.

Con la idea de reforzar lo anteriormente mencionado, los tesisistas citan el siguiente párrafo: *“Hemos mencionado la relevancia que se señala respecto a la comunidad educativa en el proyecto de Ley General de Educación, y como se reconocen sus diversos miembros a través de esta. Ahora bien, respecto a los asistentes de la educación, en su artículo 9, consagra la participación de los asistentes de la educación, a través de la definición de los siguientes derechos y deberes: “Los asistentes de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente armónico y de sana convivencia, tolerancia y respeto mutuo y a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios o degradantes; a recibir un trato igualitario y respetuoso de parte de los demás integrantes de la comunidad escolar, a participar de las instancias colegiadas de ésta y proponer las iniciativas que estimaren útiles para el progreso del establecimiento. Son deberes de los asistentes de la educación ejercer su función en forma idónea y responsable; respetar las normas de convivencia del establecimiento en*

que se desempeñan y brindar un trato respetuoso a los demás miembros de la comunidad educativa”.

Los asistentes de la educación, tienen un rol relevante en la institución escolar; y en lo que respecta a las normas y el reglamento escolar, son portadores de una gran tarea, ya que son quienes en diversos ámbitos de la cultura escolar representan y a la vez garantizan el cumplimiento de las normas en su establecimiento.

En la siguiente tabla se puede apreciar las diferentes formas de intervenir en una resolución de conflicto; se propone que desde la técnica o característica, se encontrará soluciones en la negociación, arbitraje pedagógico y mediación entre pares.

Tabla 0.4 Cuadro resumen de las características de las técnicas de resolución alternativas de conflicto.

Técnica/ Características	Negociación	Arbitraje pedagógico	Mediación entre pares
Finalidad	Llegar a un acuerdo	Aplicación justa de la norma	Búsqueda de soluciones
Intervención de terceros	No hay	Existe un tercero con atribuciones	Existe un mediador para llegar a un acuerdo
¿Quién Resuelve?	Las partes	El árbitro pedagógico	Las partes involucradas en el conflicto
Resultado	Acuerdo consensuado, ambos ganan y pierden	Compromiso de las partes y sanción aplicada	Acuerdo consensuado, ambos ganan

Fuente: “Mineduc (2007)”

2.6.1 Normativa Vigente

2.6.1.1 Ley N° 19.464

La Ley N° 19.464 promulgada en el año 1996, señala que se considera asistente de la educación al personal de los establecimientos educacionales administrados directamente por las municipalidades, o por corporaciones privadas sin fines de lucro creadas por éstas para administrar la educación municipal; al de los establecimientos de

educación particular subvencionada y al regido por el decreto ley N° 3.166, de 1980. Se aplica también al personal que cumpla funciones en internados administrados directamente por las municipalidades o por corporaciones privadas sin fines de lucro creadas por éstas. Este personal además debe realizar al menos una, de las siguientes funciones:

- **Funciones de paradicencia:** Es aquella de nivel técnico, complementaria a la labor educativa, dirigida a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza-aprendizaje, incluyendo las labores de apoyo administrativo necesarias para la administración y funcionamiento de los establecimientos. Para el ejercicio de esta función deberán contar con licencia media y, en su caso, con un título de nivel técnico otorgado por un establecimiento de educación media técnico-profesional o por una institución de educación superior reconocida oficialmente por el Estado (Inspectoría, asistencia de biblioteca, asistencia de párvulos, ayudantes de laboratorio, entre otros).

- **Funciones de servicios auxiliares:** Es aquella que corresponde a las labores de cuidado, protección, mantención y limpieza de los establecimientos, excluidas aquellas que requieran de conocimientos técnicos específicos. Para el desempeño de estas funciones se deberá contar con licencia de educación media.

Acerca de los impedimentos para acceder a las funciones de Asistente de la Educación, se señala en el artículo 3° de la Ley N° 19.464, de 1996: *“No pueden desempeñar labores como asistentes de la educación las personas condenadas por los delitos contemplados en los Párrafos 1, 4, 5, 6 y 8 del Título VII y 1 y 2 del Título VIII del Libro Segundo del Código Penal. Esto es delitos de aborto, violación, estupro y delitos sexuales, ultrajes públicos a las buenas costumbres, homicidio e infanticidio. La Ley N° 20.244, de 2008, amplió las inhabilidades, precisando que tampoco podrán hacerlo las personas condenadas por delitos contemplados en la Ley N° 16.618 de Menores; Ley N° 20.066 sobre Violencia Intrafamiliar; Ley N° 20.005 que sanciona y tipifica el acoso sexual; Ley sobre drogas”.*

Asimismo, no podrán desempeñarse como asistentes de la educación, las personas que no acrediten idoneidad psicológica para desempeñar dicha función, sobre la base del informe que deberá emitir el Servicio de Salud correspondiente.

Cabe señalar que otras normas del régimen laboral del personal asistente de la educación, se rigen por regla general conforme a lo establecido en el Código del Trabajo.

Sin embargo, el artículo 4º de la Ley N° 19.464, establece que el personal asistente de la educación de los establecimientos educacionales administrados por las municipalidades o por corporaciones privadas sin fines de lucro creadas por éstas, en ciertas oportunidades están afectos a normas del sector público. En materia de permisos y licencias médicas, se rigen por las normas establecidas en la Ley N° 18.883 que aprueba el estatuto administrativo para funcionarios municipales. En materia de derecho de asociación, el artículo 6, de la Ley 19.464, de 1996, dispone que cuando se desempeñan en establecimientos educacionales dependientes de los departamentos de administración educacional, cualquiera sea su denominación, el personal asistente de la educación queda sometido a las disposiciones de la Ley N° 19.296, esto es, debe conformar asociaciones de funcionarios. Sin embargo, de manera excepcional, el artículo 14 de la Ley N° 19.464 dispone que el personal asistente de la educación que se desempeña en establecimientos educacionales dependiente de las corporaciones privadas sin fines de lucro, creadas por las municipalidades para administrar la educación municipal, tienen derecho a negociar colectivamente, a fin de establecer condiciones de trabajo, empleo y remuneraciones.

Por último, es preciso señalar que el artículo 13, de la Ley N° 19.464, dispone que, al personal asistente de la educación, sea o no municipal, se les aplica el artículo 75 del Código del Trabajo, según el cual, con independencia del sistema de contratación vigente, los contratos de trabajo vigentes al mes de diciembre se entenderán prorrogados por los meses de enero y febrero, siempre que el trabajador tenga más de seis meses continuos de servicio en el mismo establecimiento.

2.6.1.2 Ley N° 20.244

La Ley N°20.244 que actualiza la ley 19.464, propone en su artículo 2°: crear a contar del año 2008, una subvención por desempeño de excelencia para el personal asistente de la educación que trabaje en los establecimientos educacionales subvencionados y en los regidos por el decreto ley N° 3.166, de 1980, que resulten calificados como de excelente desempeño sobre la base del sistema establecido en los artículos 15 y siguientes de la Ley N° 19.410. Precisa que “Esta subvención por desempeño de excelencia corresponderá a un monto mensual en pesos equivalente a 0,0146 unidades de subvención educacional (USE) por alumno”. Se entregará trimestralmente en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre de cada año a los sostenedores o a las instituciones administradoras de los establecimientos que hayan sido calificados como de excelente desempeño. La totalidad de los recursos así percibidos se distribuirá entre el personal asistente de la educación de los establecimientos, en proporción a la jornada de trabajo contratada.

2.6.1.3 Ley N° 20.501

En este punto se dará cita a la ley 20.501 (2011), para explicar los derechos de los asistentes de la educación, debido a que se relaciona a la calidad y equidad del sistema educativo chileno, cabe señalar que la ley 20.501 es la actualización de la ley N° 19.464 donde se agregó un artículo 4 bis, ampliándolos así en los siguientes términos:

- Derecho a trabajar en un ambiente tolerante y de respeto mutuo.
- Derecho a que se respete su integridad física, psicológica y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos psicológicos por parte de los demás integrantes de la comunidad educativa;
- Derecho a participar de las instancias colegiadas de ésta, y a proponer las iniciativas que estimaren útiles para el progreso del establecimiento en los términos previstos por la normativa interna. Por último, la ley precitada estableció que es considerado grave toda violencia física o psicológica cometida por cualquier medio, incluyendo los tecnológicos y cibernéticos, en contra de los asistentes de la educación.

Esta normativa obliga a las instituciones a brindar un espacio laboral óptimo a los asistentes de la educación, teniendo un ambiente de respeto mutuo, con derecho a ser partícipe de diferentes actividades y a ser respetado como ser integral.

2.6.2 Clasificación de los asistentes de la educación No Profesionales

La Ley N° 19.464, en su artículo N°2, entiende por asistente de la educación aquellos trabajadores que desarrollen las siguientes funciones:

- A) De carácter profesional, que es aquella que realizan los profesionales no afectos al estatuto docente, para cuyo desempeño deberán contar con el título respectivo.

- B) De parodocencia, que es aquella de nivel técnico, complementaria a la labor educativa, dirigida a desarrollar, apoyar y controlar el proceso de enseñanza – aprendizaje, incluyendo las labores administrativas que se lleven a cabo en las distintas unidades educativas. Para el ejercicio de esta función deberán contar con licencia media y, en su caso, con un título de nivel técnico otorgado por un establecimiento de educación media técnico – profesional o por una institución de educación superior reconocida oficialmente por el estado.

- C) De servicios auxiliares, que es aquella que corresponde a las labores de cuidado, protección y mantención de los establecimientos, para cuyo desempeño se deberá contar con licencia de educación media.

Cabe señalar que esta clasificación que es normativa de ley, describe las funciones y definiciones de cada tipo de los asistentes de educación, centrando la presente investigación a una vacante laboral real y sustentada.

2.6.2.1 Informe de la Unesco, sobre los asistentes de la educación

Para considerar un enfoque macro acerca de los asistentes de la educación, los investigadores del presente estudio, han considerado un estudio emanado de la Unesco, que se elaboró en conjunto con el Ministerio de Educación, con el propósito de apoyar a las comunidades educativas del norte del país, que pasaron por catástrofes naturales durante el año 2016 y que tuvieron que volver a levantarse después de diversos inconvenientes.

Con el propósito de formar comunidades educativas, se creó el informe “Todos conformamos la comunidad educativa”, (Unesco 2016), enfocado principalmente en los asistentes de la educación, recordando que todos los integrantes forman parte de la comunidad escolar, considerando que las personas son un apoyo tanto dentro como fuera del aula, orientando a los directivos y los mismos asistentes de la educación, en sus funciones dentro de la comunidad educativa.

Este informe separa, a los asistentes de la educación en tres grandes grupos: de carácter profesional, de carácter técnico y de carácter auxiliar.

Para contextualizar dicho informe con la presente investigación, los autores de esta tesis han decidido considerar solo a los asistentes de la educación de carácter auxiliar; los cuales incorpora a su vez, a los auxiliares de aseo, porteros, auxiliares de mantención de obras menores y a otros que presten labores a la institución escolar.

“Los asistentes de la educación tienen derecho a trabajar en un ambiente armónico y de sana convivencia, tolerancia y respeto mutuo y a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser objeto de tratos vejatorios o degradantes; a recibir un trato igualitario y respetuoso de parte de los demás integrantes de la comunidad escolar, a participar de las instancias colegiadas de ésta y proponer las iniciativas que estimaren útiles para el progreso del establecimiento. Son deberes de los asistentes de la educación ejercer su función en forma idónea y responsable; respetar las normas de convivencia

del establecimiento en que se desempeñan y brindar un trato respetuoso a los demás miembros de la comunidad educativa”.

2.6.2.2 Aportes de los asistentes de la educación para contribuir a la comunidad educativa

El énfasis del informe recientemente mencionado, describe los principales aportes que debieran tener los asistentes de la educación, con el propósito de formar comunidades educativas.

Para los asistentes de educación de parodocencia, describe que a través del buen trato, los parodocentes se encuentran en constante contacto con los estudiantes, modelando una forma de relación con el resto de los integrantes de la comunidad educativa.

Así también se considera a este grupo de trabajadores como un soporte por parte de los estudiantes, entregándoles apoyo, confianza y refugio.

Con respecto a la resolución de conflictos, muchas veces los asistentes de la educación deben resolver y mediar diversos conflictos entre los diferentes actores de la comunidad educativa.

Es importante destacar que si los asistentes de la educación no profesionales, estuvieran bien informados de los protocolos a seguir, podrían hacer la diferencia en su actuar, si tuviesen las habilidades pertinentes al contexto educativo ayudándolos a reflexionar cuando se transgreden las normas o resolviendo pacíficamente los conflictos vivenciados dentro del establecimiento educativo.

Así mismo, este informe también define que: *“El rol que tienen los asistentes de la educación de parodocencia, hace necesario su desarrollo socioemocional: conocerse y comprenderse a sí mismos, autovalorarse; autorregularse manejando sus impulsos y la expresión adecuada de emociones; comprender a los otros, tomando su perspectiva con mucha empatía; generar estrategias de diálogo formativo y de resolución pacífica de conflictos. Necesitan también grandes habilidades comunicativas”.*

El documento también sostiene que los establecimientos educacionales necesitan de los asistentes de la educación de paraprofesionales, para la construcción de comunidades educativas; así también, para la inclusión de este grupo de trabajadores, se requiere un esfuerzo de todos.

Respecto a los asistentes de la educación de servicios auxiliares no profesionales, dicho informe señala que los aportes de este grupo de trabajadores son: generar ambientes amables; ya que sus funciones están relacionadas con la protección, cuidado, mantención y limpieza de los establecimientos educativos. Así también considerar su participación en las propuestas de políticas de desarrollo de espacios amables fuera del aula; con el fin de atender las diversas necesidades que presenten los estudiantes.

SOLO USO ACADÉMICO

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de la investigación

Durante décadas, múltiples autores han intentado definir y complementar el concepto de paradigma. El investigador Guillermo Briones define que: *“Un paradigma es una concepción del objeto de estudio de una ciencia, de los problemas generales a estudiar, de la naturaleza de sus métodos y técnicas, de la información requerida, y finalmente, de la forma de explicar, interpretar o comprender, los resultados de la investigación realizada”* (Briones, 1989; citado en Molina, 2016).

En la actualidad, los paradigmas de investigación más utilizados son, por sobre el marxista y el funcionalista, el analítico explicativo y el cualitativo interpretativo.

Esta investigación se orientó por el paradigma cualitativo - interpretativo, que tiene por base filosófica al idealismo. Su foco de estudio son las actividades y pensamiento individual y cotidiano; y su función final es interpretar la conducta (Molina, 2016).

Con relación a los conceptos básicos que utiliza la teoría central, es importante mencionar que se considera una realidad múltiple, utiliza la verdad como significación de la verdad, que existe una interacción inseparable entre el sujeto y el objeto, y que se hace una descripción ideográfica del objeto de estudio, porque se busca una comprensión del fenómeno y una interpretación cultural del fenómeno que se estudia.

De acuerdo a los conceptos básicos que propone el método del paradigma cualitativo - interpretativo, se encuentran: el análisis de significados, los datos anteceden a la teoría, y consideran la perspectiva de los actores, utiliza la descripción, las categorías son de interés, se utiliza la saturación de los espacios de información, existe la reducción de datos, se construyen y elaboran ideas – fuerza para lograr la interpretación del fenómeno de estudio, aplicando la teoría desde la base (Molina, 2016).

Con relación a lo recientemente mencionado, el presente estudio pretendió responder a la pregunta de investigación: **¿Cuáles son las vinculaciones entre la**

gestión educacional y las necesidades que demandan los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, en la resolución de conflictos vinculados con el área de la convivencia escolar del Colegio San Francisco Alba Técnico Profesional? Para ello, los investigadores desarrollaron la investigación, con la pretensión de conocer las necesidades de un grupo de trabajadores, desde sus discursos, obtenidos de entrevistas en terreno, en el establecimiento recientemente mencionado. Luego, con la información recopilada, se analizó y posteriormente se realizó un grupo focal con los directivos para finalmente contrastar la información obtenida.

Al finalizar la investigación, los investigadores pretenden también ser un aporte al establecimiento educacional, con el propósito de potenciar el desempeño de los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, dentro de la comunidad educativa.

A continuación, se invita a conocer el universo de referencia, población y muestra bajo estudio que se encuentra en el siguiente apartado.

3.1.1 Universo de referencia, población y muestra bajo estudio.

Según los autores Hernández y otros (s/f), la *“muestra en el proceso cualitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia”*.

Por otra parte, Creswell (2009) menciona que *“el muestreo cualitativo es propositivo. Las primeras acciones para elegir la muestra ocurren desde el planteamiento mismo y cuando seleccionamos el contexto, en el cual esperamos encontrar los casos que nos interesan”*.

Aludiendo a lo que se menciona en los párrafos anteriores, los tesisas plantearon la investigación acerca de la Gestión educacional y las necesidades de los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, en la resolución de

conflictos en el establecimiento San Francisco del Alba Técnico Profesional de la comuna de Las Condes, delimitado lo siguiente:

- El universo de estudio está representado por la comunidad educativa de los establecimientos educacionales del país.
- La población de referencia de la investigación, está conformada por todos los asistentes de educación del Colegio San Francisco el Alba Técnico Profesional.
- De dicha población de referencia, se consideró hasta diez asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales, del Colegio San Francisco Alba Técnico Profesional, de la comuna de Las Condes, los cuales se les aplicó la técnica de la entrevista. Estas diez personas, constituyen las unidades de análisis de la muestra cualitativa bajo estudio.
- De dichos ocho asistentes de la educación tres correspondieron a personal femenino de servicios auxiliares, y tres de sexo masculino. Junto con ello, constituyen la muestra de personal de paraprofesionales un varón y una mujer; los cuales se encuentran aproximadamente entre los 30 y 40 años de edad.
- La muestra cualitativa, fue de tipo estructural, en la idea de asegurar, al menos desde su diseño, la mayor variabilidad discursiva posible.

3.2 Técnicas a utilizar en la investigación

Conforme al paradigma cualitativo-interpretativo que sustenta la presente investigación, se utilizó la entrevista como medio de recogida de información y posteriormente, un grupo focal con los directivos del establecimiento educativo en estudio.

En relación con la técnica de la entrevista, se sostiene que *“La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. “En el caso de seres humanos, en su vida diaria: cómo hablan, en qué creen, qué sienten, cómo piensan, cómo interactúan”,* Hernández y otros (2010).

Según Hernández y otros (2010), la entrevista es “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).

Con el propósito de establecer una conversación cercana entre los asistentes de la educación de parvularia y servicios auxiliares no profesionales, y los autores del presente estudio, se realizarán preguntas por medio de una entrevista ya que, a juicio de los investigadores, sería el método más apropiado para recolectar información, de acuerdo al tipo y características del estudio. Esto, se puede sustentar según lo que se propone a continuación: “En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (Janesick, citado en Hernández y otros, 2010).

La relación entre las categorías de interés y preguntas de la entrevista, se organizaron en la siguiente tabla.

Tabla 0.1: Tabla de especificaciones de las preguntas de la entrevista, según las categorías de interés consideradas a priori.

Categorías	Preguntas de la entrevista
Protocolo	1.- ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional? 2.- ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar? 3.- ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto? 4.- A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

Gestión	<p>5.- ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?</p> <p>6.- ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?</p> <p>7.- ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?</p> <p>8.- ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?</p>
Necesidades	9.- Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?
Condiciones Laborales	12.- Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

Fuente: Elaboración propia.

Para analizar la información obtenida, a continuación, se invita a conocer el plan de análisis de datos que se describe en el siguiente punto.

3.2.1 Plan de análisis de datos

Neuman (2009) comenta que *“en la indagación cualitativa el tamaño de muestra no se fija a priori, sino que se establece un tipo de unidad de análisis y a veces se perfila un número relativamente aproximado de casos, pero la muestra final se conoce cuando las unidades que van adicionándose no aportan información o datos novedosos (“saturación de categorías”), aun cuando agreguemos casos extremos”*.

Con el propósito de saturar todos los espacios de información posible, a continuación, se presenta la tabla N°3.2, que considera el diseño de la matriz global de vaciado de la información obtenida por medio de las entrevistas, de acuerdo las categorías a posteriori y su correspondiente conceptualización (caracterización).

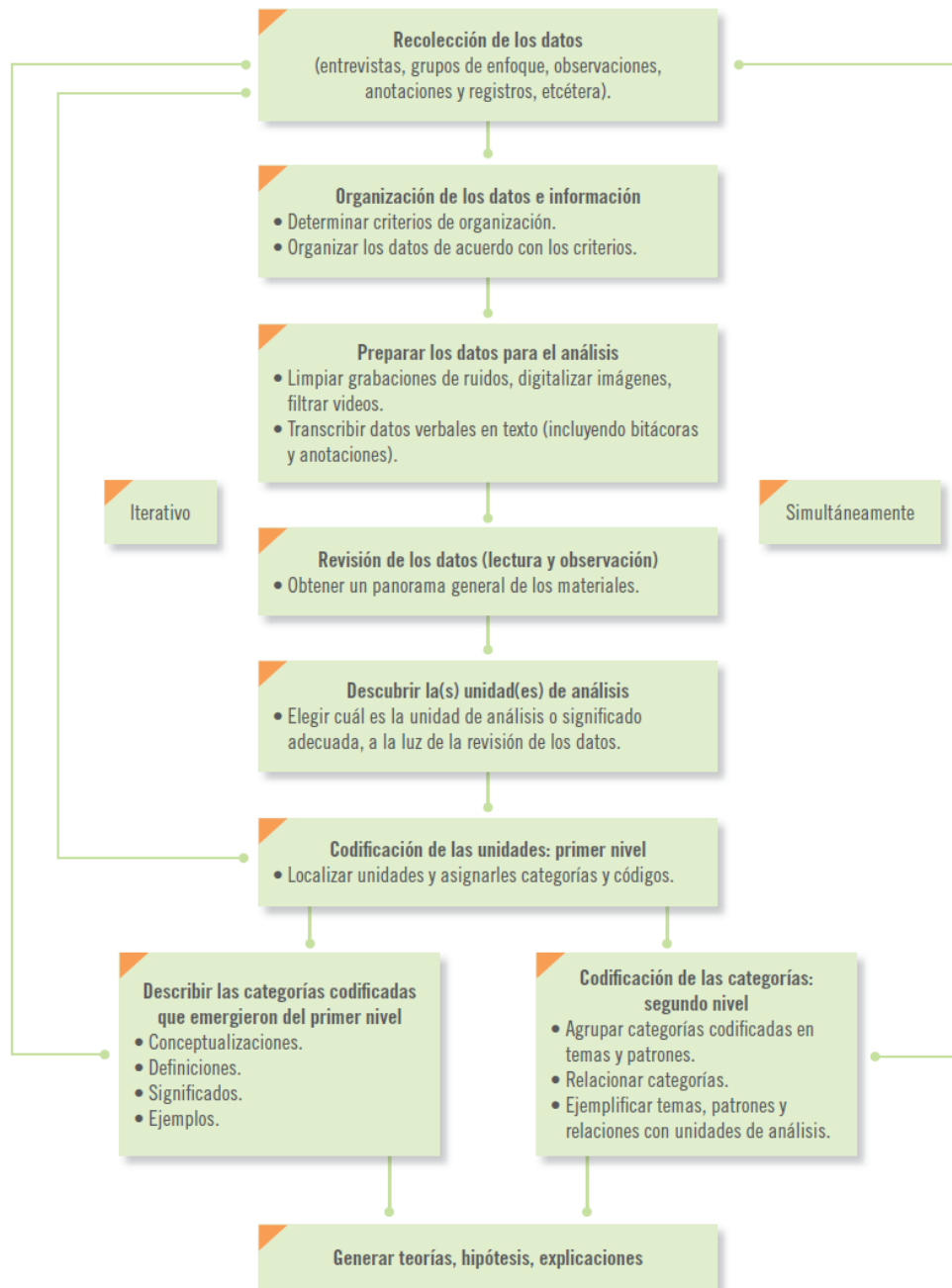
Tabla 0.2: Matriz global de vaciado de información.

Categorías	Conceptualización	Discursos
Conocimiento de protocolo	Describir el conocimiento del protocolo a seguir que tienen los asistentes de la educación ante una situación conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar.	
Cumplimiento de protocolo	Identificar acciones que validen el cumplimiento del protocolo.	
Manual de Protocolo	Conocer la existencia de un manual de protocolo ante una situación conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar.	
Gestionar de acción	Conocer los parámetros de posibles acciones a suceder.	
Toma de decisiones	Establecer el proceso de la toma de decisiones ante una situación conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar.	
Necesidades de capacitación	Investigar las necesidades de acciones para facilitar el desarrollo laboral.	
Necesidades de completación de estudios.	Investigar las necesidades de completación de estudios para el actuar del protocolo.	
Mejoramiento de condiciones laborales	Describir las características a mejorar de las condiciones laborales.	

Fuente: Elaboración propia.

Es importante destacar que lo anteriormente mencionado, queda sustentado en el siguiente esquema que plantean Hernández y otros, (2010). Ilustración 3.1.

Ilustración 0.1: Proceso fundamentado en el análisis de datos cualitativos



Fuente: Hernández y otros, (2010)

CAPITULO IV. RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El investigador Claudio Molina, menciona que los diseños de la investigación cualitativa, se orientan por el paradigma cualitativo - interpretativo y tienen como foco las categorías, las cuales fueron definidas en el capítulo anterior del presente estudio. Junto con ello, dentro de las técnicas de recogida de información se encuentran las entrevistas y grupos focales, las cuales fueron utilizadas en el presente estudio (Molina, 2016).

Por consiguiente, para llevar a cabo este estudio, los investigadores utilizaron un diseño descriptivo de tipo cualitativo, basado en entrevistas, que posteriormente con la información obtenida, se codificó y utilizó el método de análisis de contenido o de discursos. Junto con lo anteriormente mencionado, se realizó un grupo focal con el equipo directivo del establecimiento, para contrastar la información obtenida.

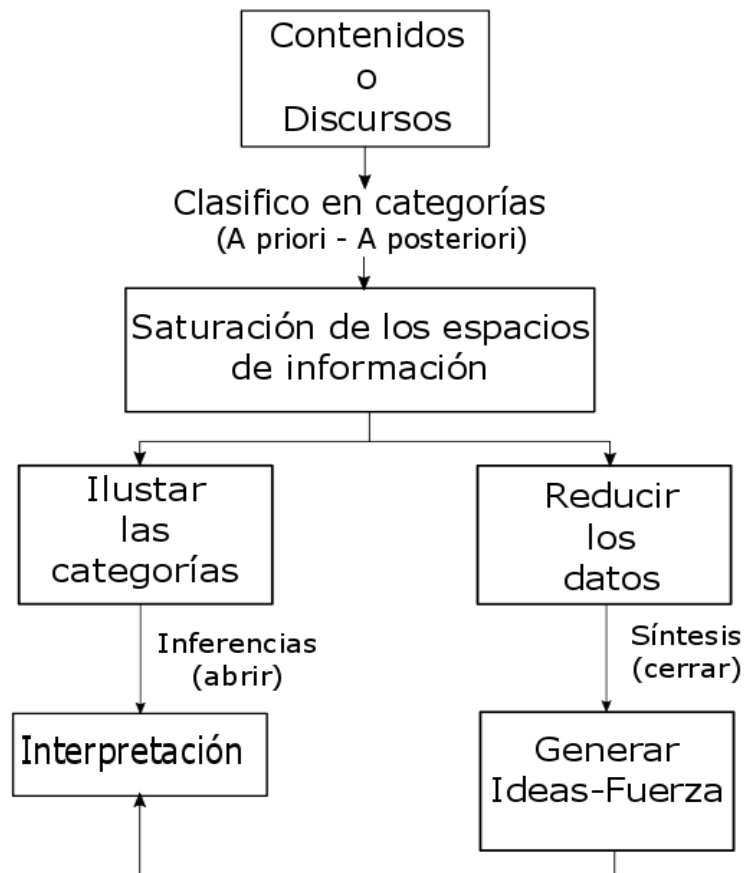
Lo principal que buscó el presente estudio de investigación, fue recolectar datos de un grupo de personas; específicamente de los asistentes de la educación de parvularia y servicios auxiliares no profesionales, en la resolución de conflictos vinculados con el área de la convivencia escolar. Tal como lo mencionan Hernández y otros (2010), *“Los estudios de tipo cualitativo buscan obtener datos, los cuales se transformarán en información, acerca de seres vivos, comunidades, personas, contextos o diversas situaciones”*; lo cual hace referencia a las características del estudio propuesto.

Anteriormente se ha mencionado que la investigación fue de tipo descriptivo; ya que intentó describir una realidad de un grupo de trabajadores, insertos dentro de una comunidad educativa, abarcando la resolución de conflictos, vinculados al área de la convivencia escolar. La descripción estuvo basada en los discursos obtenidos desde las unidades de la muestra.

Junto con lo recientemente mencionado, el estudio cualitativo utilizó la entrevista y aplicó el método de análisis de discursos, buscó interpretar un fenómeno a

partir de los discursos de las personas. Es por ello que se realizaron los procedimientos que se encuentran esquematizados en la ilustración 4.1.

Ilustración 0.1: Pasos del análisis del discurso.



Fuente: Molina 2016.

4.1 Entrevistas

Para llevar a cabo este estudio de característica cualitativo, se realizaron entrevistas semiestructuradas en el establecimiento en estudio, con el propósito de recabar información para luego caracterizarlas según las categorías que fueron diseñadas por los autores de la presente investigación.

Es importante señalar que se entrevistaron a los asistentes de la educación de paradocencia y servicios auxiliares no profesionales, donde se utilizó las dependencias del establecimiento educativo en estudio, y además se realizó una grabación de voz autorizada por cada uno de los entrevistados.

4.1.1 Vaciado de las entrevistas

En el anexo n°3 se podrá encontrar la matriz de vaciado de dato correspondiente a las entrevistas realizada a los asistentes de la educación no profesionales del colegio San Francisco del alba Técnico profesional.

4.1.2 Análisis de las entrevistas

Para la ejecución de las entrevistas se estimó conveniente promover un ambiente positivo, realizando la respectiva presentación y explicando los objetivos de dicha reunión, además de no demostrar ningún prejuicio u expresión que haya podido generar alguna influencia o malestar en los entrevistados.

Las respuestas conseguidas en las entrevistas quedaron totalmente registradas por las grabaciones de audio realizadas, así su posterior transcripción y decodificación permiten el logro de una interpretación fiel a los discursos y percepciones de los asistentes de la educación.

Los resultados de la investigación fueron organizados de acuerdo a las categorías establecidas: protocolos, gestión, necesidades y condiciones laborales; los cuales fueron acompañados de los discursos que expusieron los entrevistados, entregando las ideas fuerzas que interpretan el fenómeno de estudio.

4.1.2 Análisis de las entrevistas

4.2 Categoría: Protocolo

4.2.1 Conocimiento de Protocolo

Los asistentes de la educación no profesional entrevistados reconocen no ser capaz de responder con sus propias palabras el protocolo de convivencia escolar del establecimiento, pero, por otra parte, son capaces de interpretar este protocolo según su propia experiencia pedagógica y definen este concepto sin tener mayores estudios sobre este mismo. Sólo uno de los entrevistados es capaz de realizar la definición correspondiente a lo publicitado por el establecimiento con respecto al protocolo, citando así: “E3: “Tengo conocimiento de este protocolo porque me fue entregado en junio del 2017, de manera impresa” (Página 117, anexo 3, entrevista n°3, pregunta n°1).

El resto de los asistentes realizan descripciones experienciales declaran directamente no conocer el protocolo del establecimiento porque no le fue entregado o no ha tenido tiempo para estudiar este. Para ellos, citamos: “E2: “No he tenido en mis manos el protocolo de convivencia escolar, no podría describirlo con mis propias palabras ni tampoco interpretarlo” (Página 117, anexo 3, entrevista n°2, pregunta n°1). Bajo esta perspectiva podemos interpretar que dicho documento no fue entregado a todos los asistentes de la educación o que sencillamente el documento no generó el mismo impacto e interés en dichos participantes de la comunidad.

4.2.2 Cumplimiento del protocolo

Los entrevistados mencionan que cumplen el protocolo desde y únicamente sus funciones, si bien algunos declaran que sus funciones va ligada constantemente con los alumnos, otro grupo de asistentes de la educación declara que a pesar de que en sus tareas no esté determinado el trato directo con los alumnos, ellos trabajan en búsqueda del beneficio de ellos, por esto declaramos que: “E10: “Mantengo y ordeno el establecimiento, además de colabora con el área administrativa para que todo funcione

bien en el colegio y a los alumnos no les falte nada” (Página 118 , anexo 3, entrevista n°10, pregunta n°2). En esta cita podemos apreciar que los entrevistados sin importar su rol o tareas, buscan el cumplimiento de los protocolos y beneficios de los estudiantes.

Por otra parte los asistentes de la educación encargados directamente del cumplimiento del protocolo mencionan que su preocupación va directamente relacionada con lo afectivo, más que el cumplimiento puro del protocolo de convivencia escolar. Así lo podemos apreciar en la siguiente cita: E5: “Recibir a los alumnos de buena manera en la mañana y observarlos para ver como entran al colegio (indumentaria, presentación personal y todo eso) (Página 118, anexo 3, entrevistado n°5, pregunta n°2). Lo mencionado anteriormente sugiere que los asistentes de la educación dan cumplimiento al protocolo, sin tener mayor conocimiento de ello, pero desde su experiencia buscan que los alumnos cumplan con requisitos básicos que impone el establecimiento educacional.

Con respecto a las indicaciones que reciben los asistentes por parte de inspectoría general, ellas van orientadas más a la resolución de conflictos, así como también evitar la sanción punitiva, relacionada con el cumplimiento del PEI del establecimiento. Así declara el entrevistado n°9: “Seguir el protocolo presentado a principio de año, también dar a conocer cada conflicto que a través de los inspectores no pueda solucionarse, dar aviso a la jefatura” (Página 119, Anexo 3, Entrevistado N°9, pregunta N°3). Este entrevistado declara seguir un protocolo establecido a principio de año, además, declara que si un conflicto no puede ser solucionado la instrucción es realizar el aviso a inspectoría general (jefatura). Por otra parte, obtenemos la respuesta del entrevistado n°2: E2: “Yo busco conversar y resolverlos por mis propios medios y que no llegue a mayores, ahora si el problema amerita a ser llevado a otra instancia, se realiza” (Página 119, Anexo 3, entrevistado n°2, pregunta N°3), cual declara evitar la sanción punitiva y la instrucción es clara de resolver el conflicto y si no tiene solución, informar a la jefatura.

4.2.3 Manual de Protocolo

Los entrevistados responden con mucha dificultad un juicio sobre el manual de convivencia escolar, fundamentan que no conocen estos documentos del establecimiento debido a que falta tiempo para poder llevar a cabo el estudio de este documento, así expone el Entrevistado n°4: “Casi ni lo recuerdo porque desde que se me entrego no he tenido mucho tiempo para leerlo porque hay mucho trabajo por hacer”, exponiendo una realidad para ellos que la carga laboral imposibilita el estudio de documentos institucionales (Página 120, Anexo 3, Entrevistado n°4, Pregunta N°4).

En cambio, los asistentes declaran también que existe una interpretación de dicho documento por sobre una lectura y conocimiento de este, citando a: E5: “: Imagino algunas cosas como que da un orden y mantiene a todos al alumno en tranquilidad y cumpliendo cosas básicas para que les vaya bien en el colegio” (Página 120, Anexo 3 Entrevistado n°5, Pregunta N°4). También es importante considerar que varios entrevistados, indican que no han tenido en su poder, ni tampoco se les ha hablado sobre este manual de convivencia escolar.

4.3 Categoría: “Gestión”

4.3.1 Gestionar de acción

En los entrevistados se repite dos conceptos claramente para la pregunta ¿Qué conoce usted del manual de convivencia?; estos conceptos son imaginar y desconocimiento. La interpretación para estas respuestas es que la mayor parte de asistentes de la educación del establecimiento San Francisco del Alba técnico profesional, realizan interpretaciones al momento de tomar decisiones según el protocolo enmarcado en el área de convivencia escolar. Para ilustrar esta afirmación es que citamos al entrevistado n°5: “Imagino algunas cosas como que da un orden y mantiene a todos al alumno en tranquilidad y cumpliendo cosas básicas para que les vaya bien en el colegio” (Página 121, Anexo 3, Entrevistado N°5, Pregunta N°5).

Sólo un asistente de la educación fue capaz de entregar un juicio fundamentado: E3: “Está estructurado, tiene artículos y le da un orden a los diferentes conflictos que se puede generar en el establecimiento educacional” (Página 122, Anexo 3, Entrevistado N°3, Pregunta N°5), demostrando conocer el instrumento institucional, ya que declara la lógica que este contiene.

Por otra parte, todos los asistentes de la educación concuerdan que es importante conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflictos, citando a E6: “Porque si ocurre algo sea quien sea que esté presente sabrá que hacer y así no nos pueden acusar de algo indebido ya que, al estar escrito, nos respalda como trabajadores”. (Página 123, anexo 3, Entrevistado N° 6, pregunta n°6). En resumen, los entrevistados llegan al acuerdo que para interactuar con los alumnos ante diferentes situaciones de conflictos ellos deben estar respaldado con el mismo actuar, el cual debe estar unificado por los protocolos de convivencia escolar.

Al ser consultados por las situaciones de conflicto que les ha tocado vivenciar en el establecimiento, hay una respuesta que se repite en los diez entrevistados; esta es, que los alumnos consumen droga dentro del colegio (También algunos mencionan que llegan drogados al establecimiento). Así lo menciona el entrevistado N°1: “Consumo de marihuana en los baños - Me ha tocado, separar en peleas entre alumnos de diferentes dimensiones de violencia, poniendo en riesgo mi propia integridad para generar tranquilidad en la comunidad” (Página 125, Anexo 3, entrevistado n°1, pregunta n°7).

Ellos señalan también como situaciones de conflictos riñas (o lo que sea) por situaciones de embarazo juvenil o por que señala que los alumnos provienen de familias disfuncionales.

4.3.2 Toma de decisiones

Ante la consulta de como actuarían ellos en una situación de conflicto las dispuestas fueron muy variadas, pero con algo en común: La experiencia profesional de cada asistente de la educación. Todos mencionan pasos a seguir y la forma que

actuarían, que coinciden en cierto punto con el protocolo de convivencia escolar (según la acción de conflicto), esto se genera de manera involuntaria, como lo demuestra claramente la respuesta del entrevistado n°4: “Actuar según mi experiencia, hay que ver que está pasando, detener el conflicto y ver el contexto del por qué ocurrió eso” (Página 126, Anexo 3, entrevistado n°4, pregunta n°8).

Esto se puede comparar con la respuesta del entrevistado n°2 el cual en categorías anteriores menciona no conocer el protocolo ni el manual de convivencia escolar sin embargo en esta respuesta es capaz de demostrar que conoce de forma correcta los procedimientos para cada accionar: E2: “Conversar con las partes, mediar con las partes (Buscar un punto en común, que ninguna de las partes salga perjudicada), citación de apoderados, si pasa a mayor el conflicto, se deriva a inspección general o a quien corresponda (Apoyo de psicólogo, profesores jefes y orientación, es de apoyo que se canaliza todo”.(Página 126, Anexo 3, Entrevistado n°2, Pregunta n°8).

4.4 Categoría: “Necesidades”

4.4.1 Necesidad de capacitación

En esta categoría sorprendentemente los asistentes de la educación responden que le gustaría capacitarse en el ámbito pedagógico, para mejorar y aumentar el trato con el alumnado; es más, algunos mencionan la posibilidad que bajo la tutela de la jefatura, ellos puedan realizar talleres (desde sus especialidades o conocimientos) a los alumnos y profesores, con la idea que estos también valoren su trabajo de manera transversal y no en tareas dispersas.

Entrevistado n°9 declara: “Mayor perfeccionamiento para el trato con los niños, creo que estamos relacionados todos los días con los alumnos” (Página 127, Anexo 3, entrevistado n°9, pregunta n°9). Esto demuestra claramente que las necesidades de los asistentes de la educación no profesionales va ligado a las necesidades de un ambiente escolar, la cual incluye el conocimiento de protocolos y áreas de convivencia escolar, lo que genera la cohesión con lo contestado por el entrevistado n°3: “Capacitación en área

de psicología, apoyo, contención y orientar mejor a los alumnos. Curso de mediación, de resolución de conflicto, orientación” (Página 127, Anexo 3, Entrevistado n°3, Pregunta n°9). Es importante mencionar que el entrevistado n°3 declara en respuesta a otras categorías conocer el actual protocolo de convivencia escolar, pero siente como necesidad seguir conociendo herramientas que apoyen su labor como asistente de la educación.

4.5 Categoría: “Condición laboral”

4.5.1 Mejoramiento de condiciones laborales

El sueldo es el concepto más repetido entre los entrevistados, siendo considerable que para el trabajo que ellos realizan y en el contexto que se desenvuelven sienten que salarialmente debiesen ser más reconocidos.

Sin embargo, el segundo concepto que más se repite es el de capacitación y proyección laboral dentro del mismo establecimiento. Los asistentes declaran querer seguir mejorando para entregar un mejor servicio a los estudiantes y esto también enmarca el dominio de los protocolos y herramientas de convivencia escolar. Para ello, citamos a E9: “Poder participar más de actividades pedagógicas, donde nosotros también podamos compartir y enseñarles cosas a los alumnos, de diferentes índoles” (Página 128, Anexo 3, entrevistado n°9, pregunta n°10).

El tercer concepto más mencionado fue el de distribución de roles. Los asistentes declaran que les gustaría tener más claro los roles para así evitar conflictos profesionales, aunque unánimemente responden que en caso de un conflicto escolar ellos actuarían sin importar sus labores designadas (Sólo hay una excepción que menciona no meterse en peleas, aunque sean alumnos).

4.6 Grupo focal

Tal como se mencionó anteriormente, con posterioridad de haber realizado las entrevistas, se realizó un grupo focal, con el propósito de contrastar la información obtenida de las entrevistas.

Es importante destacar que en este grupo focal participó el orientador, inspector general y encargado de convivencia escolar del colegio San Francisco el Alba Técnico Profesional de la comuna de Las Condes.

A continuación, se presenta en la tabla 4.6.1, las preguntas que se utilizaron en el grupo focal; de las cuales se desprendieron las categorías y sub categorías que se mencionan en el siguiente apartado.

Tabla 4.6.1 Preguntas grupo focal

Categorías	Sub categorías	Preguntas del grupo focal
Protocolo	<ul style="list-style-type: none">• Conocimiento de protocolo.• Identificar acciones que validen el cumplimiento del protocolo.• Conocer la existencia de un manual de protocolo ante una situación conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar.	<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cómo describiría el protocolo de convivencia escolar dentro del establecimiento?2. Ustedes como directivos ¿cómo llevan a cabo el protocolo de convivencia escolar?
Gestión	<ul style="list-style-type: none">• Conocer los parámetros de posibles acciones a suceder.• Establecer el proceso de la toma de decisiones ante una situación conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar.	<ol style="list-style-type: none">3. ¿Qué indicaciones les dan a los asistentes de la educación no profesionales para resolver conflictos?4. Ustedes como directivos ¿entregan el manual de convivencia a sus trabajadores asistentes de la educación?, ¿Realizan una inducción de éste?5. Ustedes como directivos ¿De qué manera trabajan el protocolo de convivencia escolar?6. ¿Consideran que es necesario que los asistentes de la educación

		conozcan los parámetros o lineamientos de actuar ante situaciones problemas?
Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar las necesidades de acciones para facilitar el desarrollo laboral. • Investigar las necesidades de completación de estudios para el actuar del protocolo. 	<p>7. ¿Qué hacen cuando un asistente de la educación menciona que ha presenciado o ha tenido que resolver un conflicto?</p> <p>8. Los asistentes de la educación ¿Reciben capacitaciones en cuanto a resolución de problemas o convivencia escolar?, ¿Tienen la opción de capacitarse en otra área para poder ascender dentro del establecimiento?</p>
Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Describir las características a mejorar de las condiciones laborales. 	<p>9. ¿Cómo describirían las condiciones laborales que cuentan los asistentes de la educación?</p>

Fuente: Elaboración propia.

4.7 Vaciado del grupo focal

En la tabla 4.11 se puede observar los discursos que aportó el personal administrativo durante el grupo focal, así como las ideas – fuerza generada en el análisis.

Tabla 0.7.1 Vaciado grupo focal

Categorías	Sub categorías	Discursos	Análisis
Protocolo	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de protocolo. • Identificar acciones que validen el cumplimiento del protocolo. • Conocer la existencia de un manual de protocolo ante una situación conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar. 	Sujeto N°1: Son los pasos a seguir estructurados. Están establecidos netamente, son muy diferenciados para los casos de abuso sexual, para los casos de agresión, de violencia intra familiar, violencia escolar.	En general los directivos del establecimiento conocen lo que es un protocolo y se encuentran establecidos ante diversos eventos.
Gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los parámetros de posibles acciones a suceder. • Establecer el proceso de la toma de decisiones ante una 	Sujeto N°2: Primero nuestra única herramienta, bueno tomando un poco en cuenta lo que plantea la ley de inclusión más que	Las opiniones de los directivos del establecimiento, manifiestan que durante el término del año escolar académico, se

	<p>situación conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar.</p>	<p>llegar a una sanción es tratar de mediar...</p> <p>Sujeto N°3: a principio de año, nosotros como establecimiento educacional, tenemos que entregar el manual de convivencia al Ministerio de Educación para que lo analice con todas las modificaciones que se hacen para el año siguiente...</p> <p>Sujeto N°1: una de las instancias que tienen para poder trabajarlo es en enero para poder hacerlo llegar al ministerio de educación. Aquí están los asistentes de la educación, están los docentes, paradocentes muchas veces no participan; que sería bastante bueno buscar esa instancia...</p> <p>Sujeto N°2: finalizando el calendario académico de los estudiantes, nosotros inmediatamente comenzamos a trabajar en los consejos de convivencia, en donde está el orientador.</p> <p>Sujeto N°1: Es fundamental, tal como lo he mencionado anteriormente, si tú trabajas en un colegio, tienes que tener muy claro tus funciones y obligaciones...</p> <p>Sujeto N°1: Si uno se quiere abstraer y quiere solo venir a barrer o hacer otro tipo de cosas, es complejo porque</p>	<p>revisa el manual de convivencia escolar y se modifica según las leyes estipuladas. Así también, mencionan que se encuentran a disponibilidad educativa y que se trabaja con ellos.</p> <p>No obstante, este equipo directivo coincide en que los asistentes de la educación de paradocencia y servicios auxiliares no profesionales, no participan en estas reuniones y que podrían hacerlo.</p>
--	--	---	---

		<p>tienes obligaciones y funciones.</p> <p>Sujeto N°3: Ehh... ellos tienen otra forma de relación con los estudiantes, de muy buena onda, de tío, de hola. Pero ellos siempre tienen que mantener esta actitud de que son funcionarios de un establecimiento y que también están para educar. No porque no sean profesores no pueden educar.</p>	
Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> Investigar las necesidades de acciones para facilitar el desarrollo laboral. Investigar las necesidades de completación de estudios para el actuar del protocolo. 	<p>Sujeto N°1: No existe una capacitación en sí de mediación, de resolución de conflictos.</p> <p>Sujeto N°1: Si quisieran capacitarse en alguna otra área, todos los estamentos del colegio, independiente si son profesores, directivos, lo que sean, todos tenemos la capacidad de capacitación y ellos también podrían asistir a algún tipo de capacitación; y ellos también podrían gestionar algún tipo de capacitación. Yo mismo podría tomar la iniciativa y ofrecerles algún tipo de capacitación con respecto a eso. Yo no sé si será de interés o no, porque están como tan encuadrados que mi funcionar es limpiar, que mi función es esto, que no sabría si participarían.</p>	<p>Los datos obtenidos en el grupo focal, mencionan por parte de los directivos del establecimiento que existe la posibilidad de capacitarse y que ellos podrían gestionar algún curso de su interés.</p>
Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> Describir las características a mejorar de las 	<p>Sujeto N°3: En general consideramos que las condiciones laborales de los trabajadores son</p>	<p>Trabajadores y directivos coinciden en sus respuestas en relación a que el</p>

	condiciones laborales.	buenas, pero si creemos que los sueldos podrían ser más altos; porque eso no lo vemos nosotros, eso lo ve la corporación municipal.	sueldo debería der más alto. No obstante, la mayoría de los trabajadores expresan que deberían tener más claro sus roles dentro del establecimiento.
--	------------------------	---	---

Fuente: Elaboración propia

4.7.2 Triangulación de la información obtenida.

En el proceso de triangulación se consideró las percepciones que tuvieron los asistentes de la educación de servicios no profesionales, con la información que presentan los documentos legales que tiene el establecimiento en estudio; así también junto con la información que fue recopilada en el grupo focal que se llevó a cabo con los directivos del colegio.

Tabla 0.7.3: Triangulación categoría/ sub categoría protocolo

Matriz de triangulación			
Categoría/sub categoría	Asistentes de la educación	Directivos	Documentos legales del establecimiento
Protocolo <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de protocolo. • Identificar acciones que validen el cumplimiento del protocolo. • Conocer la existencia de un manual de protocolo ante una situación conflicto enmarcado en el área de la 	Las respuestas obtenidas por partes de los asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales, mencionan que tienen conocimiento de la existencia de un manual de procedimientos acerca de eventos determinados; pero en definitiva comentan que no se trabaja en el establecimiento.	Los directivos del establecimiento hacen mención de la existencia del manual de convivencia escolar y de las innovaciones que este tiene a contar del término del año escolar académico. Así también se comentan sus modificaciones de acuerdo a la actualización de las leyes. Junto con ello, se comenta que trabajan profesores,	El establecimiento Colegio San Francisco el Alba Técnico profesional cuenta en primer lugar con el PEI del establecimiento, donde se menciona que todos forman parte de la comunidad educativa. Así también establece faltas leves, graves y gravísimas por parte de los estudiantes. En relación al manual de procedimiento del establecimiento en estudio, señala los

convivencia escolar.		inspectores, orientador y directivos.	<p>deberes y funciones del grupo de trabajadores que se han considerado para llevar a cabo esta investigación.</p> <p>Respecto al manual de convivencia escolar, señala que todos son agentes disciplinarios del establecimiento. Menciona también que todos deben velar por el cumplimiento de las normas disciplinarias. Así también se menciona los conductos regulares ante un problema específico y también el protocolo para cada uno de ellos.</p>
----------------------	--	---------------------------------------	---

Fuente: Elaboración propia.

Frente a las preguntas relacionadas con las categorías y sub categorías de protocolo, se puede concluir que el establecimiento en estudio tiene y trabaja con documentos que sustentan el quehacer de la comunidad educativa ante conflictos vinculados al área de convivencia escolar.

Así también, se menciona el trabajo de dicho documento con gran parte del personal del establecimiento educativo durante el mes de marzo, correspondiente al mes de término del calendario escolar académico. No obstante, deja al entre ver que si bien es cierto en todos los documentos internos de éste se menciona que “todos forman parte de la comunidad educativa y todos deben cumplir y velar por las normas disciplinarias”; los asistentes de la educación de carácter no profesional, no son considerados para el trabajo de dichos documentos.

Tabla 0.7.4: Triangulación categoría/ sub categoría gestión

Matriz de triangulación			
Categoría/sub categoría	Asistentes de la educación	Directivos	Documentos legales del establecimiento
<p>Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer los parámetros de posibles acciones a suceder. • Establecer el proceso de la toma de decisiones ante una situación conflictiva enmarcado en el área de la convivencia escolar. 	<p>Con relación a los datos obtenidos en las entrevistas, se puede decir que los trabajadores reconocen la existencia de procedimientos o protocolos en caso de algún problema determinado con los alumnos.</p> <p>Así también reconocen que en la mayoría de los casos informan a algún directivo en caso de algún problema. No obstante un cierto grupo de trabajadores manifiesta que no se inmiscuiría en un problema de acusación con alumnos, con el fin de evitar conflictos.</p>	<p>Con relación a esta categoría, los directivos señalan un trabajo que se realiza al término del año escolar con algunos integrantes de la comunidad educativa, con el fin de adaptar y modificar el manual de convivencia según la normativa legal vigente. Así también, reconocen que no participan los asistentes de la educación de paracadencia y servicios auxiliares no profesionales. No obstante, reconocen que este grupo de trabajadores tienen una relación más cercana y otro trato con los estudiantes; y que ellos de una u otra forma también educan.</p>	<p>Dentro de los documentos legales que proporciona el establecimiento se encuentran las faltas en que incurrir los alumnos; así también entregan deberes de los trabajadores y también protocolos o procedimientos a seguir ante un conflicto.</p>

Fuente: Elaboración propia.

En síntesis, respecto a la categoría y sub categoría de gestión, se puede decir que existe una inconsecuencia por parte de los directivos del establecimiento, debido a que consideran a los asistentes de la educación de paracadencia y servicios auxiliares no profesionales como parte de la comunidad educativa; así también reconocen que tienen una buena relación de confianza con los alumnos, pero no son considerados al momento de trabajar los documentos legales que actualizan durante el verano.

Tabla 0.7.5 Triangulación categoría/sub categoría necesidades.

Matriz de triangulación			
Categoría/ Sub categorías	Asistentes de la educación	Directivos	Documentos legales del establecimiento
<p>Necesidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigar las necesidades de acciones para facilitar el desarrollo laboral. • Investigar las necesidades de completación de estudios para el actuar del protocolo. 	<p>Los trabajadores entrevistados mencionan que no reciben ninguna capacitación en torno al área en que se desempeñan. No obstante, coinciden en que quisieran capacitarse dentro del establecimiento educativo para surgir dentro del mismo.</p>	<p>Manifiestan que no participan en las capacitaciones que se establecen. No obstante, reconocen que se les podría ofrecer alguna capacitación para mejorar su desarrollo personal y laboral.</p>	<p>En general los tres tipos de documentos que se han trabajado en esta investigación (PEI, manual de procedimiento del establecimiento y Manual de convivencia escolar), no mencionan las necesidades que tienen sus trabajadores. No obstante, solo menciona que todos forman parte de la comunidad educativa y que todos merecen respeto.</p>

Fuente: Elaboración propia.

En síntesis, respecto a la categoría y sub categorías en cuanto a las necesidades, se puede mencionar que existe un desconocimiento por parte de los trabajadores entrevistados acerca de los cursos de capacitación en los que pudieran participar. Por otra parte, los directivos reconocen que los asistentes de la educación de paracadencia y servicios auxiliares no se capacitan y que podrían gestionar algún curso para participar. Con relación a los documentos legales del establecimiento la información respecto a las necesidades de los trabajadores es nula; y solo atañe a la participación a nivel general, dentro de colegio.

Tabla 0.7.6: Triangulación categoría/sub categoría condiciones laborales.

Matriz de triangulación			
Categoría/sub categoría	Asistentes de la educación	Directivos	Documentos legales del establecimiento
Condiciones laborales	Los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales, comentan en general que tienen un buen trato dentro de la comunidad educativa, pero que debieran tener un sueldo más alto por la labor que desempeñan; así también comentan que les gustaría tener claridad los deberes y tareas que tengan que desempeñar.	Los directivos comentan en el grupo focal que los asistentes de la educación tienen en general buenas condiciones laborales, cuentan con un buen trato y con sus deberes claros. Así también mencionan que deberían tener un sueldo más alto por las labores que realizan dentro de la comunidad educativa, pero esto no está a su alcance, ya que los temas económicos se trabajan en la corporación municipal de la comuna.	El establecimiento Colegio san Francisco el Alba Técnico profesional, manifiesta en su PEI que todos forman parte de la comunidad educativa. Así también en el manual de protocolo describen los deberes y funciones que tienen todos los trabajadores que forman parte del establecimiento. Con relación al manual de convivencia escolar, señala que todos los integrantes son agentes disciplinarios del establecimiento. Junto con la necesidad de todos de velar por el cumplimiento de las normas disciplinarias.

Fuente: Elaboración propia.

En conclusión, respecto a la categoría y subcategoría de condiciones laborales, los asistentes de la educación de servicios auxiliares de carácter no profesional, coinciden en algunos aspectos con los directivos; ya que ambos señalan que tienen buenas condiciones laborales, pero que deberían tener un sueldo más alto por las actividades que desempeñan.

En el punto que discrepan trabajadores con directivos es respectos a las labores y funciones que deben realizar; ya que los asistentes de la educación de parodocencia y servicios auxiliares no profesionales no tener claridad de las tareas que deben realizar. Por su parte los directivos comentan que esa información está clara.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES

En el siguiente capítulo se presenta las conclusiones realizadas de acuerdo a la triangulación realizada con los antecedentes recogidos a la muestra, que correspondió a los asistentes de la educación de servicios no profesionales, directivos y documentos legales del establecimiento Colegio San Francisco el Alba de la comuna de Las Condes.

5.1 Generales

A modo de conclusión se puede decir que el sistema educativo chileno ha avanzado con la normativa vigente, propiciando que todos los trabajadores formen parte de la comunidad educativa. No obstante, faltan muchas leyes que incorporen a participar a estos trabajadores dentro de los consejos escolares o los hagan partícipes de instancias formativas dentro de los establecimientos educacionales.

Respecto al establecimiento en estudio, cuenta con documentos legales que avalan sus manuales de protocolo ante problemas con los alumnos; como casos de violencia escolar, tráfico de droga, bullying, entre otros. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede decir que los trabajadores conocen la existencia de manuales de procedimientos, pero se observa la falta de trabajo de ellos; ya que no se analizan junto a este grupo de trabajadores y tampoco se observa un feedback con respecto a las acusaciones que realizan.

Se manifiesta una inconsecuencia entre lo que está escrito y en lo que se hace, ya que si bien es cierto en todos los documentos legales internos y externos está señalado que todos los integrantes forman parte de la comunidad educativa, al momento de reuniones, de consejos escolares, de reflexiones formativas, quedan inmediatamente excluidos, porque deben desempeñar sus funciones.

Así también existe en este personal, la necesidad de capacitarse, con el propósito de surgir dentro del establecimiento, pero por ambas partes (trabajadores y directivos), no se gestionan cursos. Solo quedan en los que “podrían participar”. Junto con ello, falta

claridad para los trabajadores de las labores que deben desempeñar; ya que muchas veces, al igual que los manuales, son entregados a comienzo de año, y quedan los documentos olvidados.

Respecto a la pregunta problema: ¿Cuáles son las vinculaciones entre la gestión educacionales y las necesidades que demandan los asistentes de la educación de paracadencia y servicios auxiliares no profesionales, en la resolución de conflictos vinculados con el área de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional? Los tesisistas concluyen que se dio respuesta a dicha pregunta; debido a que los sujetos de estudio coinciden en sus respuestas de cada categoría, existiendo una vinculación entre la gestión educacional y las demandas que manifiestan los entrevistados.

Cabe mencionar que esta investigación puede ser de utilidad a futuro como sustento teórico de otras investigaciones; ya que en la actualidad existe poco sustento teórico y bibliográfico con el tema en estudio.

A continuación, se invita a conocer las conclusiones en cuanto a los objetivos propuestos en la presente investigación.

5.2 Desde los objetivos

De acuerdo a los objetivos propuestos por los investigadores, se desprenden las siguientes conclusiones, desglosadas en objetivo general y objetivos específicos.

5.2.1 Objetivo general

Según el objetivo general propuesto a un comienzo de la investigación: *“Describir la vinculación de la gestión educacional y las necesidades que tienen los asistentes de la educación de paracadencia y servicios auxiliares no profesionales para la resolución de conflictos vinculados con el área de la convivencia escolar”*, se puede concluir que en general la gestión que se realiza en el establecimiento Colegio San Francisco el Alba

Técnico Profesional de la comuna de Las Condes, cumple con la normativa legal exigida y a juicio de los tesisistas el presente estudio cumplió con el objetivo propuesto, dejando en evidencia a raíz de las entrevistas de los sujetos de estudio las necesidades existentes y la descripción de la vinculación que esta tiene con la gestión educacional.

No obstante, se presenta una falta de vinculación entre el decir y el actuar; ya que los asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales solo se dedican a realizar sus funciones básicas, pero no son considerados al momento de toma de decisiones, de indagar sus necesidades de capacitación o de superación personal.

5.2.2 Objetivos específicos

De acuerdo al primer objetivo específico: *“Identificar el procedimiento del actuar de los asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales, ante una situación de conflicto enmarcado en el área de la convivencia escolar”*, se concluye que en la mayoría de los casos, los trabajadores entrevistados coinciden en mencionar que existe un manual de protocolo ante un problema específico de convivencia con algún alumno. No obstante, se vivencia una falta de trabajo de dicho manual, por parte de *los asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales*; por lo tanto, no existe la identificación de cada uno de los procedimientos o protocolos a seguir por falta de conocimiento.

Respecto a la pregunta asociada a este objetivo: ¿Cuál es el procedimiento del actuar de los asistentes de la educación, ante una situación conflicto enmarcado en el área de convivencia escolar? La información recopilada añade que existe un proceso establecido en documentos internos, pero a la vez coincide que estos documentos no son estudiados o conocidos por los asistentes de la educación, por lo cual, no se sienten capacitados para abordar dichos problemas según lo que menciona el establecimiento.

Con relación al segundo objetivo específico propuesto en esta investigación *“Establecer el proceso de la toma de decisiones del personal no docente de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales, en la aplicación de protocolo enmarcado en el*

área de la convivencia escolar”, se concluye que no existe una toma de decisiones por parte de este grupo de trabajadores; ya que según los documentos legales que presenta el establecimiento, no son considerados al momento de decidir.

Con relación a la pregunta asociada a este objetivo: *¿Cómo es la toma de decisiones del personal no docente en la aplicación de protocolo enmarcado en el área de convivencia escolar? los asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales, en algunas instancias informan conflictos observados en sus lugares de trabajo, a algún personal de dirección, para que ellos determinen los pasos a seguir. No obstante, en algunos casos prefieren no informar y solo mediar con el alumno para evitar inmiscuirse en problemas con el establecimiento educativo. Cabe mencionar que esto ocurre por la falta de consideración de este grupo de trabajadores dentro del manual de procedimientos de convivencia escolar.*

De acuerdo al último objetivo específico *“Determinar las necesidades de capacitación de los asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares no profesionales, en el área de la convivencia escolar y la resolución de conflictos”, y respondiendo a la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las necesidades de capacitación de los asistentes de la educación en el área de convivencia escolar y resolución de conflicto? se concluye que existe una falta de capacitación por parte de este grupo de trabajadores. Así también, falta gestionar por parte de los directivos, dichas instancias de trabajo colaborativo, en donde se involucren y sientan que forman parte de la comunidad educativa y que son considerados para capacitarse ante diversas situaciones vinculadas al área de convivencia escolar; lo cual, ante algún conflicto, puedan recurrir a diversas habilidades y herramientas adquiridas que faciliten su actuar.*

5.3 Desde lo teórico

Desde la mirada teórica se concluye que de acuerdo a la normativa legal vigente, se evidencia falta de leyes de incorporación y participación de los asistentes de la educación de paraprofesionales y servicios auxiliares a consejos escolares, reuniones de

docentes, jornadas de trabajo y jornadas de reflexión; debido a que distintos autores mencionan que todos los trabajadores forman parte de la comunidad educativa. A juicio de los investigadores, se considera que mientras no exista un decreto que permita el ingreso y participación de este grupo de personas, no se involucrarán en la toma de decisiones, ni participarán en ninguna de las actividades de convivencia escolar, propuestas por el colegio. Así también, seguirán actuando bajo sus creencias de lo que creen correcto ante un conflicto; ya que, según sus propios comentarios, mencionan que no leen ni trabajan los documentos que se entregan al momento del inicio del año escolar o en su respectiva contratación.

Maslow menciona en su “Pirámide de necesidades”, que todas las personas tienen diversas necesidades; y es en este caso que también se ven reflejadas; ya que no hay capacitación para mejorar el manejo de situaciones conflictivas, ni capacitaciones de ningún tipo para los asistentes de la educación de paradocencia y servicios auxiliares.

La gestión que se vivencia dentro del establecimiento Colegio San Francisco el Alba Técnico Profesional, es de mantener un clima de respeto y agrado por parte de todos los trabajadores que forman parte de dicha comunidad.

Dentro de la gestión del clima organizacional y convivencia el establecimiento en estudio, promueve en sus documentos internos y legales la participación de todos los integrantes de dicha comunidad, a través de la mediación.

A juicio de los autores de esta investigación se cree que, si existiese una gestión más participativa por parte de los directivos, en donde se generara los espacios de confianza para el logro y cumplimiento de metas propuestas por el establecimiento, muchos conflictos y malas decisiones se podrían evitar.

Con relación a la normativa interna del establecimiento en estudio, se puede concluir que cuenta con un PEI, Manual de Procedimientos y con un Manual de convivencia escolar; todos al alcance de toda la comunidad educativa, presentes en su plataforma web. Según los investigadores, si se aprovechara todos estos documentos

con que cuenta el establecimiento; si se realizaran jornadas de análisis incorporando a todos los trabajadores, se tendría claridad de los lineamientos, metas y deberes de cada uno de los que forman parte de esta comunidad.

5.4 Limitaciones

Los autores de la presente investigación se encontraron con algunas limitantes, para llevar a cabo el desarrollo de ésta, debido a que el tema es muy reciente, y no existen suficientes estudios para el análisis.

Así también falta normativa legal a nivel nacional, en cuanto a la integración del grupo de trabajadores dentro de la comunidad educativa, con el fin de que puedan participar de la mayoría de las actividades que se realizan, considerando las opiniones de todos sus trabajadores. Por lo general las leyes contemplan temas de salarios, bonos, funciones y actividades que deben realizar; pero se observa un vacío a nivel gubernamental en cuanto a la participación e integración de dicho grupo de personas.

Junto con lo anteriormente mencionado, surgieron dificultades para aplicar las entrevistas en el colegio en estudio; ya que hubo cambio de fechas de las entrevistas debido a actividades internas del mismo.

Respecta a las características propias del estudio cualitativo, en este se consideró una muestra pequeña, de 10 personas de un solo establecimiento educativo, lo cual, siendo una muestra muy acotada para generalizar cierto problemas que puedan ocurrir a nivel educativo nacional.

5.5. Proyecciones

Los autores de esta investigación, consideran que el tema de la “gestión educacional y las necesidades de los asistentes de la educación de parvocencia y servicios auxiliares no profesionales, en la resolución de conflictos”, es nuevo y que está en la palestra todos los días del año escolar; ya que en muchas instancias se observa

que los asistentes de la educación no respetaron un protocolo descrito por el establecimiento ante un problema con algún estudiante; y son ellos los que son destituidos de sus funciones, debido a que en la mayoría de los casos existe la falta de conocimiento de manuales y /o procedimientos a seguir.

Por lo anterior, se consideran que es necesario continuar con estudios de similares características, ya que a pesar que la información que se encuentra es escasa, es posible llevar a cabo estudios, ya que podrían beneficiar a este grupo de trabajadores, a la comunidad de la que forman parte y a los alumnos; los que están en el centro de toda la acción educativa.

Estos estudios, además de incorporar mayor cantidad y variedad de establecimientos educacionales, debieran también complementarse con diseños cuantitativos y otros mixtos, de manera de generar conocimiento que contribuya a la permanencia de políticas públicas en la materia.

SOLO USO ACADEMICO

BIBLIOGRAFÍA

Delors, J. (1997). *La educación encierra un Tesoro, Informe de la Comisión UNESCO para la Educación del siglo XXI*. Santillana.

Hernández, Fernández, Baptista (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.) México: Mc Graw Hill.

Molina Díaz, Claudio (2003). Diagnóstico de las necesidades del personal docente de las unidades educativas del país en la opinión de sus Dirigentes. Mineduc, Cpeip.

Molina Díaz, Claudio (2016). *Metodología de la investigación social y educativa*, Registro propiedad intelectual (Versión digital).

Biblioteca del Congreso Nacional (2016). *Establece Normas y concede aumento de remuneraciones para personal no docente de establecimientos educacionales que indica Chile*. Recuperado de <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=30831&idParte=8139448&idVersion=2014-12-01>

Biblioteca del Congreso Nacional, (2014). *Marco Legal de los Asistentes de la Educación Chile*. Recuperado de http://www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/20738/5/BCN_Marco%20Legal%20de%20los%20Asistentes%20de%20la%20Educacion_Agosto%202014.pdf

Biblioteca del Congreso Nacional (2016). *Régimen Laboral del Personal asistente de la Educación Chile*. Recuperado de <https://www.camara.cl/pdf.aspx?prmID=52866&prmTIPO=DOCUMENTOCOMISION>

Ministerio de Educación (2007). *Asistentes de la Educación en la Reforma Educativa Chile*. Recuperado de <http://www.comunidadescolar.cl/documentacion/AsistentesparaLaeducacion.pdf>

Ministerio de Educación (2006). *Convivencia escolar y resolución de conflictos*. Chile. Recuperado de <http://portales.mineduc.cl/usuarios/basica/File/Separata30.pdf>

Ministerio de Educación (2013). *Informe final*. Chile. Recuperado de http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201304091454580.competencias_laborales_2013.pdf

Ministerio de Educación (2015). *Marco para la Buena Dirección y Liderazgo Escolar*. Chile. Recuperado de http://portales.mineduc.cl/usuarios/cpeip/doc/201511131613560.MBD&LE_2015.pdf

Ministerio de Educación (2003). *Marco para la Buena Enseñanza*. Chile. Recuperado de <http://portales.mineduc.cl/usuarios/cpeip/File/Documentos%202011/MBE2008.pdf>

Confemuch (2015). *Propuesta Estatuto Normativo de los Asistentes de la Educación*. Recuperado de <http://www.confemuch.cl/wp-content/uploads/2015/08/ESTATUTO-NORMATIVO-Y-MEJORADO-18-DE-AGOSTO-FINAL-1.pdf>.

García Allen, Jonathan (s/f). *Pirámide de Maslow: Jerarquía de las necesidades humanas*. Recuperado de <https://psicologiaymente.net/psicologia/piramide-de-maslow#>

Parada, José. (s/f). *Pirámide de las necesidades*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos66/piramide-necesidades-maslow/piramide-necesidades-maslow.shtml>.

Yáñez, P. & Galaz, J. (2011). *Conviviendo mejor en la escuela y el liceo*. Recuperado de http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201203291223210.Conviviendo.pdf

Cooper, F. (s/f). *Liderazgo y modelos de gestión* [Diapositiva].

Molina, D. (2016). *Lo esencial en metodología de la investigación* [Diapositiva].

ANEXOS

ANEXO N°1: TRANSCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS

Entrevista Sujeto N°1

Muy Buenas tardes, mi nombre es Jorge Guerra, Alumno del magister Ciencias de la Educación mención gestión y administración educacional de la Universidad mayor. El objetivo de esta entrevista es conocer el grado de relación que usted percibe en la comunidad escolar con respecto a protocolos de convivencia escolar establecidos en el colegio San Francisco del Alba técnico profesional. De antemano agradecemos responda con la mayor sinceridad posible, siendo importante mencionar que todas las respuestas entregadas por su persona son de total y absoluta confidencialidad y analizados con fines investigativos. Desde ya agradecemos su colaboración. Para todos los efectos usted como entrevistado, será registrado como Entrevistado N°1.

JG: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?

E1: Mmm... No tengo conocimiento sobre el protocolo de convivencia escolar, pero infiero que hay que seguir un protocolo que debe existir para llevar una buena convivencia entre compañeros y alumnos.

JG: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?

E1: Asignación de tareas y llevar a cumplimiento mi labor como asistente de la educación, así aportar desde perfil en beneficio de la comunidad escolar. Haciendo mi tarea ayudo a que exista un buen ambiente de convivencia escolar. No existe equipo de trabajo bajo mi percepción, ya que cada uno realiza labores por su propio sector designado y no se comparte labores en común mayormente.

JG: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?

E1: No hay explicaciones para nosotros, por ejemplo, me toco anteriormente una pelea entre niñas, dieron aviso a inspección, pero no escuchan la versión de la asistente de la educación y no existe una retroalimentación si mi intervención fue la correcta, a pesar de que mi labor no sea la seguridad y mantener la resolución de conflicto ya que tengo perfil de apoyo de labores de aseo y sólo participaría si no hay nadie más ya que soy el adulto más cercano.

JG: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

E1: Nunca me han presentado el manual de convivencias desde que llegue al establecimiento, sólo interpreto la forma que debo actuar. Se debiese entregar a principio de año el manual, o un curso de perfeccionamiento para conocerlo y saber cómo actuar ante diferentes situaciones.

JG: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?

E1: No conozco nada del manual, nunca lo he leído. Si sé que existe, pero no tengo mayor información de este manual. Por ser del área de servicio auxiliares menores no se nos entrega esta información, ya que se interpreta que sólo debemos cumplir labores de aseo.

JG: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?

E1: Es importante para que no te acusen que si participaste en una situación de conflicto hiciste algo mal y salgo perjudicado si me acusan de algo más grave. Por ejemplo si separo a dos niñas que pelean una de ellas me puede acusar que abuse de ella tocándola (mientras la separaba en la pelea).

JG: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?

E1: Consumo de marihuana en los baños, cuando se informa a inspección la situación queda en nada y los alumnos involucrados interpretan que yo soy “sapo” y genera

conflicto en mi trabajo. Es por eso que ahora prefiero no acusar si veo algo incorrecto, pero si llamo la atención de los alumnos. Me ha tocado separar en peleas entre alumnos de diferentes dimensiones de violencia, poniendo en riesgo mi propia integridad para generar tranquilidad en la comunidad.

JG: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?

E1: Llamaría la atención de los involucrados y si ellos no toman en cuenta mi opinión, avisaría a inspección general para que actúen ante esa situación, informando lo ocurrido.

JG: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?

E1: Me gustaría que nos dieran capacitaciones diferentes, porque nunca nos han dado para los asistentes de la educación, siempre hay capacitaciones para profesores. Tener una capacitación de pedagogía en electrónica, para así poder ayudar más a los alumnos de electricidad; Hacer una capacitación o talleres a los alumnos con mis conocimientos para así poder generar mayores lazos con ellos, pero, acá no me dejan realizarlo colocando obstáculos a mis propuestas.

JG: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

E1: Tener un buen trato para así poder trabajar con ganas, para trabajar cómodo y motivado.

Apoyarse entre el equipo de asistentes de la educación, para poder trabajar en equipo y llevar a cabo de mejor manera las tareas asignadas por la jefatura.

Que me ayuden a estudiar y seguir perfeccionándome en los estudios que tengo de bases, para ir subiendo de cargo y tener proyección en mi labor en el colegio.

Entrevista Sujeto N°2

Muy Buenas tardes, mi nombre es Jorge Guerra, Alumno del magister Ciencias de la Educación mención gestión y administración educacional de la Universidad mayor. El objetivo de esta entrevista es conocer el grado de relación que usted percibe en la comunidad escolar con respecto a protocolos de convivencia escolar establecidos en el colegio San Francisco del Alba técnico profesional. De antemano agradecemos responda con la mayor sinceridad posible, siendo importante mencionar que todas las respuestas entregadas por su persona son de total y absoluta confidencialidad y analizados con fines investigativos. Desde ya agradecemos su colaboración. Para todos los efectos usted como entrevistado, será registrado como Entrevistado N°2.

JG: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?

E2: No he tenido en mis manos el protocolo de convivencia escolar, no podría describirlo con mis propias palabras ni tampoco interpretarlo.

JG: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?

E2: Para llevar una buena convivencia hay que ser empático, estar alegre y dispuesto ayudar a toda la comunidad, no solamente a los alumnos, profesores, etc.. Con estas estrategias yo mantengo un buen nivel de convivencia y apoyo con todas las redes.

JG: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?

E2: Yo busco conversar y resolverlos por mis propios medios y que no llegue a mayores, ahora si el problema amerita a ser llevado a otra instancia, se realiza. Si es un conflicto de alumnos, se cita al apoderado, se da a conocer el problema a la autoridades del colegio que competen en el conflicto, si fuese un conflicto entre profesores también intentaría mediar la situación y hacer ver que no es la mejor manera de ver un problema

si no que conversar. Yo interpreto porque me ha dado resultados hacer estas actividades o herramientas.

JG: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

E2: Nunca lo he tenido en mis manos, cuando inicie mis labores no sé me comento de este manual de convivencias.

JG: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?

E2: No conozco nada del manual de convivencia, lo que hago lo realizo bajo mi experiencia laboral.

JG: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?

E2: Es necesario tener protocolos para diferentes situaciones, ya que son todas diferentes, también depende de la persona el contexto. Por ende, analizar la situación en el momento y resolverla rápido, tener protocolo ayudaría a resolver más rápido las diferentes situaciones y que fueran efectivas. Si todos conocen el protocolo, todos podrán trabajar en basé a él y de forma mancomunada y unida.

JG: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?

E2: Consumo de drogas, padres que abandonan a sus hijos, riñas, embarazos adolescentes, padres de familias alcohólicos y drogadictos, niños abandonados. Las situaciones la he conocido porque tienen mucha confianza en uno. El diferente conflicto los soluciono conversando, pero es relevante citar a los apoderados para conocer el contexto del problema, esto lo realizo bajo su experiencia.

JG: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?

E2: Conversar con las partes, mediar con las partes (Buscar un punto en común, que ninguna de las partes salga perjudicada), citación de apoderados, si pasa a mayor el conflicto, se deriva a inspección general o a quien corresponda (Apoyo de psicólogo,

profesores jefes y orientación, es de apoyo que se canaliza todo. Si el patrón es entre adultos se repite el mismo “protocolo”.

JG: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?

E2: Seguir capacitándome en lo mío (Profesional del área comercial), en el área que me especializo que es la parte comercial, administración. Realizando talleres a los alumnos del área comercial y que sepan lo que es el trabajo en terreno, no hacer cosas ficticias colaborar a los alumnos que tengan vivencias reales a través de una forma vertical (No de forma horizontal). Apoyar mis conocimientos con el resto para dar facilidad al trabajo mancomunado y colaborativo entre los que componen la comunidad educativa.

JG: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

E2: Me siento menoscabado en el puesto que tengo, mi perfil va relacionado en algo más acorde a mi estudio.

Que los protocolos realmente se cumplieran y que existieran, para sacar el mejor provecho de todos los integrantes de la comunidad educativa

Me gustaría interactuar con los alumnos bajo la tutela de la jefatura, y hasta los mismos profesores que puedan participar, que cuenten conmigo para entregar mis conocimientos.

Entrevista sujeto n°3

Muy Buenas tardes, mi nombre es Jorge Guerra, Alumno del magister Ciencias de la Educación mención gestión y administración educacional de la Universidad mayor. El objetivo de esta entrevista es conocer el grado de relación que usted percibe en la comunidad escolar con respecto a protocolos de convivencia escolar establecidos en el colegio San Francisco del Alba técnico profesional. De antemano agradecemos responda con la mayor sinceridad posible, siendo importante mencionar que todas las respuestas entregadas por su persona son de total y absoluta confidencialidad y analizados con fines investigativos. Desde ya agradecemos su colaboración. Para todos los efectos usted como entrevistado, será registrado como Entrevistado N°3.

JG: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?

E3: Con respecto al protocolo de convivencia bueno porque se basa en pro y contra a los alumnos como los funcionarios. Tengo conocimiento de este protocolo porque me fue entregado en junio del 2017, de manera impresa, fue entregado a todos mis compañeros.

JG: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?

E3: Me preocupo de escuchar a los niños, intentar ayudar a resolver el problema de la índole que sea. Yo escucho y guío a los alumnos en los problemas que le puedan suscitar, siendo una parte importante en la comunidad escolar. Conocer el contexto del problema, después de solucionar la violencia del conflicto, consulto cual es el real problema del conflicto, del porqué “exploto” en el colegio. Realizar contención a los alumnos una vez conocido su problema, la importancia de conocer a los alumnos es sumamente grande.

JG: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?

E3: Todo comienza en inspectoría general luego tengo que derivar, en primer lugar al orientador, informar al profesor jefe, derivar a la psicóloga. Cuando el problema es disciplinario es inspectoría y orientación, si es necesario se acude a más redes. Cuando es consumo de drogas se involucra a todo el curso y comunidad, involucra a las redes, etc.

JG: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

E3: Esta bueno y siempre bueno ir mejorando, está todo bien estructurado y diseñado en base a mejoramiento, el año pasado se trabajó para que este año mejorara. Siempre hay

que ir evolucionando porque las necesidades y los conflictos van cambiando, donde nosotros tenemos que ir dando soluciones.

JG: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?

E3: Está estructurado, tiene artículos y le da un orden a los diferentes conflictos que se puede generar en el establecimiento educacional.

JG: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?

E3: Para no cometer errores, para cosas que se pueden hacer, pero no se deben hacer, como, por ejemplo, sacar una foto. El manual pasa hacer rutinario, pero depende que la toma de decisiones, para trabajar en equipo es necesario otras actividades. Uno reacciona en base a una situación con el contexto claro, sin pasar los límites fijados de manera implícita. Manejar de mejor manera los conceptos según las situaciones, dejar un amplio de error y procesos de aprendizaje.

JG: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?

E3: Una apoderada afectada porque ocurrió una situación en la casa, donde el alumno no estaba bien y solicito al colegio a retirar al alumno, sin saber que la mamá estaba presente en el establecimiento, la persona conto lo ocurrido uno como asistentes se da cuenta que conocer la realidad de cada alumno es una situación más “sabrosa” se da cuenta del actuar de los alumnos.

JG: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?

E3: Seguir el protocolo de acciones entregados a principio de año por mi jefatura.

JG: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?

E3: Área de psicología, apoyo, contención y orientar mejor a los alumnos. Curso de mediación, de resolución de conflicto, orientación, para poder hacer mejor mi trabajo.

JG: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

E3: El sueldo, porque es desgastador pero el trabajo se hace con tanto amor que es satisfactorio ver los resultados de un año para otro, son procesos.

Entrevista Sujeto N°4

Muy Buenas tardes, mi nombre es Jorge Guerra, Alumno del magister Ciencias de la Educación mención gestión y administración educacional de la Universidad mayor. El objetivo de esta entrevista es conocer el grado de relación que usted percibe en la comunidad escolar con respecto a protocolos de convivencia escolar establecidos en el colegio San Francisco del Alba técnico profesional. De antemano agradecemos responda con la mayor sinceridad posible, siendo importante mencionar que todas las respuestas entregadas por su persona son de total y absoluta confidencialidad y analizados con fines investigativos. Desde ya agradecemos su colaboración. Para todos los efectos usted como entrevistado, será registrado como Entrevistado N°4.

JG: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?

E4: Recuerdo muy pocas cosas del protocolo, ya que se me entrego en papel a principio de años 2017 y lo tengo guardado, puedo inferir algunas cosas que va relacionado con la toma de decisiones a seguir según los diferentes conflictos que puedan surgir en el establecimiento. No recuerdo si es un protocolo ordenado y claro, tendría que volver a verlo para acordarme.

JG: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?

E4: Cuido de un espacio dentro del establecimiento donde los alumnos vienen a realizar actividades generalmente a cargo de profesores, pero estos, muchas veces me dejan sólo con el curso y se genera algunas situaciones de conflicto. Por eso yo tengo carteles pegados como silencio o no comer dentro del lugar para que no sé generen estas

instancias, también, hablo con los alumnos para que respeten el espacio y a sus compañeros. Cuando me quedo solo con ellos o sin un profesor es muy incómodo porque si pasa algo más grave no sabría cómo reaccionar.

JG: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?

E4: De repente se preocupan cuando falta algún profesor y mandan solo a los cabros para acá y debo hacerme cargo yo, en ese momento me indican la tarea que deben hacer, pero jamás se me dice cómo actuar si se ponen a pelear o algo, yo realizo las labores que mejor pueda hacer y lo que la experiencia me indica.

JG: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

E4: Casi ni lo recuerdo porque desde que se me entrego no he tenido mucho tiempo para leerlo porque hay mucho trabajo por hacer, pero, me parece bien que exista uno porque si hay protocolos toda la comunidad los conoce y así todos podemos remar para el mismo lado si hacemos cumplir eso.

JG: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?

E4: Más que conocer puedo imaginar cosas como por ejemplo que en caso de pelea debo separar a las personas y hablar con ellos para que no siga ocurriendo, si no se calman llamo o los llevo a inspección general porque yo creo que es algo más grave y deben llamar a sus papas. Imagino que debe ser ordenado porque hace tiempo no lo leo, pero recuerdo que se ordenaba por artículos.

JG: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?

E4: Porque así todos actuaríamos igual ante una misma situación, de repente los cabros nos acusan de cosas que no son y si no hay un parámetro donde yo pueda tomar una decisión me pasarían acusando.

JG: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?

E4: Riñas, violencia psicológica entre alumno y los profes, consumo de drogas (Llegan drogados los alumnos, no sólo que se droguen aquí en el colegio), violencia entre los padres, muchas cosas que todos los días se ven en el colegio.

JG: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?

E4: Actuar según mi experiencia, hay que ver que está pasando, detener el conflicto y ver el contexto del porque ocurrió eso, la verdad no hay que ser más violento o prejuicioso, primero ver qué ocurre y después actuar.

JG: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?

E4: Me gustaría enfocarme más en el trabajo de soporte técnico que en cuidar a los niños, creo que trabajo en un colegio para que algunas cosas funcionen mejores, pero debo cumplir más de un rol y eso no está especificado en ningún lado. Me gustaría tener algún curso de informática aplicada a la educación y poder enseñarles cosas a los cabros.

JG: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

E4: Yo creo que subir un poco el sueldo y tener más claros los roles, porque de repente siento que hago trabajo de otras personas, entonces, eso nos confunde a todos.

Entrevista Sujeto N°5

Muy Buenas tardes, mi nombre es Jorge Guerra, Alumno del magister Ciencias de la Educación mención gestión y administración educacional de la Universidad Mayor. El objetivo de esta entrevista es conocer el grado de relación que usted percibe en la comunidad escolar con respecto a protocolos de convivencia escolar establecidos en el colegio San Francisco del Alba técnico profesional. De antemano agradecemos responda con la mayor sinceridad posible, siendo importante mencionar que todas las respuestas entregadas por su persona son de total y absoluta confidencialidad y analizados con fines investigativos. Desde ya agradecemos su colaboración. Para todos los efectos usted como entrevistado, será registrado como Entrevistado N°5.

JG: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?

E5: No he tenido acceso al protocolo de convivencia escolar, es difícil describir algo que no he podido tener en mis manos o la posibilidad de leer o escuchar. Cada decisión que tomo es consultada a mi jefatura que me apoya en la toma de decisiones o la forma de llevar a cabo un problema. Pero del protocolo puedo hablar poco porque no he tenido acceso a él.

JG: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?

E5: Recibir a los alumnos de buena manera en la mañana y observarlos para ver como entran al colegio (indumentaria, presentación personal y todo eso), si necesitan cosas de repente llamo a las casas también por si tienen problemas.

JG: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?

E5: Hacer cumplir el reglamento de vestimenta y que los alumnos no se arranquen del colegio.

JG: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

E5: No tengo ningún parecer porque no lo he visto, todo lo que yo hago es por mi experiencia en el trabajo y espero no equivocarme nunca.

JG: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?

E5: Imagino algunas cosas como que da un orden y mantiene a todos al alumno en tranquilidad y cumpliendo cosas básicas para que les vaya bien en el colegio.

JG: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?

E5: Porque yo creo que así todos apuntaríamos a un mismo objetivo y de la misma forma, eso beneficia directamente a la relación entre alumno y hasta entre profesores.

JG: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?

E5: Un caso de una niña que intento ser violada antes de ingresar al colegio, niños que entran drogados, niños que entran al colegio en situaciones precarias (zapatos rotos, etc...)

JG: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?

E5: Llamo al tiro a la inspección general, intento no meterme mucho por miedo a que se me involucre a algo más peligroso, es súper complicado esos temas, así que intento mantenerme un poco al margen

JG: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?

E5: Me gustaría seguir tener cursos que me permitan seguir aprendiendo cosas de tecnología ya que cada vez las cosas se renuevan más y cuesta utilizarlas.

JG: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

E5: Contar con más apoyo cuando se detecta algunos alumnos con problemas, para yo así no tener que involucrarme en cosas difíciles.

Entrevista Sujeto N°6

Muy Buenas tardes, mi nombre es Yennipher Bravo, Alumna del magister Ciencias de la Educación mención gestión y administración educacional de la Universidad mayor. El objetivo de esta entrevista es conocer el grado de relación que usted percibe en la comunidad escolar con respecto a protocolos de convivencia escolar establecidos en el colegio San Francisco del Alba técnico profesional. De antemano agradecemos responda con la mayor sinceridad posible, siendo importante mencionar que todas las respuestas entregadas por su persona son de total y absoluta confidencialidad y analizados con fines investigativos. Desde ya agradecemos su colaboración. Para todos los efectos usted como entrevistado, será registrado como Entrevistado N°6.

YB: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?

E6: El protocolo del establecimiento es muy ordenado a mi parecer, esclarece bastante bien los conductos a seguir según el acto cometido por los agentes de la comunidad educativa. El protocolo me fue entregado y lo he estudiado desde principio de año 2017. Si bien es un protocolo en formato de papel, me gustaría entenderlo de otras maneras y que se me explicase ojalá también de forma oral. Si bien es un protocolo establecido y cuento total conocimiento de él.

YB: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?

E6: Mantengo la higiene de los lugares para que los alumnos puedan estar tranquilos y seguros en todos lados, siempre observo vigiló que todo funcione bien y no se generen problemas.

YB: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?

E6: Caso cualquier cosa que pueda observar y sea irregular avise al tiro a la inspectoría general, que yo no me meta mucho para que no me agarren mala.

YB: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

E6: Bien me gusta porque es ordenado y hace que yo no me exponga a cosas peligrosas, lo que sí creo que no todos lo conocen porque de repente pasan cosas o situaciones parecidas y no se toman las mismas decisiones, eso es extraño.

YB: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?

E6: Que tiene artículos y esta ordenado por los diferentes conflictos que puedan existir, ósea, cada cosa que pasa tiene un orden y acciones que tomar, no para todos igual.

YB: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?

E6: Porque si ocurre algo sea quien sea que esté presente sabrá que hacer y así no nos pueden acusar de algo indebido ya que, al estar escrito, nos respalda como trabajadores, eso creo.

JG: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?

E6: Consumo de drogas principalmente, eso se veía casi a diario, yo generalmente hablaba primero con el alumno o alumna antes de acusar, para no meterme en problemas y no quedar de sapa, ya que para ellos es hacerle un daño acusarlos.

JG: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?

E6: Aviso a mis jefes para que ellos tomen una decisión, intento involucrarme re poco porque al fin de cuenta uno siempre puede salir perjudicado.

JG: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?

E6: Aprender a cómo tratar mejor a los niños, como llegar mejor a ellos y poder aconsejarlos, no sé cómo un curso de convivencia escolar o algo así.

JG: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

E6: Que pueda tener más oportunidades de estudiar y seguir haciendo cosas nuevas y no siempre lo mismo, la idea es siempre aportar a la comunidad, pero no siempre aportar igual.

Entrevista Sujeto N°7

Muy Buenas tardes, mi nombre es Yennipher Bravo, Alumna del magister Ciencias de la Educación mención gestión y administración educacional de la Universidad mayor. El objetivo de esta entrevista es conocer el grado de relación que usted percibe en la comunidad escolar con respecto a protocolos de convivencia escolar establecidos en el colegio San Francisco del Alba técnico profesional. De antemano agradecemos responda con la mayor sinceridad posible, siendo importante mencionar que todas las respuestas entregadas por su persona son de total y absoluta confidencialidad y analizados con fines investigativos. Desde ya agradecemos su colaboración. Para todos los efectos usted como entrevistado, será registrado como Entrevistado N°7.

JG: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?

E7: No sé qué es un protocolo de convivencia escolar, puedo imaginar que es algo que nos tiene que dar orden y pasos a seguir cuando pasan cosas. Pero no puedo describirlo porque no lo conozco, no me he informado y tampoco lo he leído.

JG: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?

E7: Arreglo, mantengo y cuido cosas que ocupamos todos, la idea es que todo sea seguro y no haya accidentes por mi culpa.

JG: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?

E7: Re pocas cosas ya que mi misión es mantener las cosas y materiales seguros, más que andar preocupado de las peleas.

JG: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

E7: No tengo parecer ya que no lo he leído y no sé si me entregaron algo.

JG: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?

E7: Nada si nunca lo he leído, lo que si me imagino cosas.

JG: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?

E7: Porque los jefes te obligan a conocer cosas que tienen normas y están publicadas, eso las hace obligatoria y todo los que aquí trabajamos debemos hacerlas.

YB: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?

E7: Riñas, consumo de drogas, embarazos y cosas así.

YB: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?

E7: No me meto, excepto que ya pasé a mayores.

YB: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?

E7: Poder estudiar más cosas relacionado con mis estudios técnicos, ojalá este trabajo sea temporal y poder desempeñarme en el área que estudie y me gusta.

YB: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

E7: Hartas cosas, pero más que nada el tema de tener que cuidar a los niños me molesta un poco ya que me desvía de mi pega, que es harta, entonces me gustaría que estén mejor distribuido los roles.

Entrevista Sujeto N°8

Muy Buenas tardes, mi nombre es Yennipher Bravo, Alumna del magister Ciencias de la Educación mención gestión y administración educacional de la Universidad mayor. El objetivo de esta entrevista es conocer el grado de relación que usted percibe en la comunidad escolar con respecto a protocolos de convivencia escolar establecidos en el colegio San Francisco del Alba técnico profesional. De antemano agradecemos responda con la mayor sinceridad posible, siendo importante mencionar que todas las respuestas entregadas por su persona son de total y absoluta confidencialidad y analizados con fines investigativos. Desde ya agradecemos su colaboración. Para todos los efectos usted como entrevistado, será registrado como Entrevistado N°8.

YB: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?

E8: De una forma u otra el protocolo siempre está presente, pero lo hacemos valer por la toma de decisiones del momento, más que leer el protocolo y seguir los pasos que puede decir un papel, prefiero llevar a cabo el protocolo a mi manera, con lo que yo creo mejor según mi experiencia con este tipo de alumnos. Tengo guardado el protocolo, pero no podría describirlo ya que no lo he leído ni analizado.

YB: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?

E8: Colaboro con el orden y la mantención de un lugar en específico del colegio, en la cual algunos alumnos pasan bastantes horas. Intento mantener la disciplina. Mantengo la disciplina y orden en los alumnos cuando utilizan este espacio, es por ello que llevo a cabo el protocolo que supongo lo debo estar haciendo de la manera correcta.

YB: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?

E8: Mantener el orden y la higiene de este sector, es un lugar muy tranquilo del colegio que pocas veces se dan situaciones de conflicto, sin embargo, me ha tocado intervenir en mantener la disciplina.

YB: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

E8: Para mí lo más importante de un manual de convivencia es saber solucionar en el momento, el papel aguante mucho, pero hay que saber llevar las acciones según lo que esté ocurriendo.

YB: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?

E8: Imagino muchas cosas del manual de convivencia, como por ejemplo mantener la tranquilidad en todos los sectores del colegio; Mediar en caso de peleas u aconsejar a los alumnos si esto lo requieren.

YB: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?

E8: Porque así todos avanzamos y trabajamos unidos para lograr los mismos objetivos de la institución y para cada cosa que hagamos podemos todos hacer cosas parecidas y así los cabros no reclamen que porque algunos somos más pesados que otros.

YB: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?

E8: Muchas cosas, pero dentro de mi espacio de trabajo más alumnos llorando por bullying o gente que las moleste dentro del mismo establecimiento. La idea es apoyarlos en el momento, pero si le afecta mucho derivar a quien sea necesario.

YB: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?

E8: Meterme y solucionar al tiro todo, como dije antes si pasa a mayores informar de inmediato a la inspectoría general para que ellos se hagan cargo.

YB: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?

E8: Desarrollarme mejor con los alumnos tener mejor llegada aún, además, poder hacer talleres con las cosas que yo sé hacer (Carpintería), para que así los alumnos logren desarrollar aún más cosas.

YB: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

E8: Cómodo, me gustaría que nos capacitarán más y podamos estudiar, más que un mejor sueldo hacer mejor la pega y mejor orientados.

Entrevista Sujeto N°9

Muy Buenas tardes, mi nombre es Yennipher Bravo, Alumna del magister Ciencias de la Educación mención gestión y administración educacional de la Universidad mayor. El objetivo de esta entrevista es conocer el grado de relación que usted percibe en la comunidad escolar con respecto a protocolos de convivencia escolar establecidos en el colegio San Francisco del Alba técnico profesional. De antemano agradecemos responda con la mayor sinceridad posible, siendo importante mencionar que todas las respuestas entregadas por su persona son de total y absoluta confidencialidad y analizados con fines investigativos. Desde ya agradecemos su colaboración. Para todos los efectos usted como entrevistado, será registrado como Entrevistado N°9.

YB: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?

E9: El protocolo de convivencia escolar, es la forma en la cual se llevan a cabo diferentes procesos por los cuales los alumnos deben pasar según la acción que hayan cometido. El protocolo son las formas que yo como adulto debo actuar ante diferentes hechos que ocurren en el colegio con la idea de entregar soluciones al alumno afectado.

YB: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?

E9: Intento mantener todo en orden, en conversar con los alumnos constantemente, yo creo que la preocupación y entregar más que sólo indicaciones del reglamento interno (uso de ropa, etc.) es importante saber cómo están y en qué situación están asistiendo al colegio, muchas veces velo más por la seguridad emocional que física de los alumnos.

YB: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?

E9: Seguir el protocolo presentado a principio de año, también dar a conocer cada conflicto que a través de los inspectores no pueda solucionarse, dar aviso a la jefatura. También todo lo que realizamos es para que los alumnos estén en una comunidad educativa grata y reconfortarte.

YB: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

E9: Me parece pertinente para el tipo de escuela en que trabajamos, donde el consumo de drogas para los alumnos es algo normal ya que lo ven de manera corriente en sus hogares.

YB: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?

E9: Conozco que, para cada indisciplina cometida por el alumno, existe un proceso a seguir, cada acción debe tener una forma de dirigirla diferente y el manual esta para eso, para orientarnos a resolver los problemas.

YB: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?

E9: Para que todo el personal actúe de manera diferente, así para cada situación los trabajadores sepamos que hacer y no tener que agrandar más el problema, ya que, al retardar el tiempo de solución, en ocasiones más aumentan las peleas.

YB: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?

E9: Consumo de drogas de todo tipo, embarazos, alumnos que sufren bullying, alumnos con problemas en sus casas y muchos tipos de problemas que se ven cotidianamente.

YB: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?

E9: Depende de lo que ocurra, analizo la situación, intento hablar con las partes afectadas y si no hay solución, derivo a un inspector o inspectoría general, para que tomen las decisiones correspondientes al caso que se ve afectado o afectados los alumnos.

YB: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?

E9: Mayor perfeccionamiento para el trato con los niños, creo que estamos relacionados todos los días con los alumnos y en ocasiones nos cuentan cosas que a nadie más le quieren contar, quizás alguna capacitación que nos ayude a como realmente colaborar mejor con los alumnos serviría mucho.

YB: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

E9: Poder participar más de actividades pedagógicas, donde nosotros también podamos compartir y enseñarles cosas a los alumnos, de diferentes índoles.

Entrevista Sujeto N°10

Muy Buenas tardes, mi nombre es Yennipher Bravo, Alumna del magister Ciencias de la Educación mención gestión y administración educacional de la Universidad mayor. El objetivo de esta entrevista es conocer el grado de relación que usted percibe en la comunidad escolar con respecto a protocolos de convivencia escolar establecidos en el colegio San Francisco del Alba técnico profesional. De antemano agradecemos responda con la mayor sinceridad posible, siendo importante mencionar que todas las respuestas entregadas por su persona son de total y absoluta confidencialidad y analizados con fines investigativos. Desde ya agradecemos su colaboración. Para todos los efectos usted como entrevistado, será registrado como Entrevistado N°10.

YB: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?

E10: Como procesos por los cuales se deben realizar acciones que den soluciones a cosas que hayan hecho los alumnos, el protocolo de convivencia no está por sobre la ley, pero si está para generar un orden y tranquilidad entre los alumnos y profesores.

YB: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?

E10: Mantengo y ordeno el establecimiento, además de colabora con el área administrativa para que todo funcione bien en el colegio y a los alumnos no les falte nada.

YB: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?

E10: Que debo tener todo ordenado y completo, así los alumnos no tienen muchas necesidades y evitamos posibles conflictos.

YB: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?

E10: Me parece útil ya que nos permite conocer la forma de actuar según el contexto de cada situación.

YB: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?

E10: Infiero que es un manual donde dice el que hacer para cada hecho o acción que un alumno realice y que se encuentre fuera de los parámetros de una forma de vivir tranquila y segura.

YB: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?

E10: Para que todos los trabajadores sepamos lo que tenemos que hacer, sin que nadie nos esté dando indicaciones, nosotros como adultos contratados debemos ser responsable de lo que ocurra dentro del colegio, para eso debemos conocer lo que tenemos que hacer.

YB: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?

E10: Principalmente conflicto familiar y mucho consumo de drogas (Marihuana y cocaína principalmente), hasta pequeños episodios de tráfico de drogas.

YB: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?

E10: Daría aviso a inspección general que se preocupa del tema disciplinario, yo me involucraría solo en el momento para calmar los ánimos, pero dejaría trabajar a inspección.

YB: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?

E10: Profundizar un poco mis estudios técnicos, pero siempre con la idea de realizar más cosas para los alumnos y poder compartir aún más con ellos.

YB: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?

E10: El sueldo es muy bajo, pero el trabajo se hace con hartito ñeque, la idea es tener a los mejores alumnos técnico profesionales de Chile, y para eso trabajamos constantemente.

SOLO USO ACADEMICO

ANEXO N°2: PREGUNTAS Y RESPUESTAS DEL GRUPO FOCAL REALIZADO

Muy Buenas tardes, nosotros somos Yennipher Bravo y Jorge Guerra, alumnos de magister de Ciencias de la Educación mención Gestión y Administración educacional de la Universidad mayor. El objetivo de este grupo focal es contrarrestar la información que se obtuvo de las entrevistas con su visión de los hechos.

De antemano agradecemos la disposición para poder llevar a cabo nuestro estudio.

1. ¿Cómo describiría el protocolo de convivencia escolar dentro del establecimiento?

Sujeto N°1: Primero son pasos a seguir y acciones que se toman de acuerdo para llegar a una problemática, para llegar algún tipo de solución. Son los pasos a seguir estructurados. Están establecidos netamente, son muy diferenciados para los casos de abuso sexual, para los casos de agresión, de violencia intra familiar, violencia escolar.

Sujeto n°2: Son pasos a seguir para poder llegar a la resolución del conflicto.

2. Ustedes como directivos ¿cómo llevan a cabo el protocolo de convivencia escolar?

Sujeto N°2: Nosotros finalizando el calendario académico de los estudiantes, inmediatamente comenzamos a trabajar con los consejos de convivencia, donde está el orientador.

Sujeto N°1: Nosotros somos tres sedes incluyendo la jornada de la noche, en donde están los inspectores, psicólogos y analizamos lo que son los manuales de convivencia. Una vez que ya ponemos todas las modificaciones con las políticas educativas, como la ley de inclusión, modificamos todo eso y empezamos a trabajar ya directamente con los mismos profesores, con los paradoscentes en este caso.

Sujeto N°3: Eh no recuerdo si esto lo hicimos el año pasado o el ante pasado, pero este año no recuerdo si se hizo. Creo que fue el antepasado que tuvimos que adecuarlo con todas las leyes. Tuvimos que modificar todo el manual de convivencia y adecuarlo con la

ley de inclusión porque nos dimos cuenta que los protocolos eran muy punitivos. Eran llegar rápidamente a la sanción; y ahora con la ley de inclusión tuvimos que modificar todo eso.

Sujeto N°1: Es importante mencionar que hay otros protocolos que están muy estipulados y muy marcados que no los podemos modificar ni nada, como lo es el de abuso sexual, el de microtráfico, el de violencia intrafamiliar; que ahí hay protocolos establecidos y son transversales para todos los establecimientos, independiente si es particular, particular subvencionado; ahí no hay mucho que uno no pueda modificar.

3. ¿Qué indicaciones les dan a los asistentes de la educación no profesionales para resolver conflictos?

Sujeto N°2: Primero nuestra única herramienta, bueno tomando un poco en cuenta lo que plantea la ley de inclusión más que llegar a una sanción es tratar de mediar, llegar a un tipo de una sanción más formativa que punitiva; y es por eso que nosotros estamos abiertos al diálogo, tratando de llegar algún tipo de acuerdo con el estudiante, más que llegar a una sanción final porque ahí ya se empiezan a reducir un poco las instancias de sanción, porque tiene que haber instancias de dialogo, de compromiso; apelar mucho a lo que es el diálogo. Yo creo que eso es fundamental, sobre todo con el perfil que estamos trabajando con los estudiantes.

4. Ustedes como directivos ¿entregan el manual de convivencia a sus trabajadores asistentes de la educación?, ¿Realizan una inducción de éste?

Sujeto N°3: A ver, a principio de año, nosotros como establecimiento educacional, tenemos que entregar el manual de convivencia al ministerio de educación para que lo analice con todas las modificaciones que se hacen para el año siguiente; y nosotros aproximadamente como en enero, analizamos el paso a paso con los distintos ítems que tiene el reglamento para que lo puedan trabajar en los distintos estamentos.

Sujeto N°1: La idea es que sea un trabajo multidisciplinario en ese sentido, y una de las instancias que tienen para poder trabajarlo es en enero para poder hacerlo llegar al

ministerio de educación. Aquí están los asistentes de la educación, están los docentes, paradocentes muchas veces no participan; que sería bastante bueno buscar esa instancia, tomando un poco en cuenta por la labor que tiene uno en un establecimiento, que es un establecimiento educativo y todas las personas, independiente del estamento de donde trabajen tienen que manejar un manual de convivencia, porque la disciplina, porque todo lo que tiene que ver con algún tipo de dificultad en la convivencia está adentro del establecimiento y nos tenemos que hacer responsables todos. Por ejemplo si llega algún tipo de insinuación de un estudiante que fue abusado, independiente a la persona que le llegue ese rol, tiene que inmediatamente notificarlo y puede ser a un auxiliar, a un docente, puede ser a un compañero, a un directivo; nos tenemos que hacer responsables de ello.

5. Ustedes como directivos ¿De qué manera trabajan el protocolo de convivencia escolar?

Sujeto N°2: Nosotros ahora finalizando un poco lo que se hizo el año pasado, finalizando el calendario académico de los estudiantes, nosotros inmediatamente comenzamos a trabajar en los consejos de convivencia, en donde está el orientador.

Sujeto N°1: Nosotros somos tres sedes con la jornada de la noche, donde está el orientador, el psicólogo, están los inspectores para poder trabajar y volver analizar lo que son los manuales de convivencia, una vez que ya ponemos todas las modificaciones con las políticas educativas, con la ley de inclusión y todo eso, empezamos ya a trabajar directamente con los mismo profesores, con los paradocentes en este caso.

Sujeto N°3: No recuerdo si se hizo este año o el anterior, porque el año pasado se hicieron todas las adecuaciones con la ley de inclusión. Tuvimos que modificar todo el manual de convivencia porque nos dimos cuenta que los protocolos eran muy punitivos. Eran llegar rápidamente a la sanción.

6. ¿Consideran que es necesario que los asistentes de la educación conozcan los parámetros o lineamientos de actuar ante situaciones problemas?

Sujeto N°1: Es fundamental, tal como lo he mencionado anteriormente, si tu trabajas en un colegio, tienes que tener muy claro tus funciones y obligaciones; y por otro lado tus funciones y obligaciones como un funcionario de un centro educativo, porque lo tuyo puede ser un auxiliar de aseo y cuáles son los espacios que tienes que mantener, pero por otro lado también tienes que velar con lo que todos los funcionarios deben cumplir, como es la disciplina, vocabulario; tal vez no llegar a mediar pero si notificar si hay algún tipo de dificultad. No llegar a enfrentar a algún estudiante pero si mantener un orden contextualizado en el ámbito educativo fundamentalmente. Si uno se quiere abstraer y quiere solo venir a barrer o hacer otro tipo de cosas, es complejo porque tienes obligaciones y funciones.

7. ¿Qué hacen cuando un asistente de la educación menciona que ha presenciado o ha tenido que resolver un conflicto?

Sujeto N°2: Inmediatamente actuamos. Empezamos a recabar información. Ya ocurrió este año, el año pasado en donde un funcionario nos notificó que habían unos chicos que estaban manipulando marihuana dentro del baño. Nos notificó, revisamos las cámaras e inmediatamente llamamos a los estudiantes, recabamos más información y tuvimos que informar a los apoderados y lamentablemente no pudieron continuar, pero fue algo que el trabajador también actuó, porque si se hubiese quedado callado

Sujeto N°3: Ehh... ellos tienen otra forma de relación con los estudiantes, de muy buena onda, de tío, de hola. Pero ellos siempre tienen que mantener esta actitud de que son funcionarios de un establecimiento y que también están para educar. No porque no sean profesores no pueden educar.

8. Los asistentes de la educación ¿Reciben capacitaciones en cuanto a resolución de problemas o convivencia escolar?, ¿Tienen la opción de capacitarse en otra área para poder ascender dentro del establecimiento?

Sujeto N°1: Derechamente no. No existe una capacitación en sí de mediación, de resolución de conflictos. Si quisieran capacitarse en alguna otra área, todos los estamentos del colegio, independiente si son profesores, directivos, lo que sean, todos tenemos la capacidad de capacitación y ellos también podrían asistir a algún tipo de capacitación; y ellos también podrían gestionar algún tipo de capacitación. Yo mismo podría tomar la iniciativa y ofrecerles algún tipo de capacitación con respecto a eso. Yo no sé si será de interés o no, porque están como tan encuadrados que mi funcionar es limpiar, que mi función es esto, que no sabría si participarían.

9. ¿Cómo describirían las condiciones laborales que cuentan los asistentes de la educación?

Sujeto N°3: En general consideramos que las condiciones laborales de los trabajadores son buenas, pero si creemos que los sueldos podrían ser más altos; porque eso no lo vemos nosotros, eso lo ve la corporación municipal.

SOLO USO ACADÉMICO

ANEXO 3: TABLAS DE ANÁLISIS A PARTIR DE DISCURSOS SELECCIONADOS DE LAS ENTREVISTAS

Tabla Pregunta N°1

Pregunta Investigativa: ¿Cómo describiría con sus propias palabras, el protocolo de convivencia escolar del colegio San Francisco del Alba técnico profesional?			
Categoría	Subcategorías	Cita	Análisis
Protocolo	Conocimiento de Protocolo.	E1: "No tengo conocimiento sobre el protocolo de convivencia escolar"	No describe el protocolo con sus propias palabras.
		E2: "No he tenido en mis manos el protocolo de convivencia escolar, no podría describirlo con mis propias palabras ni tampoco interpretarlo"	No describe el protocolo con sus propias palabras.
		E3: "Tengo conocimiento de este protocolo porque me fue entregado en junio del 2017, de manera impresa"	Describe el protocolo con sus propias palabras.
		E4: "Recuerdo muy pocas cosas del protocolo"	No describe el protocolo con sus propias palabras, pero infiere algunos conceptos.
		E5: "No he tenido acceso al protocolo de convivencia escolar, es difícil describir algo que no he podido tener en mis manos".	No describe el protocolo con sus propias palabras, sólo es capaz de inferir o interpretar algunos conceptos.
		E6: "El protocolo del establecimiento es muy ordenado a mi parecer, esclarece bastante bien los conductos a seguir"	Describe el protocolo del establecimiento destacando el orden de este.
		E7: "No sé qué es un protocolo de convivencia escolar, puedo imaginar que es algo que nos tiene que dar orden"	Desconoce por completo el protocolo y explica algunas suposiciones de este.

		E8: "Tengo guardado el protocolo, pero no podría describirlo ya que no lo he leído ni analizado".	Falta de tiempo para leer el protocolo y conocerlo.
		E9: "El protocolo son las formas que yo como adulto debo actuar ante diferentes hechos que ocurren en el colegio con la idea de entregar soluciones al alumno afectado".	Descripción del protocolo desde la suposición.
		E10: " : Como procesos por los cuales se deben realizar acciones que den soluciones a cosas que hayan hecho los alumnos"	Descripción con las propias palabras del protocolo el establecimiento.

Tabla Pregunta N°2

Pregunta Investigativa: ¿Qué labores realiza usted en su jornada laboral para llevar a cabo el protocolo de convivencia escolar?			
Categoría	Subcategorías	Cita	Análisis
Protocolo	Cumplimiento del protocolo	E1: "Haciendo mi tarea ayudo a que exista un buen ambiente de convivencia escolar".	Desde su área promover un ambiente óptimo de convivencia escolar.
		E2: "Para llevar una buena convivencia hay que ser empático, estar alegre y dispuesto ayudar a toda la comunidad"	Disposición apoyar a los alumnos para optimizar el ambiente de la comunidad escolar.
		E3: " Yo escucho y guío a los alumnos en los problemas que le puedan suscitar, siendo una parte importante en la comunidad escolar".	Disposición apoyar a los alumnos para optimizar el ambiente de la comunidad escolar.
		E4: "tengo carteles pegados como silencio o no comer dentro del lugar para que no sé generen estas instancias, también, hablo con los alumnos para que respeten el espacio y a sus compañeros."	Prevención de conflictos a través de la labor que ejecuta.
		E5: "Recibir a los alumnos de buena manera en la mañana y observarlos para ver como entran al colegio (indumentaria, presentación personal y todo eso)"	Disposición apoyar a los alumnos para optimizar el ambiente de la comunidad escolar.

		E6: "Mantengo la higiene de los lugares para que los alumnos puedan estar tranquilos y seguros en todos lados".	Desde su área promover un ambiente óptimo de convivencia escolar.
		E7: "Arreglo, mantengo y cuido cosas que ocupamos todos, la idea es que todo sea".	Desde su área promover un ambiente óptimo de convivencia escolar.
		E8: "Colaboro con el orden y la mantención de un lugar en específico del colegio, en la cual algunos alumnos pasan bastantes horas".	Desde su área promover un ambiente óptimo de convivencia escolar.
		E9: "Intento mantener todo en orden, en conversar con los alumnos constantemente, yo creo que la preocupación y entregar más que sólo indicaciones del reglamento interno".	Disposición apoyar a los alumnos para optimizar el ambiente de la comunidad escolar.
		E10: "Mantengo y ordeno el establecimiento, además de colabora con el área administrativa para que todo funcione bien en el colegio y a los alumnos no les falte nada".	Desde su área promover un ambiente óptimo de convivencia escolar.

Tabla Pregunta N° 3

Pregunta Investigativa: ¿Qué tipo de indicaciones recibe usted para cumplir con la resolución de conflicto?			
Categoría	Subcategorías	Cita	Análisis
Protocolo	Cumplimiento de protocolo	E1: "no existe una retroalimentación si mi intervención fue la correcta, a pesar de que mi labor no sea la seguridad y mantener la resolución de conflicto"	Retroalimentación nula al momento de intervenir en un conflicto.
		E2: "Yo busco conversar y resolverlos por mis propios medios y que no llegue a mayores, ahora si el problema amerita a ser llevado a otra instancia, se realiza".	Según la gravedad del problema es derivado a inspección general.
		E3: "Todo comienza en inspección general luego tengo que derivar, en primer lugar al orientador, informar al profesor jefe, derivar a la psicóloga. Cuando el problema es disciplinario es inspección y orientación, si es necesario se acude a más redes. Cuando es consumo de	Describe protocolo a seguir en caso de conflicto.

		drogas se involucra a todo el curso y comunidad, involucra a las redes”.	
		E4: “De repente se preocupan cuando falta algún profesor y mandan solo a los cabros para acá y debo hacerme cargo yo, en ese momento me indican la tarea que deben hacer, pero jamás se me dice cómo actuar si se ponen a pelear o algo”.	No se informa del actuar según requerimientos.
		E5: “Hacer cumplir el reglamento de vestimenta y que los alumnos no se arranquen del colegio.”	Se solicita cumplir el reglamento interno del establecimiento.
		E6: “Caso cualquier cosa que pueda observar y sea irregular avise al tiro a la inspección general”.	Se solicita cumplir el reglamento interno del establecimiento.
		E7: “Re pocas cosas ya que mi misión es mantener las cosas y materiales seguros, más que andar preocupado de las peleas”.	No se informa del actuar según requerimientos.
		E8: “Mantener el orden y la higiene de este sector, es un lugar muy tranquilo del colegio que pocas veces se dan situaciones de conflicto”.	No se informa del actuar según requerimientos.
		E9: “Seguir el protocolo presentado a principio de año, también dar a conocer cada conflicto que a través de los inspectores no pueda solucionarse, dar aviso a la jefatura”.	Describe protocolo a seguir en caso de conflicto.
		E10: “Que debo tener todo ordenado y completo, así los alumnos no tienen muchas necesidades y evitamos posibles conflictos”.	Evitar conflictos según necesidades del ambiente.

Tabla Pregunta N°4

Pregunta Investigativa: A su juicio ¿Qué le parece a usted el manual de convivencia que se le ha presentado en el establecimiento, desde que usted inicio sus labores?			
Categoría	Subcategorías	Cita	Análisis
Protocolo	Manual de Protocolo	E1: “Nunca me han presentado el manual de convivencias desde que llegue al establecimiento, sólo interpreto la forma que debo actuar”.	No se presenta manual de convivencia, sólo existe interpretación de este.
		E2: “Nunca lo he tenido en mis manos, cuando inicie mis labores no sé me comento de este manual de convivencias”.	No se presenta manual de convivencia, sólo existe interpretación de este.

		E3: "Esta bueno y siempre bueno ir mejorando, está todo bien estructurado y diseñado en base a mejoramiento, el año pasado se trabajó para que este año mejorara".	Conoce el manual de convivencia y entrega una opinión fundamentada de su juicio.
		E4: "Casi ni lo recuerdo porque desde que se me entrego no he tenido mucho tiempo para leerlo porque hay mucho trabajo por hacer"	Falta de tiempo para conocer y estudiar el manual de convivencia.
		E5: ": Imagino algunas cosas como que da un orden y mantiene a todos al alumno en tranquilidad y cumpliendo cosas básicas para que les vaya bien en el colegio".	No se presenta manual de convivencia, sólo existe interpretación de este.
		E6: "Bien me gusta porque es ordenado y hace que yo no me exponga a cosas peligrosas".	Conoce el manual de convivencia y entrega una opinión fundamentada de su juicio.
		E7: "No tengo parecer ya que no lo he leído y no sé si me entregaron algo".	No se presenta manual de convivencia, sólo existe interpretación de este.
		E8: "Para mí lo más importante de un manual de convivencia es saber solucionar en el momento".	No se presenta manual de convivencia, sólo existe interpretación de este.
		E9: "Me parece pertinente para el tipo de escuela en que trabajamos".	No se presenta manual de convivencia, sólo existe interpretación de este.
		E10: "Me parece útil ya que nos permite conocer la forma de actuar según el contexto de cada situación".	No se presenta manual de convivencia, sólo existe interpretación de este.

Tabla Pregunta N°5

Pregunta Investigativa: ¿Qué conoce usted del manual de convivencia escolar?			
Categoría	Subcategorías	Resultados	Análisis
Gestión	Gestionar de acción	E1: "No conozco nada del manual, nunca lo he leído. Si sé que existe, pero no tengo mayor información de este manual".	Desconoce manual de convivencia del establecimiento.
		E2: "No conozco nada del manual de convivencia, lo que hago lo realizo bajo mi experiencia laboral".	Desconoce manual de convivencia del establecimiento.
		E3: "Está estructurado, tiene artículos y le da un orden a los diferentes conflictos que se puede generar en el establecimiento educacional".	Conoce el manual de convivencia y realiza una descripción.
		E4: "Más que conocer puedo imaginar cosas"	Interpretación propia del manual de convivencia sin conocerlo.
		E5: "Imagino algunas cosas como que da un orden y mantiene a todos al alumno en tranquilidad y cumpliendo cosas básicas para que les vaya bien en el colegio"	Interpretación propia del manual de convivencia sin conocerlo.
		E6: "Que tiene artículos y esta ordenado por los diferentes conflictos que puedan existir"	Conoce el manual de convivencia y realiza una descripción.
		E7: "Nada si nunca lo he leído, lo que si me imagino cosas".	Desconoce manual de convivencia del establecimiento.
		E8: "Imagino muchas cosas del manual de convivencia".	Interpretación propia del manual de convivencia sin conocerlo.
		E9: "Conozco que, para cada indisciplina cometida por el alumno, existe un proceso a seguir".	Interpretación propia del manual de convivencia sin conocerlo.
		E10: "Infiero que es un manual donde dice el que hacer para cada hecho o acción que un alumno realice"	Interpretación propia del manual de convivencia sin conocerlo.

Tabla Pregunta N°6

Pregunta Investigativa: ¿Por qué es necesario conocer parámetros de resolución ante diferentes acciones de conflicto?			
Categoría	Subcategorías	Resultados	Análisis
Gestión	Gestionar de acción	E1: “Es importante para que no te acusen que si participaste en una situación de conflicto hiciste algo mal y salgo perjudicado si me acusan de algo más grave”.	Le entrega importancia a conocer parámetros de resolución de conflictos.
		E2: “tener protocolo ayudaría a resolver más rápido las diferentes situaciones y que fueran efectivas. Si todos conocen el protocolo, todos podrán trabajar en basé a él y de forma mancomunada y unida”.	Le entrega importancia a conocer parámetros de resolución de conflictos.
		E3: “Para no cometer errores, para cosas que se pueden hacer, pero no se deben hacer, como, por ejemplo, sacar una foto. El manual pasa hacer rutinario, pero depende que la toma de decisiones, para trabajar en equipo es necesario otras actividades”.	Le entrega importancia a conocer parámetros de resolución de conflictos.
		E4: “Porque así todos actuaríamos igual ante una misma situación”	Le entrega importancia a conocer parámetros de resolución de conflictos.
		E5: “Porque yo creo que así todos apuntaríamos a un mismo objetivo y de la misma forma”.	Le entrega importancia a conocer parámetros de resolución de conflictos.
		E6: “Porque si ocurre algo sea quien sea que esté presente sabrá que hacer y así no nos pueden acusar de algo indebido ya que, al estar escrito, nos respalda como trabajadores”.	Le entrega importancia a conocer parámetros de resolución de conflictos.
		E7: “Porque los jefes te obligan a conocer cosas que tienen normas y están publicadas”.	Obligación de cumplir parámetros de resolución de conflictos.
		E8: “Porque así todos avanzamos y trabajamos unidos para lograr los mismos objetivos de la institución”.	Le entrega importancia a conocer parámetros de resolución de conflictos.

		E9: "Para que todo el personal actué de manera diferente, así para cada situación los trabajadores sepamos que hacer y no tener que agrandar más el problema".	Le entrega importancia a conocer parámetros de resolución de conflictos.
		E10: "Para que todos los trabajadores sepamos lo que tenemos que hacer, sin que nadie nos esté dando indicaciones".	Le entrega importancia a conocer parámetros de resolución de conflictos.

SOLO USO ACADÉMICO

Tabla Pregunta N°7

Pregunta Investigativa: ¿Qué situaciones de conflicto le ha tocado vivenciar en el establecimiento?			
Categoría	Subcategorías	Resultados	Análisis
Gestión	Gestionar de acción	E1: - "Consumo de marihuana en los baños". -“Me ha tocado separar en peleas entre alumnos de diferentes dimensiones de violencia, poniendo en riesgo mi propia integridad para generar tranquilidad en la comunidad”.	Describe situaciones de consumo de drogas dentro del establecimiento.
		E2: “Consumo de drogas, padres que abandonan a sus hijos, riñas, embarazos adolescentes, padres de familias alcohólicos y drogadictos, niños abandonados”.	Describe situaciones de consumo de drogas dentro del establecimiento.
		E3: “uno como asistentes se da cuenta que conocer la realidad de cada alumno es una situación más “sabrosa” se da cuenta del actuar de los alumnos”.	Conocer contexto donde los alumnos se desenvuelven.
		E4: “Riñas, violencia psicológica entre alumno y los profes, consumo de drogas”	Describe situaciones de consumo de drogas dentro del establecimiento.
		E5: “Un caso de una niña que intento ser violada antes de ingresar al colegio, niños que entran drogados, niños que entran al colegio en situaciones precarias”.	Describe situaciones de consumo de drogas dentro del establecimiento.
		E6: “Consumo de drogas principalmente”	Describe situaciones de consumo de drogas dentro del establecimiento.
		E7: “Riñas, consumo de drogas, embarazos”.	Describe situaciones de consumo de drogas dentro del establecimiento.
		E8: “alumnos llorando por bullying o gente que las moleste dentro del mismo establecimiento”.	Describe situaciones de consumo de drogas dentro del establecimiento.
		E9: “: Consumo de drogas de todo tipo, embarazos, alumnos que sufren bullying, alumnos con problemas en sus casas”.	Describe situaciones de consumo de drogas dentro del establecimiento.

		E10: "Principalmente conflicto familiar y mucho consumo de drogas".	Describe situaciones de consumo de drogas dentro del establecimiento.
--	--	---	---

Tabla Pregunta N°8

Pregunta Investigativa: ¿Qué haría usted ante una situación de conflicto dentro del establecimiento educacional?			
Categoría	Subcategorías	Resultados	Análisis
Gestión	Toma de decisiones	E1: "Llamaría la atención de los involucrados y si ellos no toman en cuenta mi opinión, avisaría a inspectoría general para que actúen ante esa situación, informando lo ocurrido".	Sigue un protocolo de acción para un conflicto según propia percepción.
		E2: "Conversar con las partes, mediar con las partes (Buscar un punto en común, que ninguna de las partes salga perjudicada), citación de apoderados, si pasa a mayor el conflicto, se deriva a inspectoría general o a quien corresponda (Apoyo de psicólogo, profesores jefes y orientación, es de apoyo que se canaliza todo".	Sigue un protocolo de acción para un conflicto según propia percepción.
		E3: "Seguir el protocolo de acciones entregados a principio de año por mi jefatura."	Sigue protocolo diseñado para diferentes acciones por el establecimiento.
		E4: "Actuar según mi experiencia, hay que ver que está pasando, detener el conflicto y ver el contexto del porque ocurrió eso".	Sigue un protocolo de acción para un conflicto según propia percepción.
		E5: "Llamo al tiro a la inspectoría general, intento no meterme mucho por miedo a que se me involucre a algo más peligroso".	Sigue protocolo diseñado para diferentes acciones por el establecimiento.
		E6: "Aviso a mis jefes para que ellos tomen una decisión, intento involucrarme un poco porque al fin de cuenta uno siempre puede salir perjudicado".	Sigue protocolo diseñado para diferentes acciones por el establecimiento.
		E7: "No me meto, excepto que ya pasé a mayores".	No se involucra en situación de conflicto.

		E8: "Meterme y solucionar altiro todo, como dije antes si pasa a mayores informar de inmediato a la inspección general para que ellos se hagan cargo".	Sigue un protocolo de acción para un conflicto según propia percepción
		E9: "Depende de lo que ocurra, analizo la situación, intento hablar con las partes afectadas y si no hay solución, derivo a un inspector".	Sigue un protocolo de acción para un conflicto según propia percepción
		E10:" Daría aviso a inspección general que se preocupa del tema disciplinario".	Sigue protocolo diseñado para diferentes acciones por el establecimiento.

Tabla Pregunta N° 9

Pregunta Investigativa: Según su nivel de estudio ¿Qué tipo de capacitaciones le gustaría tener en su trabajo?			
Categoría	Subcategorías	Resultados	Análisis
Necesidades	Necesidad de capacitaciones	E1: "Me gustaría que nos dieran capacitaciones diferentes, porque nunca nos han dado para los asistentes de la educación, siempre hay capacitaciones para profesores".	Capacitaciones específicas para los asistentes de la educación.
		E2: "Seguir capacitándome en lo mío (Profesional del área comercial), en el área que me especializo que es la parte comercial, administración. Realizando talleres a los alumnos del área comercial y que sepan lo que es el trabajo en terreno".	Capacitación en su área de desarrollo, para aplicarla a los alumnos.
		E3: "Área de psicología, apoyo, contención y orientar mejor a los alumnos. Curso de mediación, de resolución de conflicto, orientación".	Capacitarse en áreas de apoyo para los alumnos.

		E4: "Me gustaría tener algún curso de informática aplicada a la educación y poder enseñarles cosas a los cabros".	Capacitación en su área de desarrollo, para aplicarla a los alumnos.
		E5: "Me gustaría seguir tener cursos que me permitan seguir aprendiendo cosas de tecnología ya que cada vez las cosas se renuevan más y cuesta utilizarlas".	Capacitación de área de desempeño para mejorar el rendimiento profesional.
		E6: "“Aprender a cómo tratar mejor a los niños, como llegar mejor a ellos y poder aconsejarlos, no sé cómo un curso de convivencia escolar”".	Capacitarse en áreas de apoyo para los alumnos.
		E7: "Poder estudiar más cosas relacionado con mis estudios técnicos, ojalá este trabajo sea temporal y poder desempeñarme en el área que estudie y me gusta".	Capacitarse en su área para desarrollarse en otras áreas profesionales.
		E8: "“Desarrollarme mejor con los alumnos tener mejor llegada aún, además, poder hacer talleres con las cosas que yo sé hacer”".	Capacitarse en áreas de apoyo para los alumnos.
		E9: "Mayor perfeccionamiento para el trato con los niños, creo que estamos relacionados todos los días con los alumnos".	Capacitarse en áreas de apoyo para los alumnos.
		E10: "Profundizar un poco mis estudios técnicos, pero siempre con la idea de realizar más cosas para los alumnos y poder compartir aún más con ellos."	Capacitación en su área de desarrollo, para aplicarla a los alumnos.

Tabla Pregunta N°10

Pregunta Investigativa: Según el sentir que tiene en su trabajo ¿Qué cosas cambiaría de su condición laboral actual?			
Categoría	Subcategorías	Resultados	Análisis
Condición Laboral	Mejoramiento de condiciones laborales	E1: "Apoyarse entre el equipo de asistentes de la educación, para poder trabajar en equipo y llevar a cabo de mejor manera las tareas asignadas por la jefatura".	Apoyar el trabajo colaborativo entre los asistentes de la educación.

	E2: "Me gustaría interactuar con los alumnos bajo la tutela de la jefatura, y hasta los mismos profesores que puedan participar, que cuenten conmigo para entregar mis conocimientos".	Interactuar con el alumnado realizando diferentes espacios de desarrollo pedagógico.
	E3: "El sueldo, porque es desgastador pero el trabajo se hace con tanto amor que es satisfactorio ver los resultados de un año para otro, son procesos."	Regularización del sueldo con respecto a la labor realizada.
	E4: "tener más claros los roles, porque de repente siento que hago trabajo de otras personas"	Clarificación de roles para evitar conflictos profesionales.
	E5: "Contar con más apoyo cuando se detecta algunos alumnos con problemas, para yo así no tener que involucrarme en cosas difíciles".	Clarificación de roles para evitar conflictos profesionales.
	E6: "Que pueda tener más oportunidades de estudiar y seguir haciendo cosas nuevas y no siempre lo mismo"	Espacios de capacitación y valoración del desarrollo profesional.
	E7: "me gustaría que estén mejor distribuido los roles".	Clarificación de roles para evitar conflictos profesionales.
	E8: "Cómodo, me gustaría que nos capacitarán más y podamos estudiar, más que un mejor sueldo hacer mejor la pega y mejor orientados".	Espacios de capacitación y valoración del desarrollo profesional.
	E9: "Poder participar más de actividades pedagógicas, donde nosotros también podamos compartir y enseñarles cosas a los alumnos, de diferentes índoles".	Interactuar con el alumnado realizando diferentes espacios de desarrollo pedagógico.
	E10: "El sueldo es muy bajo"	Regularización del sueldo con respecto a la labor realizada.