

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

Percepción de los estudiantes y docentes acerca de la convivencia escolar  
del Colegio Alto Gabriela de la comuna de La Pintana.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO  
ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CON  
MENCIÓN EN ORIENTACIÓN,  
RELACIONES HUMANAS Y FAMILIA

Estudiantes : Cristina Osorio Contreras  
Jéssica Villanueva Silva  
Profesor guía : Mg. Leonel Navia Pérez  
Año : 2018

## **AGRADECIMIENTOS**

Finalizar esta tesis de Magister no hubiese sido posible, sin la participación de personas e instituciones que se han puesto a nuestra disposición para que este trabajo llegue a su término. Por ello, es para nosotras un verdadero privilegio utilizar este espacio para ser justas y consecuentes con ellas, expresándoles nuestros agradecimientos.

En primer lugar, nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos, a la comunidad del Colegio Alto Gabriela Ubicado en La Comuna de La Pintana, en especial a su directora Johana Concha Zúñiga, cuerpo docente y estudiantes de enseñanza media, quienes nos abrieron las puertas para poder llevar a cabo este proyecto de investigación.

A nuestro profesor guía señor Leonel Navia Pérez, por su apoyo y confianza en nuestro trabajo, quien compartió conocimientos y experiencias de tipo profesional y personal que fueron de gran valor para el desarrollo de nuestra investigación.

A las docentes de Universidad Mayor, señora Fabiola Cortéz-Monrroy, señora Lucía Illanes, quienes además de contribuir en nuestra formación profesional, nos brindaron las orientaciones necesarias en la elaboración del instrumento de investigación, ofreciendo desinteresadamente apoyo y retroalimentación constante.

## DEDICATORIA

Dedico esta investigación, a mi familia por apoyarme en este proyecto de formación y permitirme cumplir el desarrollo de esta tesis. Gracias Martín y Mauricio por creer en mí.

A mis compañeras de trabajo Yarela, Angela, Lizette y Pamela, quienes me apoyaron en mis horas de cansancio y se esforzaron para que mi trabajo fuese más llevadero. También la dedico, a mi compañera Jessica Villanueva, con quien tuve el privilegio de desarrollar esta investigación.

*Cristina Osorio*

La presente investigación, deseo y merece de todo corazón dedicarlo a los tres hombres más importantes de mi vida, ellos son Fredy, mi marido y mis dos hijos Alonso y Daniel, quienes con su paciencia, tolerancia, amor y apoyo incondicional fueron partícipes y gestores de este anhelo hecho realidad.

No quiero dejar pasar esta oportunidad, para dedicar este logro a tres maravillosas personas que fueron parte de mi vida y que hoy no se encuentran conmigo, pero sé que estarían orgullosas de saber que alcancé otra de mis metas, ellas son mis padres, María Inés y Sergio y mi tía Adelina (Nina). No puedo dejar de mencionar en esta dedicatoria a mi compañera de tesis, Cristina Osorio, quien con su perseverancia y minuciosidad hizo que esta aspiración se pudiera concretar a la perfección.

*Jéssica Villanueva*

## INDICE

Pág.

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
---------------------------	---

### **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Antecedentes.....	4
1.1.1. Formulación del problema de investigación.....	5
1.1.2. Justificación del problema de investigación .....	8
1.1.3. Pregunta de Investigación .....	10
1.1.4. Objetivo General.....	10
1.1.5. Objetivos específicos .....	10

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Resumen Historia Política de Convivencia Escolar .....	11
2.2. Política de Convivencia escolar 2015-2018 .....	14
2.2.1 Evolución de la Política de Convivencia Escolar.....	19
2.2.2 Enfoques de la Política de Convivencia Escolar.....	23
2.2.3 Implementación de la Política de Convivencia Escolar.....	25
2.2.4 Importancia de la Convivencia Escolar .....	27
2.3 Clima Escolar.....	30
2.4 La convivencia y el Conflicto como procesos formativos.....	32
2.4.1 La mediación de los conflictos.....	36
2.4.2 Arribas y Torrego: Una propuesta educativa de cómo abordar los conflictos.....	38
2.5 Las medidas disciplinarias en la escuela.....	45
2.6 Los Jóvenes y el mundo escolar.....	48
2.7 Contexto Institucional Colegio Alto Gabriela.....	53
2.7.1 Organigrama .....	56
2.7.2 Equipo de trabajo .....	57
2.7.3 Definición de Perfiles .....	57

2.7.4 Plan de Convivencia .....	59
2.7.5 Objetivos Estratégicos .....	60

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

3.1. Diseño de la investigación .....	63
3.2. Universo de referencia y muestra bajo estudio .....	64
3.3. Instrumentos y técnicas de análisis .....	64
3.4. Descripción del trabajo de campo .....	66

### **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

5.1. Presentación de los datos .....	68
--------------------------------------	----

### **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES**

5.1 Conclusiones Generales .....	107
5.2 Conclusiones por objetivos .....	109
5.3 Análisis de datos desde el marco teórico.....	116
5.4 Limitaciones .....	122
5.5 Proyecciones .....	123

<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	125
---------------------------	-----

<b>ANEXOS</b> .....	129
---------------------	-----

Anexo N°1 Consentimiento Informado

Anexo N°2 Encuesta Alumnos

Anexo N°3 Encuesta Profesores

## CUADROS Y FIGURAS

Cuadro N° 1 Indicadores de Calidad Simce.....	6
Figura N° 1 Evolución de la Política de Convivencia Escolar .....	22
Tabla N° 1 Curso y Matricula por niveles.....	54
Figura N° 2 Organigrama.....	56
Cuadro N° 3 Equipo de Trabajo.....	57
Cuadro N° 4 Definición de Perfiles.....	57
Cuadro N° 5 Objetivos Estratégicos .....	60
Tabla N° 2 Datos generales de la muestra de estudio.....	68
Tabla N° 3 Datos específicos de la muestra de estudio.....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Objetivo 1</b> .....	69
Pregunta N°1 Para ti la convivencia escolar .....	69
Pregunta N°2 ¿Qué valoración le das a la convivencia escolar? .....	71
Pregunta N°3 ¿Cómo es la relación de tus estudiantes con sus compañeros/as?.....	73
Pregunta N°4 ¿Cómo es la relación con tus alumnos? .....	75
Pregunta N°5¿Cómo consideras el trato que les das a los alumnos dentro del aula?...77	
Pregunta N°6 ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones? .....	79
<b>Objetivo 2</b> .....	81
Pregunta N°1 Consideras que los conflictos en tu colegio son un problema .....	81
Pregunta N°2 ¿Qué tipo de conflictos son los más frecuentes entre los estudiantes? (marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión) .....	83

Pregunta N°3 Los tres conflictos que más representan tu opinión y son más frecuentes de los alumnos hacia los profesores son: marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión). .....85

Pregunta N°4 ¿Cuáles son las conductas que interrumpen el buen funcionamiento de la clase? marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión). .....87

Pregunta N°5 ¿Cuáles crees que son las causas de por qué los estudiantes interrumpen la clase? marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión) .....89

**Objetivo 3** .....91

Pregunta N°1 ¿Cuándo los estudiantes tienen un problema en el colegio, ¿con quién crees tú que pueden contar para que los ayude? (marca con una X las 2 respuestas que más representan tu opinión) .....91

Pregunta N°2 ¿Cuándo observas que unos estudiantes tienen un problema con un compañero, la mayoría de las veces lo resuelve: (marca con una X las 2 respuestas que más representan tu opinión) .....93

Pregunta N°3 Las medidas de disciplina que aplicas como profesor en la sala de clases cuando existe un conflicto son: (marca con una X las 2 respuestas que más representan tu opinión) .....95

Pregunta N°4 ¿Cuál es el modo de actuar de los docentes frente a los conflictos en la sala de clases? .....97

Pregunta N°5 Las medidas que aplicas son recibidas por los estudiantes de las siguientes formas .....99

Pregunta N°6 Crees que las medidas que aplican los docentes para resolver los conflictos son .....101

Pregunta N°7 ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones? .....103

Pregunta N°8 Crees que el colegio entrega herramientas para aprender a convivir mejor y resolver conflictos .....105

SOLO USO ACADÉMICO



## RESUMEN

La siguiente investigación presenta un análisis acerca de la convivencia escolar en el establecimiento Alto Gabriela de la Pintana durante año 2017, por parte de sus estudiantes y profesores de enseñanza media.

Esta es una propuesta que se sustenta en La Política de Convivencia Escolar, del Ministerio de Educación de Chile, año 2015-2018 que busca promover mejoras en la calidad de los procesos educativos y la construcción de una comunidad escolar que ayude a la alineación de los estudiantes a través de un proceso formativo y sistemático.

Desde el paradigma analítico explicativo en su vertiente cuantitativa, se levantó información con una encuesta estructurada de alcance censal, caracterizando la población de estudiantes y profesores de enseñanza media. En cada una de las dimensiones analizadas se exhiben los resultados de los profesores y estudiantes.

Se terminó con algunas conclusiones sobre los datos y reflexiones expuestos en el documento. Los resultados quedan disponibles para la comunidad educativa, como una mirada objetiva a la situación actual, insumo de base para promover líneas de acción tendientes a potenciar y fomentar la convivencia escolar dentro de este establecimiento.

**Palabras clave:** Convivencia escolar- conflictos-estrategias de mediación.

## **ABSTRACT**

The present research presents an analysis about the school coexistence between students and the teaching staffing the educational high school Alto Gabriela from La Pintana during the school year 2017.

It is a proposal based on the School Coexistence Policy of the Chilean Ministry of Education, years 2015-2018, which aims at improving the quality of the educational processes and the construction (formation) of a school community helping on the alignment of students through a systematic and formative process.

From explicative analytical paradigm in its quantitative view, data was collected on the basis of a structured survey with censal range characterizing the population of high school students and teachers. In each one of the analyzed dimensions results are exhibited of teachers and students.

We ended up with some conclusions about the data and reflexions described in the document. The results are available for the educational community, with a fairly objective view of the present situation, input as a basis to foster lines of research and actions aiming at strengthening and promoting school coexistence in this educational center.

Key words: School coexistence, conflicts, strategies of mediation.

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación, invita a reflexionar acerca de la importancia de la convivencia en una comunidad educativa, entendiendo que las relaciones humanas de una comunidad, no se dan por sí sola, sino que se construyen día a día en la escuela, forjándose a diario en todos los espacios y tiempos escolares. La buena convivencia permite llevar a cabo un proceso de integración a la vida social y a la participación responsable de la vida ciudadana. Abordar la convivencia en la escuela como parte de la formación, posibilita el desarrollo de competencias personales y sociales, para aprender a ser y a convivir juntos.

La Política de la convivencia escolar para el periodo 2015-2018, presenta un enfoque particularmente formativo, lo que significa que la comunidad educativa debe procurar la formación de habilidades y valores que permitan convivir en armonía. Es así como, desde las bases curriculares de la educación parvularia, hasta los objetivos fundamentales transversales en enseñanza media, se busca potenciar que los estudiantes adquieran valores y principios que fomente la relación con otros. El enfoque preventivo, motiva al aprendizaje de la autonomía en la toma de decisiones y a prevenir situaciones que pone en riesgo la sana convivencia. Para ello se debe llevar un proceso formativo, con estrategias pedagógicas, que permitan a los miembros de la comunidad aprender transversalmente, tanto en el espacio escolar, como en el medio donde el estudiante se desenvuelve. La cultura escolar debe tender a favorecer la construcción de un sujeto con valores, con responsabilidades, con respeto a las normas y con la capacidad de tolerancia al otro, a la diversidad y el pluralismo.

La presente investigación, fue realizada en el Colegio Alto Gabriela perteneciente a la Sociedad Educacional Antumahuida Ltda. Ubicado en la comuna de La Pintana, Región Metropolitana. En ella participaron estudiantes y profesores de enseñanza media, en el ámbito de la convivencia escolar. El interés de ambas autoras apuntó a conocer y comprender la interacción social que viven los estudiantes y profesores del

establecimiento. Esta investigación develó, cómo se llevan a cabo las relaciones humanas, cómo docentes y estudiantes gestionan la construcción de una sana convivencia para la conquista de una educación de calidad, capaz de responder a los desafíos planteados por la comunidad escolar y la sociedad con la que se interactúa.

El primer capítulo tiene por objeto caracterizar el problema a estudiar. Aquí se presenta la necesidad del Colegio acerca de mantener una buena convivencia escolar, la gestión que se lleva a cabo en este ámbito y como ambos actores perciben prácticas sociales. Parte esencial de este capítulo es el planteamiento de los objetivos y preguntas propias de esta investigación.

El marco teórico sustentó las ideas expuestas en la investigación; corresponde al segundo capítulo informe. A través de una revisión bibliográfica, se analiza La Política de Convivencia Escolar chilena, su importancia dentro de las escuelas, los conflictos y la importancia de la mediación. En este apartado la mirada está puesta en la convivencia escolar como una acción que tiene, a la base, el respeto y participación de la comunidad escolar.

El tercer capítulo está dedicado al marco metodológico, que sustenta las herramientas de la investigación. Acá se explicita el carácter cuantitativo del trabajo, desplegado a través de un diseño descriptivo. Se encuentra presente en este capítulo, la caracterización del diseño utilizado, la definición del universo y muestra de estudio, la descripción y la fundamentación metodológica del instrumento, herramienta que permite identificar y evaluar los objetivos de la investigación.

En el cuarto capítulo, se dan a conocer los resultados del trabajo a través de tablas y gráficos que facilitan la comprensión y análisis de la información levantada. Cada uno de estos elementos está acompañado de observaciones, respondiendo a los objetivos y preguntas de investigación planteadas.

En el quinto capítulo el lector encontrará las conclusiones que se establecen a partir del recorrido bibliográfico y el levantamiento de información. Estas conclusiones buscan dar una mirada de conjunto y levantar algunas propuestas para una mejora continua en el ámbito investigado.

Para concluir es importante mencionar, que la presente investigación sólo tendrá una finalidad concreta, si se utiliza como herramienta para reflexión, que permita a los miembros de la comunidad educativa, visualizar este estudio como una forma de apreciar la importancia de la gestión de la convivencia dentro del establecimiento.

SOLO USO ACADÉMICO

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Antecedentes**

La convivencia escolar dentro de las escuelas, supone un aprendizaje progresivo y permanente, en que los adultos de la comunidad educativa y particularmente los docentes, junto a las familias, tienen un rol fundamental en el proceso de socialización de los jóvenes. “La comunidad educativa es un espacio privilegiado para aprender a vivir con otras personas” (Mineduc, 2010. p15). La política de convivencia escolar, define convivencia como “La coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes” (Mineduc, 2015). Es decir, es la construcción de relaciones basada en el respeto mutuo, la interrelación armoniosa entre los diferentes actores de una comunidad educativa. El Objetivo General de la Política de Convivencia Escolar año 2015-2018 es,

“Orientar la definición e implementación de acciones, iniciativas y programas que promuevan y fomenten la comprensión y el desarrollo de una convivencia escolar inclusiva, participativa, solidaria, tolerante, pacífica y respetuosa, en un marco de equidad de género y con enfoque de derechos” (p.6)

Es decir, posee una orientación preferentemente formativa, la convivencia debe ser planificada, se debe enseñar y poner en práctica en actividades cotidianas y a su vez, ver en cada acto, una oportunidad para ayudar a formar al estudiante.

La Política de Convivencia Escolar 2015-2018 tiene su base en tres ejes esenciales:

- ✓ Tiene un enfoque formativo, ya que se enseña y se aprende a vivir con otros.
- ✓ Requiere de la participación y compromiso de toda la comunidad educativa, de acuerdo a los roles, funciones y responsabilidades de cada actor y estamento.

- ✓ Todos los actores de la comunidad educativa son sujetos de derecho y de responsabilidades, y deben actuar en función del resguardo de la dignidad de todos y todas.

Este tipo de relaciones contribuyen al bienestar, la seguridad, ajuste social, emocional y cognitivo de un niño o niña. La convivencia en los establecimientos educativos, depende en gran medida de cómo se aplican las normas que rigen las relaciones y los comportamientos de todos los estamentos de la comunidad escolar; es decir, es la calidad de la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional.

La eficacia de la convivencia dentro del establecimiento, es un agente decisivo que contribuye a la formación ciudadana, siendo la comunidad educativa un espacio privilegiado para que los estudiantes aprendan modelos de relación.

#### **1.1.1. Formulación del problema de investigación**

Para esta investigación se ha indagado exploratoriamente, los indicadores de calidad del Simce, se ha observado el ambiente dentro del establecimiento, se han recogido opiniones y se han revisado y cuantificado las anotaciones de los libros de clases de enseñanza media, de los años 2015 y 2016.

Acerca del primer punto, se pueden observar los siguientes puntajes en los indicadores de calidad Simce, en el ámbito de Convivencia escolar:

**Cuadro N°1: Indicadores de Calidad Simce (4º básico; 6º básico; 8º básico; II medio 2015-2016)**

INDICADOR	Cuarto básico		Sexto básico		Octavo básico		Segundo medio	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Clima de convivencia escolar	73	72	75	.	72	-	76	73
Dimensión: Ambiente de respeto	67	66	67	-	66	-	71	67
Dimensión: Ambiente organizado	80	79	84	-	81	-	84	79
Dimensión: Ambiente seguro	72	71	74	-	68	-	73	74

(www.simce.cl)

Al observar la trayectoria en las últimas evaluaciones, se evidencia, que los resultados descendieron, se percibe un movimiento fluctuante con tendencia a la baja principalmente en la dimensión de Ambiente de respeto y ambiente organizado, por lo cual el colegio debiese estar implementando estrategias para subir estos puntajes, que representan el sentir de los estudiantes, principales protagonistas del proceso de convivencia dentro de las escuelas.

En el segundo punto, al entablar conversaciones con los docentes y equipo directivo del establecimiento, se evidencia gran preocupación frente a cómo los alumnos están relacionándose entre sí y con sus docentes; los profesores manifiestan que los alumnos, no respetan las normas y no cumplen con sus deberes escolares. Al preguntar a la orientadora del establecimiento, sobre el manejo de los profesores frente a las conductas de los alumnos, la profesional muestra alta preocupación, pues la mayoría de los alumnos son enviados a inspección, observando escasa participación de los docentes en la mediación de los conflictos.

En el tercer punto, en cuanto al análisis de las observaciones en el libro de clases de los alumnos de enseñanza media, entre los años 2015-2016 se obtiene lo siguiente:



- ✓ En los primeros años medios, de un total de 1.796 anotaciones, el 94,7% corresponde a anotaciones negativas. Las observaciones mayoritariamente aluden a faltas durante la clase como: uso de celular, gritar, interrumpir al profesor, escuchar música, no trabajar en clases, no traer materiales, salir de clase sin autorización, maquillarse, contestar con groserías o en forma violenta al profesor, hurto y golpear a sus pares. Sólo 5,5 % de las anotaciones son positivas y en su mayoría son por ordenar y limpiar la sala o participar en taller PSU.
- ✓ En los segundos años medios, de un total de 1.128 anotaciones, un 97,4 % corresponde a anotaciones negativas. Principalmente aluden a faltas pedagógicas dentro de la clase, como no trabaja en sala, no sigue instrucciones, no trae materiales, atrasos reiterados al inicio de las clases, violencia entre compañeros (golpes, groserías), así como también se observa el uso del celular para tomar fotografías, escuchar música o ver videos. Sólo el 2,6 % de las anotaciones son positivas y en su mayoría son por ordenar y limpiar la sala o participar en taller PSU y en actos cívicos.
- ✓ En los terceros años medios de un total de 1.745 anotaciones un 96,1% corresponde a anotaciones negativas. Principalmente se registran actitudes de desorden en la sala en actos como: escuchar música, gritar, pararse constantemente, conversar, maquillarse, llegar atrasado a clases o salir de ella sin permiso, o no entrar a la clase y quedarse en el patio; también, las faltas pedagógicas corresponden a no traer materiales, uso de uniforme en educación física, hurto de objetos dentro del aula, violencia hacia los compañeros y profesores utilizando golpes o lenguaje grosero. Sólo el 3,9 % de las anotaciones son positivas y en su mayoría son por ordenar y limpiar la sala o participar en taller PSU o en actividades de plan de fomento lector.

- ✓ En los cuartos años medios, de un total de 391 anotaciones, un 89 % corresponde a anotaciones negativas, principalmente a faltas pedagógica, como no llevar las tareas, no cumplir con la lectura de los textos, copiar en las pruebas, dejar pruebas en blanco. En cuanto al área conductual, se observan, anotaciones por desorden en sala, sin dejar que el profesor haga su clase, atrasos al llegar al aula y un número menor de observaciones por violencia entre pares y hacia los profesores. Sólo el 11% de las anotaciones son positivas y en su mayoría son por ordenar y limpiar la sala o participar en taller PSU.

A nivel exploratorio, se evidenció un deterioro de la convivencia, a raíz de esto, se han generado una serie de preocupaciones en el equipo directivo. A través de esta investigación, se pretendió indagar cómo estudiantes y docentes perciben la convivencia escolar en el establecimiento, en la idea, que los resultados, sean un aporte para los miembros de la comunidad educativa.

### **1.1.2 Justificación e importancia de la investigación**

Dentro del contexto escolar, se establecen diversos tipos de relaciones sociales, estas se generan al interactuar con otros sujetos dentro de un contexto normado. Establecer buenas relaciones de convivencia en la escuela contribuyen al bienestar, seguridad, ajuste social, emocional y cognitivo del estudiante.

Generar modelos de sana convivencia dentro de las escuelas, es una labor compleja, pues esta debe ser planificada y protocolizada. En el espacio escolar existen múltiples interrelaciones, en las cual los estudiantes aprenden a convivir en armonía, pero esa armonía se puede ver interferida generando conflictos, los que se deben resolver de manera formativa. “Los conflictos y ciertas formas de violencia pueden aflorar en la convivencia, pero es parte del asunto pedagógico su tratamiento en positivo” (Del Rey, Ruiz, y Feria, 2009), es por ello que la participación, el consenso, la responsabilidad, el

trabajo en equipo de la comunidad educativa es primordial para generar una buena convivencia en las escuelas.

La misión de educar para la sana convivencia escolar, no es una tarea fácil, ésta sin duda, demanda a los educadores a gestionar y a ejecutar diversos planes para favorecer y motivarla. “La convivencia no es algo estático, sino que es una construcción colectiva y dinámica, sujeta a modificaciones conforme varían las interrelaciones de los actores en el tiempo” (Banz, Cecilia, 2008, p.2). Es por ello que cualquier propuesta realizada fuera del contexto real queda dispuesta a fracasar. Es así como el Mineduc, ha puesto a disposición diversas orientaciones, para la construcción de planes de gestión que aporten a vivir en armonía, los cuales deben ser elaborados y gestionados por toda la comunidad escolar, a partir de sus propias realidades, con el fin de que estos apunten a una real formación de los estudiantes.

La gestión de la convivencia escolar orienta a que cada establecimiento pueda:

- ✓ Desarrollar su Proyecto Educativo Institucional, acorde a los principios, valores y aspiración formativa de la comunidad educativa.
- ✓ Desarrollar su Reglamento Interno, estableciendo normas, sanciones y medidas pedagógicas ajustadas a derecho, y que promuevan la buena convivencia escolar.
- ✓ Elaborar e implementar el Plan de Mejoramiento Educativo, planificando las acciones en el área de Convivencia Escolar, de acuerdo a sus características y requerimientos

El colegio Alto Gabriela declara en su P.E.I en el área de convivencia escolar, “Ser una organización preocupada del desarrollo social y valórico de nuestros estudiantes, manteniendo un ambiente escolar grato que fomente autoestima escolar, vida sana y

formación ciudadana como bases de la convivencia escolar.” (p.12). El colegio, pretende así favorecer un ambiente apropiado para el aprendizaje, involucrando a todos los agentes educativos para dicha formación.

Es por ello que el objetivo de la investigación, pretende conocer la percepción que tienen estudiantes y docentes de enseñanza media, acerca de cómo se vive la convivencia dentro del establecimiento, cuáles son los tipos de conflictos que ellos evidencian y su forma de afrontarlos.

### **1.1.3 Preguntas de investigación**

¿Cuál es la percepción de los estudiantes y docentes de enseñanza media del colegio Alto Gabriela de la Comuna de la Pintana acerca de la convivencia escolar?

¿Cuál es la percepción que tienen docentes y estudiantes de enseñanza media del colegio Alto Gabriela, acerca de la calidad de las relaciones interpersonales?

¿Cuáles son los principales conflictos que afectan la convivencia de docentes y estudiantes del colegio Alto Gabriela?

¿Cuáles son los mecanismos que tienen docentes y estudiantes de enseñanza media del colegio Alto Gabriela para afrontar los conflictos?

### **1.1.4 Objetivo general**

Describir la percepción de la convivencia escolar de estudiantes y de docentes de enseñanza media, del Colegio Alto Gabriela de la Comuna de La Pintana.

### 1.1.5 Objetivos específicos

- ✓ Identificar la percepción que tienen estudiantes y docentes de enseñanza media, acerca de la calidad de las relaciones interpersonales.
- ✓ Conocer los principales conflictos que afectan la convivencia escolar desde las percepciones de estudiantes y docentes de enseñanza media.
- ✓ Identificar los mecanismos empleados por los estudiantes y docentes de enseñanza media para afrontar los conflictos.

SOLO USO ACADÉMICO

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

En este capítulo, se levanta el respaldo teórico en el marco de la legislación chilena, considerando. la Política Nacional de Convivencia Escolar, la idea de esta exposición es presentar normativa como herramienta de acción que debe orientar la gestión de la convivencia escolar dentro de las escuelas chilenas, poniéndola al servicio para abordar de mejor manera las interrelaciones que se dan dentro de este contexto, señalando los cambios que se han realizado dentro de esta, los organismos que la apoyan y la visión formativa que se debe llevar a cabo. Luego se dará paso a la Importancia de la convivencia dentro del contexto escolar, comprendiendo que en este convergen variadas interacciones sociales, que tienen diferentes significados para las personas, que son parte de esta. Se analiza la importancia que tiene la convivencia en las comunidades escolares, las tienen la misión de promover aprendizajes del saber convivir de manera armónica y sana, con el apoyo de todos los agentes educativos que en ella caben y cómo desde esta perspectiva las escuelas generan mejores condiciones para que todos quienes interactúan del proceso educativo, también se reflexiona acerca del valor y responsabilidad que tiene la educación, para construir nuevas perspectivas acerca de la convivencia escolar, para luego finalizar con el plan de convivencia escolar del Colegio Alto Gabriela, que llevará a comprender el contexto donde se desarrolla la investigación. En este apartado se conocerá el plan de convivencia, sus objetivos, las acciones y cómo los miembros de la comunidad lo ponen al servicio de la formación personal y social de sus estudiantes.

### **2.1 Resumen historia de la Política de la convivencia escolar 2002-2011**

El Ministerio de Educación de Chile, en el año 2002 puso a disposición en los establecimientos educacionales La Política de Convivencia Escolar. Esta tenía por objetivo fomentar “La interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento

educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de alumnos y alumnas” (Ministerio de Educación, 2002).

Esta incorporación formal de la conceptualización de “Convivencia escolar” direccionó el trabajo a través tres ejes: Currículo, Participación y Normativa escolar. Durante los años siguientes se generó un conjunto de documentos y material para gestionar su abordaje. En el texto “Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo, Mineduc” (p.73) se mencionan los siguientes hitos que dieron paso a la actual política de convivencia escolar.

Desde la promulgación de la ley en el año 2002 y su difusión en el año 2003 se han elaborado diversos documentos y ejecutado acciones, que han permitido ir enriqueciendo y reformulando los objetivos y estrategias para poner en marcha acciones que favorezcan la convivencia escolar dentro de las escuelas. Entre los hitos más relevantes extraído del texto “Conviviendo mejor en la escuela y el liceo” entre los periodos del 2003 al 2011, se elaboraron, validaron y se distribuyeron en los establecimientos educacionales, documentos como: “Orientaciones metodológicas para la reformulación de reglamentos de convivencia escolar”, “ Metodologías de trabajo de convivencia escolar”, “Elaboración de cartillas de trabajo, Conceptos claves para la resolución de conflictos en el ámbito escolar” “Comités de convivencia escolar democrática”, producción “ A convivir se aprende” , “Indicadores de calidad de la convivencia”, “La Convivencia Escolar. Cómo trabajar temas sociales a través de los Objetivos Fundamentales Transversales en los Programas de Estudio del Ministerio de Educación”, “Prevención de violencia en el pololeo” “Aprender a Convivir en la Escuela” “texto “Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo. Orientaciones para abordar la Convivencia Escolar en las Comunidades Educativas” “La Convivencia Escolar. Cómo trabajar temas sociales a través de los Objetivos Fundamentales Transversales en los Programas de Estudio del Ministerio de Educación”. Este material tuvo como objetivo de

entregar orientaciones técnicas y prácticas, que permitan a los profesionales de la educación instruirse y aprender de esta nueva forma de llevar a cabo los procesos de convivencia dentro del sistema escolar chileno. Así como se confeccionó material de lectura para los profesionales, a su vez se generaron capacitaciones presenciales para profesores, asistentes de la educación e inspectores de patio, a través de cursos y seminarios, como los impartidos el del año 2005, en el cual 2.500 asistente de la educación participaron de la capacitación “Resolución de conflictos” bajo el plan de convivencia escolar y La Confederación Nacional de Asociaciones de Funcionarios Asistentes de Educación Municipalizada de Chile CONFEMUCH. La escuela de sociología de la Universidad de Chile en el año 2006, puso a disposición el diplomado “Convivencia escolar y resolución de conflictos” en el año 2007, se realizó el encuentro de convivencia escolar “Buenas prácticas educativas de convivencia escolar” con la participación del Ministerio de Educación de Colombia y Argentina. En el año 2009, El Ministerio de Educación, junto a la Universidad de Chile impartieron el diplomado “Gestión pedagógica para la convivencia escolar” y “Rol de los asistentes de la educación en la actualización de La Política de Convivencia Escolar”, estas capacitaciones fueron dirigidas a profesionales de los establecimientos municipales y subvencionados, abarcando diversas comunas de la Región Metropolitana y del país.

Durante este período, también se ejecutaron diversos estudios acerca de esta temática, siendo el primero de ellos en el año 2005. “Primer estudio nacional de percepción de convivencia escolar” en el año 2007 “ Estudio de violencia escolar”, “Estudio diseño y ejecución de una evaluación de impacto de la política de convivencia escolar” en el 2008, Unicef junto al Ministerio de Educación realiza estudio “ Las convivencia escolar” en el 2009, se creó Convenio UNESCO-Ministerio de Educación para la “Validación de la matriz de Indicadores de Convivencia Democrática y Cultura de la Paz”, estos estudios permitieron analizar y mejorar los procesos de la calidad de la convivencia escolar dentro de los establecimientos educacionales. Organismos como UNICEF, Vicerrectoría de la Universidad de Chile y Unesco, tuvieron la función de revisar,



analizar y ejecutar cambios, para la mejora de planes y programas de convivencia escolar.

En el año 2009 el Ministerio de Educación lanzó el portal [www. convivenciaescolar.cl](http://www.convivenciaescolar.cl) en conjunto con Valoras-UC sitio oficial, el portal reúne las herramientas y materiales elaborados por el Mineduc sobre la convivencia y formación ciudadanas, tales como reglamentos de convivencia y manuales de resolución pacífica de conflictos. El material está dirigido a todos los actores del sistema escolar: directivos, orientadores, supervisores, jefes técnicos de las municipalidades, profesores, apoderados y alumnos.

En el 2011 se aprobó la Ley Sobre Violencia Escolar, que modifica la Ley General de Educación y entre otras cosas, agrega una nueva definición de Convivencia Escolar, ajustada a la nueva normativa e institucionalidad.

Los hitos presentados hasta el año 2011, han pretendido solidificar diversas ideas y propuestas, que dan paso a nuevas concepciones y con ello abrir una perspectiva de lo que significa la convivencia escolar para las escuelas chilenas.

## **2.2 Política de convivencia escolar 2015-2018**

En el año 2015, La Política de Convivencia Escolar se reestructura y renueva dando origen a nuevos lineamientos, que orientan la gestión de los agentes educativos para prevención de la violencia en los establecimientos educacionales y la promoción de prácticas formativas. Estas prácticas pretenden mejorar y enriquecer las relaciones humanas dentro de las escuelas. “Este nuevo enfoque de la Convivencia Escolar implica relevar en esencia su sentido formativo, pues se enseña y se aprende a convivir con los demás, a través de la propia experiencia de vínculo con otras personas”

(Política de Convivencia Escolar 2015-2018, p.6). La nueva concepción, resalta la importancia de reforzar las relaciones humanas, lograr armonía entre sus miembros desde sus diferencias y similitudes, afrontando los conflictos con tolerancia y como una forma de aprendizaje para la vida. El objetivo de la política 2015-2018 es:

“Orientar la definición e implementación de acciones, iniciativas, programas y proyectos que promuevan y fomenten la comprensión y el desarrollo de una Convivencia Escolar participativa, inclusiva y democrática, con enfoque formativo, participativo, de derechos, equidad de género y de gestión institucional y territorial.” (p.6)

Es decir, aspira a que las relaciones que se establecen en el contexto escolar sean formadoras, centrándose en el aprendizaje de los estudiantes a través la vivencia cotidiana dentro de la escuela.

La política a nivel legislativo, está sustentada por un cuerpo legal y normativo; entre sus principales respaldos, se encuentran:

- ✓ *La Declaración de los derechos humanos.* El Estado de Chile, mediante su constitución reconoce tratados internacionales que garantizan derechos esenciales, de los seres humanos, por lo cual el Estado de Chile, debe procurar la dignidad, los derechos de la persona y el bien común.
  
- ✓ *La Declaración de los derechos del niño,* ratifica que los niños y niñas son sujetos de derecho; se debe velar por su bien superior, protección y participación en las actividades que le afecten. “Todo niño tiene derecho a la educación y es obligación del Estado asegurar por lo menos la educación primaria gratuita y obligatoria. La aplicación de la disciplina escolar deberá respetar la dignidad del niño en cuanto persona humana” (Convención de los derechos del niño, Unicef

1990. p15). Esta base legislativa pretende asegurar, que todos los niños y niñas se beneficien de una serie de medidas de protección y asistencia; tengan acceso a servicios como la educación y puedan desarrollarse plenamente.

- ✓ *Ley N° 20.370 General de Educación.* Esta Ley constituye el principal cuerpo legal regulatorio de todo el sistema escolar, cuyo principal objetivo, es que la educación fomente el desarrollo intelectual y emocional de los estudiantes, a través de valores como el respeto, tolerancia y diversidad. Así queda manifestado en su artículo 2 de la Ley general de educación en la cual se explicita

“Artículo 2º.- La educación es el proceso de aprendizaje permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico, mediante la transmisión y el cultivo de valores, conocimientos y destrezas. Se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, y de nuestra identidad nacional, capacitando a las personas para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, y para trabajar y contribuir al desarrollo del país.” (Ley N° 20370, 2009)

- ✓ Ley N° 20.609 contra la discriminación: La Ley N° 20.609 contra la discriminación fue promulgada el año 2012 y busca resguardar el derecho de las personas a no sufrir ningún tipo de exclusión.
- ✓ Ley N° 19.284 de integración social de personas con discapacidad, promulgada el año 2005, que establece indicaciones sobre la integración de personas con discapacidad.

- ✓ Ley N° 20.845 Ley de Inclusión Escolar, la cual prohíbe toda forma de discriminación arbitraria, permite sanciones disciplinarias solo si están contenidas en el reglamento interno y establece un plan de apoyo a la inclusión, para fomentar la buena convivencia.
- ✓ Los programas, que emanan desde el Mineduc a los establecimientos educacionales del país, los que deben ser gestionado dentro de cada escuela. Entre ellos están: el Decreto N° 79 Reglamento de estudiantes embarazadas y madres, Decreto N° 50 Reglamento del centro de alumnos, Decreto N° 565 Reglamento del centro general de apoderadas/os,
- ✓ Decreto N° 24 Reglamento de consejos escolares, Decreto N.º 73/2014 Estándares indicativos de desempeño para establecimientos educacionales y sostenedores y Decreto N° 381 Otros Indicadores de Calidad de la Educación.

Esta política, ha recibido aportes de diversos organismos internacionales, que han estudiado los espacios escolares, reconociendo que las relaciones que fluyen dentro de las escuelas son procesos que impactan a una sociedad completa. Entre estos organismos se encuentran:

- ✓ La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Afirma que la educación de los seres humanos debe estar presente durante toda su vida. El informe “La Educación Encierra un Tesoro” (Delors, 1996), declara que existen cuatro formas de aprender y dimensiones en el cuales es el ser humano se desarrolla: Aprender a conocer, Aprender a hacer, Aprender a ser, Aprender a vivir juntos. El principio “aprender a vivir juntos” es aquel que posiciona a la convivencia escolar como uno de los sustentos principales del quehacer pedagógico. Delors, sostiene que la educación, tiene

una doble misión: enseñar la diversidad de la especie humana y contribuir a una toma de conciencia de las semejanzas y la intra dependencia entre todos los seres humanos. La educación, por lo tanto, debe propiciar el descubrimiento del otro, a través de la tolerancia, el respeto y la igualdad de oportunidades para los seres humanos.

- ✓ Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). Tiene como principal objetivo, promover la protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. En Chile, está presente desde 1950, atendiendo las necesidades de la infancia. Desde la década de los noventa trabaja para impulsar una transformación en la sociedad chilena que permita garantizar el pleno respeto de los derechos de niños, niñas y adolescentes. “La educación es un derecho humano fundamental esencial, para poder ejercitar todos los demás derechos. “La educación promueve la libertad y la autonomía personal y genera importantes beneficios para el desarrollo” (Política de Convivencia Escolar 2015-2018. p.15). A su vez valora la importancia de la relación familia-escuela, en tanto señala que, “la experiencia escolar está asentada sobre un conjunto complejo de relaciones humanas; de los estudiantes entre sí, de profesores con estudiantes, de las familias con la escuela, y de los directivos con profesores y estudiantes, entre otras” Política de convivencia escolar 2015-2018. p.15) Valora la familia como el primer actor responsable de niños y niñas, pues es la primera institución donde el niño y la niña aprende a relacionarse con otros. por lo cual la escuela y todos sus agentes deben completar la misión formativa del hogar, guiándose por la aspiración formativa del proyecto educativo.
  
- ✓ El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Focaliza su accionar en el Índice de Desarrollo Humano en diferentes sociedades, como una alternativa a la visión del crecimiento económico como único parámetro de desarrollo social. Comprende la calidad como constitutiva del derecho a la

educación. Desde esa perspectiva, el tipo de Convivencia Escolar que se presenta en los diferentes establecimientos educacionales, entendido como las relaciones y vínculos sociales desarrollados por los diferentes actores educativos, constituye uno de los elementos fundamentales de la calidad educativa y del ejercicio efectivo del derecho a la educación.

- ✓ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Fundada en 1961, agrupa a 35 países miembros y su misión es promover políticas educativas. Estas comenzaron a tener importancia para la OCDE porque son la base de formación de mano de obra industrial y social, es decir a través del aprendizaje, los estados conseguirán individuos preparados para influir en la mejora económica y social de su país. Actualmente se considera que es la organización internacional líder en el tema. Su objetivo principal es conseguir mejoras en la planificación educativa a través de la recopilación de datos y su comparación por medio del establecimiento de una red de indicadores educativos internacionales.

Al analizar los cuerpos legales y normativos, como a su vez el sustento de organizaciones internacionales, se puede establecer, que la Política de Convivencia Escolar, tiene como pilar fundamental, el respeto y dignidad del ser humano, prioriza practicas tendientes a mejorar la calidad de la convivencia dentro de las escuelas y hace comprender que las comunidades escolares son un espacio privilegiado para la formación y el ejercicio de la vida democrática y cívica, por lo cual esta política se transforma en una herramienta fundamental, que incide en la calidad de vida de todos los miembros de la comunidad.

### **2.2.1 Evolución de la comprensión de la política de la convivencia escolar 2015-2018**

La política de la convivencia escolar 2015-2018, se fundamenta en tres ejes esenciales. El primero de ellos, tiene un enfoque formativo, ya que plantea que se enseña y se aprende a vivir con otros, el segundo, que se requiere de la participación y compromiso de toda la comunidad educativa, de acuerdo a los roles, funciones y responsabilidades de cada actor y estamento, y el tercero, señala que todos los actores de la comunidad educativa son sujetos de derecho y de responsabilidades y deben actuar en función del resguardo de la dignidad.

La visión de La Política Convivencia Escolar 2015-2018, se sustenta principalmente por su visión formativa y preventiva, esto quiere decir, que toda instancia debe propiciar la formación social y emocional de estudiantes, docentes y otros miembros de la comunidad educativa, a través de diversas estrategias intencionadas acorde a las necesidades de cada escuela, por lo cual su función, es orientar y articular las acciones que emprendan los diferentes actores. Esta nueva visión da paso a una cultura democrática donde se prioriza las actitudes de respeto y tolerancia en un clima de armonía y reflexión entre las partes. Las normas de convivencia tienen como principio la prevención y formación del estudiante, más que el aprendizaje instrumental y punitivo. “En este sentido, la comprensión y quehacer de la Convivencia Escolar cada vez se ha ido centrando en el valor de la formación para la vida social y personal de los/as estudiantes” (Política de convivencia escolar 2015-2018. p.20). Por lo cual una de las principales tareas que considera esta política, es que la escuela sea una institución que considere la integración, procurando que los distintos miembros de la comunidad aprendan a superar los conflictos y mejoren las dinámicas de interrelación personal, garantizando el respeto de cada uno de sus miembros

## Cuadro N °2: Evolución de La Política de la Convivencia Escolar



(cuadro extraído de La Política de Convivencia escolar 2015-2018)

Este esquema presentado, da una clara visión de la evolución de la convivencia escolar. Queda expuesto que el énfasis ya no se encuentra en la resolución del conflicto inmediato, sino más bien en la formación constante del sujeto. Esto permite ir gestando aprendizajes sociales a través de estrategias orientadas que permitan aprender en y para la convivencia escolar. Su enfoque a su vez es integral, es decir, la persona se desarrolla a nivel emocional, social y biológico, pero también a su vez este se desenvuelve a través de las interacciones que van articulando un conjunto de hábitos, conductas, actitudes y valores que componen la personalidad de los niños y jóvenes. La responsabilidad, dicha concepción no la limita solo a la persona, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman la comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos quienes participan del proceso educativo; profesores, estudiantes, padres y apoderados, asistentes de la educación, entre otros. Es así como la comprensión de la convivencia cobra sentido, pues esta es una construcción dinámica, que va desde un proceso a otro, lo que permite dar paso a la reflexión y el continuo mejoramiento de esta; cada uno de estos ejes de evolución, muestran un claro sentido de este proceso.



## 2.2.2 Enfoques de la Convivencia Escolar 2015-2018

Los enfoques de esta política, hacen referencia a los métodos educativos que intentan crear mejores oportunidades y permitir que todos los miembros de la comunidad accedan a convivir de una mejor manera.

- ✓ *El enfoque formativo* de la política, permite tener una concepción de la convivencia que debe ser enseñada, practicada y promovida por los establecimientos, mediante instancias que permitan a los miembros de la comunidad, aprender de sus propias experiencias y la interacción con otros, por tanto, el quehacer del establecimiento debe constituirse en una oportunidad formativa.
- ✓ *El enfoque de derecho*, se refiere a que toda comunidad educativa, debe resguardar los derechos esenciales de todos los miembros que en ella coexisten; a su vez, este enfoque invita a que la escuela como espacio educativo otorgue la posibilidad de que sus miembros puedan ejercer y vivenciar los derechos no sólo legales, sino también el derecho a ser considerado un sujeto valioso (a) dentro de la escuela y que tiene todas las posibilidades de desarrollar su potencial.
- ✓ *El enfoque de género*, resguarda a que todos los miembros de una comunidad educativa deben ser respetados, independiente de su orientación sexual. Este enfoque reconoce que todas las personas son valiosas, tienen los mismos derechos, posibilidades de aprendizaje y participación.
- ✓ *El enfoque de gestión territorial*, es donde la política de convivencia adquiere sentido de realidad, abre la posibilidad de implementación y significación, pues reconoce y valora la riqueza de la diversidad de la realidades y dinámicas de

interrelación social y territorial, donde se crea, aprende y comparte el conocimiento que sustenta la acción, pero también la acción en sí misma como experiencia de aprendizaje local.

- ✓ *El enfoque participativo*, principalmente apunta a que todo miembro de la comunidad educativa tiene responsabilidad en la creación de la convivencia y clima escolar; la escuela debe construir con todos y para todos, acciones que permitan la sana interacción con otros.
- ✓ *El enfoque inclusivo*, implica que todos miembros de una determinada comunidad aprendan juntos independientemente de su origen, sus condiciones personales, sociales o culturales, incluidos aquellos que presentan cualquier problema de aprendizaje o discapacidad. Con este enfoque se desea hacer efectivo el derecho a la educación, a la igualdad de oportunidades y a la participación.
- ✓ *El enfoque de gestión institucional*, se refiere principalmente a que los establecimientos educacionales, a partir de los cuerpos legales y normativos que rigen el sistema educativo, son responsables de generar acciones tendientes a la formación de ciudadanos a través de la gestión. Esta gestión debe orientar y resguardar los propósitos de la comunidad educativa.
- ✓ Los enfoques de La Política Nacional de Convivencia Escolar, están definidos para guiar de una manera más integral e intencionada a una comunidad educativa. Cada uno de ellos aporta una mirada sólida de lo que se desea lograr en el aprender a vivir con otros, pero su real misión es que actúen entrelazadamente y con ello, generen una mirada más global e integradora del proceso de construcción de la convivencia escolar.

### 2.2.3 Implementación de La Política de Convivencia Escolar 2015-2018

Para que la Política Nacional de Convivencia Escolar, se lleve a cabo en los establecimientos educacionales del país, debe contar con lineamientos estructurados y planificados. Para ello se requiere de la gestión educativa, que desafía a los encargados de un establecimiento, planear de manera organizada y participativa programas que fomenten la visión formativa de la convivencia. Para ello se han dispuesto una serie de orientaciones que permiten contribuir a la ordenación de este proceso, entre estas están:

- 1) **El desarrollo planificado de la convivencia**, es un proceso intencionado que permite, organizar los programas y proyectos en los establecimientos educacionales; entre estos programas se encuentran:
  - a) **Proyecto educativo institucional**. Este debe declarar como principio básico, el resguardo del bien superior de los estudiantes explicitando la garantía de los derechos como la inclusión y la no discriminación.
  - b) **Plan de mejoramiento educativo**. Este permite idear estrategias concretas y que permitan el mejoramiento de la convivencia escolar.
  - c) **Plan de gestión de la convivencia**. Este plan de gestión debe organizar acciones y protocolos para ordenar y fortalecer el clima y la convivencia escolar dentro de los establecimientos educacionales. Se debe articular con el PEI y el PME, para dar un sentido lógico a la misión del establecimiento.

**d) Reglamento interno.** Tiene la misión de regular las interacciones que se producen dentro de la comunidad educativa. Este debe ser creado, revisado y conocido por todos los miembros de la comunidad educativa y debe contar con acciones de tipo formativa, que resguarde el derecho y dignidad de todo estudiante. También debe estar alineado con la visión y misión del establecimiento.

**e) Normas de convivencia.** Estas deben estar insertas en los protocolos de actuación. Deben explicitar el comportamiento de los miembros de la comunidad, así como graduar las faltas en la conducta que atenten contra la armonía de la convivencia y las medidas formativas que se llevaran a cabo si algún miembro de la comunidad comete alguna falta a esta.

**2) Apropriación curricular y pedagógica de la convivencia.** Esta apropiación se refiere principalmente, a que los docentes desarrollen de manera intencionada y planificada, experiencias formativas de convivencia y a su vez, que sean modelos de convivencia para sus alumnos y alumnas.

**3) Promoción y resguardo de derecho con mirada inclusivo.** Busca promover el desarrollo de una serie de capacidades y la apropiación de determinados contenidos culturales necesarios para que los alumnos puedan participar e integrarse en su medio sociocultural.

**4) Participación activa de todos los actores de la comunidad.** Se refiere a la corresponsabilidad, participación y compromiso de todos los miembros de la comunidad escolar, para llevar a cabo la construcción de la convivencia escolar.

**5) Conformación de equipos de trabajo.** Se refiere a contar con miembros del establecimiento que sean un aporte para la gestión y el encargado de convivencia escolar. Cada establecimiento debe disponer según sus necesidades, equipos de trabajo que sean capaces de orientar y apoyar la labor formativa en el aprendizaje social.

La implementación de la política requiere de una gestión educativa que sea capaz de generar condiciones y estrategias, que garanticen prácticas concretas de aprendizaje y enseñanza al interior de los respectivos centros educativos. Para ello debe contar con la participación de todos los agentes que en ella conviven, desarrollando las estrategias de intervención y medidas de apoyo necesarias para detectar y atender las necesidades requeridas.

#### **2.2.4 La importancia de la convivencia en las escuelas**

La Unesco y sus Estados Miembros celebraron entre el 2001 y el 2010, la “Década Internacional por una Cultura de Paz y No-Violencia para los Niños del Mundo”. Esta acción refleja la relevancia que tiene la convivencia y la violencia en la educación a nivel mundial. En el marco del Derecho a la Educación como derecho humano fundamental, y en especial de la iniciativa “Educación para Todos”, esto significa que la convivencia escolar, entendida como prevención de violencia, generación de climas escolares constructivos/nutritivos y/o formación ciudadana, debe ser parte de la garantía del derecho y por tanto se ha ido constituyendo como un eje cada vez más central de las políticas educativas.

La escuela es un lugar privilegiado, que invita a las personas a convivir, con el objetivo de preparar a sus estudiantes como ciudadanos, por lo cual su principal función es de

ser inminentemente socializadora. Esta socialización incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos, que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción. La convivencia escolar es un proceso complejo y dinámico, difícil de predecir, en donde está insertas una serie de variables de comportamiento y condiciones micro y macro que determinaran su funcionamiento. La escuela, y la vida en el aula, en el grupo de iguales ofrece importantes oportunidades de aprender usos y estrategias hábiles de interacción social que lleven a la aceptación y reconocimiento de uno mismo, de los compañeros y docentes. Al promover una sana convivencia escolar dentro de las escuelas, se obtienen beneficios al que acceden no solamente los alumnos, sino que todos los que forman parte de esta, entre ellas se encuentran:

- ✓ **Espacio para construir relaciones sociales:** Los miembros de una comunidad educativa, tienen la posibilidad de interactuar y establecer relaciones sociales, desarrollar actitudes de respeto entre adultos y compañeros, fomentando a afectividad, valores como la solidaridad y colaboración. Mena (2008) manifiesta

Los esfuerzos por incorporar a la educación las dimensiones social, afectiva, ética y práctica, son aproximaciones valiosas para brindarles a los estudiantes los espacios y oportunidades para desarrollar competencias que les permitan enfrentar mejor los sucesos y desafíos particulares de su vida (p.2)

- ✓ **Espacio donde se aprende a vivir democráticamente:** lugar donde se adquieren desde los primeros grados educativos valores y normas socialmente compartidos. “Los cambios culturales, tecnológicos, laborales, etc. exigen a la educación, tener como centro a los valores democráticos, asegurando un desarrollo integral y equitativo para todas las personas” (Mena, 2008 p.1). Tener un enfoque democrático, contribuye a la sana convivencia, la democracia se

aprende, por ello la escuela debe promover actividades que estimulen la participación de los diferentes colectivos en la toma de decisiones, el debate constructivo, el ejercicio de libertades, el cumplimiento de normas, etc.

- ✓ **Espacio para la prevención de la violencia:** Las escuelas a través de su visión formativa de los aprendizajes sociales, incrementa sus esfuerzos por prevenir la violencia, en la publicación de Unesco “*Poner fin guía para los docentes*” nos entrega orientaciones, para que la escuela cree un ambiente menos violento estas “Sirven para contribuir a crear una cultura escolar no violenta y deben adaptarse a cada medio escolar a través de un diálogo constante entre los profesores y los estudiantes” (Unesco p.14). La visión constructiva a la hora de resolver los conflictos, permite a sus miembros mediar situaciones dentro de un contexto de respeto y participación.
- ✓ **Oportunidad para mejorar los aprendizajes:** El clima escolar es un aspecto fundamental dentro de la convivencia y este se refiere al ambiente de respeto, organizado y seguro en el establecimiento. Estudios nacionales e internacionales como el de la Unesco “Los aprendizajes de los estudiantes de América Latina y del Caribe” (2008), afirma que el clima escolar, es una variable relevante, que tiene influencia en los aprendizajes de los estudiantes y a su vez impacta significativamente en la conducta, disposición y rendimiento.

“Para que niños, niñas y jóvenes aprendan se requiere de lugares protegidos, en donde ellos se sientan seguros, puedan interactuar entre sí libremente, jugar sin miedo a ser vulnerados, lugares en que el desarrollo de la confianza, de la empatía y la comunicación sean claves” (Olgui,2014 Párr. 9).

Por lo tanto, la convivencia escolar no sólo impacta positivamente a las relaciones humanas, sino que también beneficia los aprendizajes de los estudiantes.

La amplia variedad de beneficios que conlleva promover un buen clima de convivencia social al interior de la escuela, debiera estimular a invertir tiempo y recursos en diseñar programas a nivel de la escuela y sala de clases, que estimulen este tipo de contextos, que sin duda ayudarán a alcanzar el logro de las grandes metas de la educación: mejores aprendizajes y desarrollo integral de los estudiantes

### **2.3. El Clima Escolar**

A menudo se piensa que la convivencia escolar es sinónimo de clima escolar. En este apartado conocerán sus diferencias y a su vez, las interrelaciones que tienen ambas en el aporte al desarrollo social de una escuela.

La convivencia escolar es la capacidad de los seres humanos de vivir con otras personas, en base al respeto y la solidaridad; esta interacción, dentro de las escuelas, se presenta con un desafío y un aprendizaje que se adquiere a través de actividades intencionadas y planificadas.

“La convivencia escolar se entiende, por tanto, como un fenómeno social cotidiano, dinámico y complejo, que se expresa y se construye en y desde la interacción que se vive entre distintos actores de la comunidad educativa, que comparten un espacio social que va creando y recreando la cultura escolar propia de ese establecimiento” (Política de convivencia 2015, p.25).



Es decir, aprender a convivir, se sustenta en un modelo de integración, respeto y de la formación de ciudadanos que deben aprender a conocer sus derechos y deberes.

El clima escolar, por su parte es producto de la enseñanza de la convivencia, dentro del aula, recreos, rutinas, tiempos, orden y reglas. Este es un indicador del aprendizaje de la convivencia y tiene que ver directamente con el ambiente propicio para enseñar y aprender. “Es el ambiente o contexto donde se producen los aprendizajes y contiene una serie de variables (ventilación, orden, reglas y normas, tiempos, rutinas, planificación de la clase, etc.) que deben ser gestionadas” (Escuela segura, 2014, p.7). Un buen clima escolar induce a una convivencia más fácil y permite generar mejores relaciones sociales y abordar los conflictos en mejores condiciones.

El sitio *convivenciaescolar.cl* enfoca el clima escolar como la conformación de un ambiente propicio para enseñar y para aprender e identifica componentes como:

- ✓ La calidad de las relaciones e interacciones entre las personas (entre todos los miembros de la comunidad educativa)
- ✓ La existencia de actividades planificadas en los diversos espacios formativos (aula, patios, bibliotecas, etc.).
- ✓ Un entorno acogedor (limpio, ordenado, decorado, etc.).
- ✓ La existencia de normas y reglas claras, con una disciplina consensuada y conocida por toda la comunidad educativa.

Por tanto, clima escolar y convivencia escolar son conceptos distintos, pero relacionados entre sí, ambos deben ser gestionados para que produzcan aprendizajes sociales en los miembros de una comunidad escolar.

## 2.4 La convivencia y el conflicto como procesos formativos

Son muchos los factores que determinan la violencia y conflictos en la escuela. Entre ellos figuran las distintas concepciones culturales de la violencia, los factores socioeconómicos, la vida familiar de los estudiantes y el entorno externo de la escuela. Por ejemplo, pueden existir grandes disparidades entre las culturas y las sociedades en la definición de lo que constituye un acto o entorno violento. Independientemente del contexto cultural o socioeconómico de la escuela, la violencia puede ser tanto física como psicológica. En el *Informe mundial sobre la violencia contra los niños (Unicef, 2001)* develan las principales formas de violencia, entre ellas están acciones tales como: el castigo físico y psicológico; el acoso; la violencia sexual y por razones de género; la violencia externa: las consecuencias de las bandas, las situaciones de conflicto, las armas y las peleas. En la sección siguiente se describen estas cuatro formas de violencia en la escuela y sus correspondientes consecuencias para la educación.

Toledo (2014) manifiesta "La violencia en la escuela es el reflejo de la sociedad, ya que la escuela es parte de la sociedad", explica la especialista, que se tiende a mirar a la escuela como un mundo aparte, como si estuviera al margen de la sociedad, como si los niños estuvieran en un lugar inocente, donde son puros, y no involucrados en el acontecer social. Vivimos en una sociedad desigual, con grandes sectores afectados por la pobreza y el desempleo en contraste con la opulencia de algunos grupos.

Martínez- Otero (1999) al igual que Toledo, señala que la escuela no está aislada de la sociedad, donde confluye un conjunto de factores endógenos y exógenos que se van entrelazando y van generando condiciones de violencia.

“Si hay violencia en la familia, en la calle y en los medios, lo extraño sería que no se manifestase también en los centros escolares. Esta aseveración no es una justificación, sino una constatación de la interdependencia de los diversos ámbitos” (p .297)

La escuela como institución social, ha recibido este impacto “en la medida que la sociedad evoluciona nos enfrentamos a un escenario nuevo en relación con la comprensión de los conflictos de convivencia en los centros educativos” (Torrego, 2006, p.27), por lo tant, la escuela se puede presentar como un espacio en cual se pueden manifestar diversos conflictos. Larraín y Bascuñán (2012) concluyen:

La violencia produce efectos severos y profundos en la vida de los niños, niñas y adolescentes, que afecta seriamente su desarrollo y crecimiento: deteriora relación con los padres, afecta rendimiento escolar, genera problemas de salud mental, produce problemas con sus compañeros de colegio, entre otros. (p.17)

Según lo planteado por los autores, se puede entrever que los miembros de una comunidad escolar, se ven expuestos a enfrentar distintos tipos de conflictos, que varían en intensidad y frecuencia. Por tanto, las preocupaciones de los estamentos de dicha comunidad se deben centrar en cómo disminuir sus consecuencias, cuando estos se transforman en actos de violencia que afectan al clima y la convivencia escolar.

Martínez-Otero (2001) en su obra *Convivencia escolar problemas y soluciones* visualiza diversos conflictos que se pueden gatillar dentro del aula.

- a) Disrupción en las aulas. Se refiere a las acciones que interrumpen el ritmo de las clases. Generalmente las disrupciones tienen como protagonistas a alumnos molestos que, con sus comentarios, risas, juegos, movimientos, etc., ajenos al

proceso de enseñanza-aprendizaje impiden o dificultan la labor educativa. Se trata de una cuestión que preocupa a un buen número de profesores de todos los niveles.

- b) Indisciplina (conflictos entre profesorado y alumnado). A veces se producen graves desórdenes de la vida en las aulas que constituyen un serio problema escolar: incumplimiento de tareas, retrasos injustificados, falta de reconocimiento de la autoridad del profesor, etc. En ocasiones, incluso, se llega al desafío, la amenaza y la agresión, del alumno al profesor o a la inversa. Estos problemas de indisciplina suponen un grado de conflicto mayor que las conductas disruptivas.
- c) Maltrato entre compañeros («*bullying*»). Este término se utiliza para designar los procesos de intimidación y victimización entre pares.
- d) Vandalismo y daños materiales. Una visita a algunos centros escolares permitiría ver el alcance del espíritu de destrucción que guía a algunos alumnos: mesas, cristales, paredes y armarios destrozados; grafitis obscenos, amenazantes o insultantes; quema de libros; etc.
- e) Violencia física (agresiones, extorsiones, etc.). Se ha detectado un alarmante incremento de armas de todo tipo y de episodios de extrema violencia en los centros escolares que han llevado a tomar medidas drásticas (detectores de metales, vigilantes de seguridad, cámaras, presencia policial en las proximidades, etc.) en las escuelas de algunos países

Banz (2008) define el conflicto como:

“Un fenómeno natural en la vida social humana en la que se convive entre personas diversas y que, bien manejado, puede tener un enorme potencial formativo. Muy

frecuentemente, las consecuencias negativas del conflicto no provienen del conflicto en sí mismo, sino de la manera como el conflicto es percibido y manejado por las partes” (P.1)

A su vez la autora, en su publicación “*Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma*” otorga diversas visiones de ¿Cómo resolvemos los conflictos? afirma, que cuando las personas enfrentan un conflicto, las maneras de confrontarlo, hablan de la visión de mundo que la persona posee. Estas formas pueden ser las siguientes:

- a) **Competencia:** caracterizada por perseguir los objetivos propios, sin considerar a los demás.
- b) **Evitación:** se caracteriza por no afrontar los problemas. Se posponen los conflictos, sin pensar en las necesidades en juego y no consideradas con la evitación, ya sea de uno mismo o de los demás.
- c) **Compromiso:** está basado en la negociación, en la búsqueda de soluciones de acuerdo, normalmente basadas en el pacto y en la renuncia parcial al interés del individuo o de los grupos. La solución satisface sólo parcialmente a ambas partes.
- d) **Acomodación:** supone ceder habitualmente a los puntos de vista de los otros, renunciando a los propios.
- e) **Colaboración:** implica la incorporación de unos y otros en la búsqueda de un objetivo común. Supone explorar el desacuerdo, generando alternativas que satisfagan a ambas partes.

Además, esta autora guía acerca de ¿Qué habilidades socio afectivas se implican al resolver un conflicto con un estilo de colaboración?, señalando las siguientes:

- a) **Escucha activa:** ser capaz de ponerme en sintonía con otro, que está en desacuerdo conmigo y escuchar sus razones.
- b) **Asertividad:** ser capaz de expresar mis propias emociones, deseos y puntos de vista.
- c) **Empatía:** comprender la emoción del otro, aun cuando yo no esté sintiendo lo mismo
- d) **Toma de perspectiva:** entender que el otro, construye la realidad desde un punto de vista distinto al mío y que su manera de hacerlo es respetable.
- e) **Pensamiento constructivo y alternativo:** habilidad para co-construir una solución distinta a la inicialmente ideada, integrando los datos e insumos de la otra parte y que implique una salida comunitaria al problema.

Como lo plantea Banz, en la medida que la escuela fomente las buenas prácticas de convivencia y sea capaz de promover el respeto, la inclusión y generar un clima donde se pueda participar y aprender, se podrán resolver de manera formativa y constructiva los conflictos.

#### 2.4.1 La mediación de los conflictos

La mediación es uno de los recursos que se utilizan en la prevención de la violencia escolar, este proceso se ejecuta cuando existen conflictos de entre dos o más personas dentro de las escuelas. Este recurso se relaciona con los enfoques formativo, de derecho y participación presentes en la Política Nacional de Convivencia Escolar, pues el proceso de mediación permite promover instancias en las cuales los miembros de la comunidad aprenden de sus propias experiencias, resguarda los derechos esenciales y

apunta a que todos y todas tienen responsabilidad en la creación de la convivencia y clima escolar.

Banz (2008) define mediación como:

Un modo de encarar los conflictos interpersonales o grupales, de modo de buscar, más allá de los intereses o posiciones personales, los intereses comunes que pueden ampliar el espectro de opciones de solución, de modo que todas las partes resulten beneficiadas.  
(p.2)

A su vez La Superintendencia de Educación en Chile (2016) define este concepto como:

La Mediación se orienta a la reconstrucción de los vínculos y a la reparación, no busca sancionar o encontrar culpables; su objetivo es solucionar los conflictos por medio del diálogo; plantea la reconstrucción de la relación de colaboración y confianza que debe existir entre la escuela y la familia (p.20).

La Superintendencia de Educación, mediante su publicación, “Resguardo de derechos en la escuela” menciona los principios de la mediación:

- a) **Principio de Voluntariedad:** El reclamado puede aceptar o no ser parte de un proceso de mediación.
- b) **Principio de Igualdad:** Para que pueda ser aplicado este procedimiento, las partes deberán encontrarse en igualdad de condiciones para adoptar acuerdos.

- c) **Principio de Confidencialidad:** El mediador deberá guardar reserva de todo lo escuchado o visto durante el proceso de mediación y estará amparado por el secreto profesional.
  
- d) **Principio de Imparcialidad:** El mediador debe actuar con objetividad, cuidando de no favorecer o privilegiar a una parte en perjuicio de la otra.

Este proceso si se trabaja sistemáticamente, ayuda a desarrollar modelos de gestión de conflictos. “La mediación, permite al docente gestionar positivamente los conflictos que surgen en el aula” (Zaitegui, 2010, p.109), pone en juego el capital humano y social, ya que cuenta de manera efectiva con todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa.

La Política de Convivencia Escolar, cuestiona los regímenes disciplinarios punitivos, porque este tipo de régimen “Responde a un concepto retributivo de la justicia, la persona repara el daño a través del castigo” (Torrego 2006, p.30) debido a su rigidez burocrática, desviándose de lo que plantea la Política de Convivencia, en su enfoque formativo y de derecho. “En general, en el ámbito escolar personalizado es preferible fortalecer las conductas adecuadas que castigar las inapropiadas” (Martínez- Otero, 2001, p.308); las instituciones educativas deben abogar por una propuesta pedagógica enmarcados en una nueva concepción jurídica del niño y adolescente como sujeto y como ciudadano.

#### **2.4.2 Arribas y Torrego una propuesta educativa de cómo abordar los conflictos**

Arribas y Torrego, plantean una propuesta educativa de cómo abordar los conflictos dentro de los centros educativos. El trabajo desarrollado por los investigadores pretende generar nuevos procesos de aprendizajes, a partir de múltiples experiencias previas relativas a la mejora de la convivencia escolar.



Este modelo nos invita a comprender la relevancia de este tema y cómo el “modelo integrado” mejora la calidad de la convivencia en los centros educacionales. A través de este se analiza el escenario de violencia escolar. “Este modelo permite un tratamiento personalizado de los conflictos, al tiempo que trasmite un mensaje de autoridad educativa, y potencia la prevención generalizada de los conflictos y la implicación de todos en la mejora de la convivencia” (Torrego, 2006, p 32).

Advierte que el fracaso del sistema escolar está condicionado por un sistema social que conduce a la exclusión, discriminación y a los valores hedonistas. El modelo integrado de gestión de convivencia, pretende derribar esta concepción y forjar en los centros educativos una mejora sustancial en la relación con los otros, a través del currículo y la organización escolar. La propuesta se estructura a partir de diversas vías: la creación de nuevas estructuras organizativas, replantear los procesos de elaboración democrática y participativa de las normas de convivencia, revisar el marco curricular y organizativo del centro para potenciar su carácter inclusivo y democrático.

Este apartado se referirá principalmente al Modelo *integrado de la convivencia* para la resolución del origen de un conflicto, que pretende que los centros educativos tengan un papel activo en el tratamiento de los problemas, a través de procedimientos democráticos de elaboración de normas y la apertura al diálogo y la organización de equipos de mediación.

Este modelo, permite un tratamiento personalizado de los conflictos que actúa en tres planos, la inserción del equipo de mediación y tratamiento de conflictos en la estructura del centro y la elaboración democrática de normas y un marco protector. En este modelo se da gran énfasis a todo lo relacionado con el proceso de instauración de la mediación, como fuente primordial para la aplicación en estrategias formativas.

Cada establecimiento debe contar con la constitución de un equipo de mediación y tratamiento de conflictos. “Los mediadores facilitan la comunicación entre las partes y ayudan a exponer sus posiciones e intereses y encontrar soluciones satisfactorias para ambas” (Torrego, 2006 p). Su organización debe explicitar las funciones de los encargados, coordinación de equipo de mediación, tutores, jefes de estudios, comisión de convivencia y alumnos ayudantes. Es vital la capacitación del equipo mediador, pues ellos incidirán positivamente para enfrentar la dinámica que generan los conflictos. Además, el personal encargado debe poseer los conocimientos teóricos y prácticos necesarios sobre el conflicto, habilidades de comunicación y técnicas.

Posteriormente comienza, el estudio de caso y derivación, pre-mediación y mediación, evaluación de la mediación, divulgación del programa de mediación y formación de mediadores. La aplicación de este modelo integrado, pretende facilitar el proceso de cambio de mejora en la gestión de la convivencia del colegio y para ello es importante considerar, la participación democrática de los alumnos, la comisión de convivencia y liderazgo en la convivencia escolar, la cultura escolar, atender a la diversidad, entre otras. Sobre los conflictos, también es importante considerar diversos aspectos, como son la forma de reaccionar frente a ellos (percepciones, pensamientos y emociones) y la conducta que se mantendrá; es por ello, la relevancia de saber cómo resolver los conflictos constructivamente.

El problema debe ser visualizado desde la mediación y no desde un solo mediador, sino que es importante que la comunidad educativa entregue también datos que pueden ser fundamentales para conocer el conflicto. Como, por ejemplo; hablar con los compañeros en consejo de curso, profesores, asistentes de la educación, etc. Todo en un plano de confidencialidad y seguridad. A partir de esa mirada más global y amplia se podrá llegar a una conclusión más certera y menos subjetiva. Otro aspecto importante,

que nos ofrece este modelo, es que destaca la importancia de la comunicación asertiva (Fullan, 2002), como una herramienta vital, para expresar sentimientos, sensaciones, saber hacer críticas de manera respetuosa y así también recibirlas respetuosamente.

De este modelo se rescata una serie de intervenciones que facilitarían ciertos pasos, que permitirán avanzar en la resolución del conflicto.

- a) Una vez identificado el conflicto, es importante que el establecimiento inicie un proceso de mediación, para ello es recomendable acoger y crear un clima de confianza con ambas partes afectadas por el conflicto, con el objetivo de conocer las diferentes perspectivas que se tienen de la situación vivenciada y enfocar el problema.
- b) Es importante estudiar el caso y derivar al equipo correspondiente dentro de la escuela, para buscar las alternativas de soluciones, que favorecerán consensuar el conflicto y buscar vías de reparación.
- c) Buscar soluciones de tipo formativas, ampliar el espectro de opciones de solución, de modo que todas las partes resulten beneficiadas, así el conflicto se trata en profundidad y busca, más que castigar, un cambio en la conducta.

Por otro lado, es importante considerar una “realidad intrínsecamente conflictiva de la escuela como organización social” (Mas y Torrego, 2014 p.24); Por consiguiente, es importante la función mediadora del asesoramiento, ya que a través de ella se consigue una tarea básica que es motivar a los educadores para que puedan reforzar positivamente, escuchar las dificultades, aportar a la reflexión y el cuestionamiento, entre otras. En este modelo se da realce a la importancia de la mediación, señalando que “esta es un fenómeno que va más allá de lo procedimental, para plantear todo un sistema de valores, lo que se ha llamado la cultura de la mediación (Mas y Torrego,

2014 p.25), donde considera una concepción positiva del conflicto y considera la confianza como una característica primordial entre las partes en conflicto, destacando la importancia de la calidad de la comunicación, como un factor de prevención y una herramienta de resolución. Sobre el proceso de la mediación, es importante el trabajo en equipo, porque el propósito de la mediación es ayudar a la consecución de acuerdos, siempre centrados en los intereses comunes.

Desde la perspectiva de Fernández (1999) citada por Martínez -Otero (2001), la convivencia se conquista cuando se involucran todos los agentes. La comunicación se convierte en uno de los pilares fundamentales de la resolución de conflictos. Esta autora, da a conocer pasos de actuación necesarios, para abordar los problemas de convivencia en la escuela.

- a) **Concienciación:** Es reconocer que los problemas dentro de las escuelas existen y se debe construir un clima social que permita aunar esfuerzos para forjar el aprendizaje de la convivencia, que debe nacer desde las normas estudiadas y compartidas.
- b) **Aproximación curricular:** Equivale a incluir en forma intencionada dentro del proyecto curricular. Las instancias que se ofrecen dentro de los centros educacionales, tanto dentro y fuera del aula, son espacios privilegiado para que las comunidades educativas desplieguen una serie de actividades de tipo preventivas y formativas para evitar la violencia y fomentar la formación social de sus estudiantes.
- c) **Atención individualizada del Conflicto:** No es suficiente sólo preocuparse del grupo de alumnos cuando se presenta un conflicto, a su vez se requiere de apoyo individual, que permita considerar a cada educando en función de su

singularidad, preocupaciones y aspiraciones que tiene en el plano afectivo y social.

- d) **Participación:** La participación de todos los miembros de una comunidad educativa es importante a la hora de gestar actividades que fomenten la convivencia. Este intercambio produce que las personas se sientan pertenecientes a su grupo social y resulta muy beneficioso para la convivencia.
- e) **Organización:** el establecimiento de la convivencia es posible cuando se coordinan los medios y las personas; es necesario una estructura que sea pilar de la convivencia y a su vez, sea flexible para admitir cambios.

La autora, enfoca el problema de la conflictividad escolar como algo interactivo y sistémico y no sólo personal de los alumnos; propone un modelo de intervención netamente pedagógico y aboga por una toma de conciencia de la necesidad de incluir el desarrollo de habilidades socio-personales como objetivo educativo que favorezca la convivencia en el centro escolar y como preparación del alumnado para la vida social.

Por su parte Unesco, en su obra publicada *“Poner fin a la violencia en la escuela: Guía para los docentes”*, es una contribución de Educación para Todos y el Decenio Internacional de una Cultura de Paz y no Violencia para los Niños del Mundo de las Naciones Unidas (2001-2010). Esta publicación también da seguimiento al Informe mundial sobre la violencia contra los niños de 2006, que constituye la primera iniciativa internacional integral destinada a examinar no sólo la magnitud de la violencia contra los niños, sino también sus consecuencias. Se trata de una publicación particularmente oportuna, dado el año de su publicación, en el que se celebró el vigésimo aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño. Presenta un sistema de intervención holístico, basado en los derechos humanos; desde este texto, se extraen estrategias, presentes en las esferas de acción, para poner fin a la violencia en la escuela.

- a) Abogar por un enfoque holístico que involucre a los estudiantes, el personal de la escuela, los padres de familia y la comunidad en la elaboración del manual de convivencia. De esta forma los protocolos de actuación serán parte de las acciones que en comunidad se planificaron.
- b) Lograr que sus estudiantes se involucren en la prevención de la violencia; invitar a los alumnos y alumnas a exponer, qué significa para ellos la violencia escolar, dónde la viven, cómo se sienten, qué sucede cuando otros la viven y ellos son espectadores.
- c) Utilizar técnicas y métodos de disciplina constructivista; motivar a los alumnos a cumplir con las normas establecidas, explicar por qué y para qué, ellas existen, cuál es el objetivo que tienen, para contribuir a la sana convivencia dentro del colegio.
- d) Ser un modelo de conducta. Los docentes no debemos ignorar que la violencia en las escuelas existe; el personal que participa de la comunidad educativa debe ser honesto y comunicar cuando ha diagnosticado algunas conductas que pueden derivar en un conflicto violento dentro de la escuela y a su vez, debe ser ejemplo del buen trato y respetar la diversidad.
- e) Promover los mecanismos de seguridad escolar, brindar espacios seguros, acogedores para los estudiantes y supervisiones constantes, dentro y fuera del aula.
- f) Actitud de escucha atenta. Los miembros de la comunidad deben poseer y promover la importancia que tiene escuchar y comprender lo que los otros quieren decir, debe infundir confianza para que los alumnos al tener un problema puedan manifestar situaciones que puedan desencadenar un posible conflicto.

Por último, es importante destacar que la escuela, tiene una gran responsabilidad al trabajar con personas, ya que uno de los objetivos es que, los educandos se nutran de diversos aprendizajes y herramientas que les sirvan para su propia vida.

Los autores aludidos, además señalan que, para trabajar en la resolución de conflictos, se centran en un modo más concreto de procedimientos, cuyo objetivo también puede contribuir a generar un clima social de convivencia, centrado en la gestión, como son la disciplina, las normas, la mediación y fomento de la competencia social, acciones que los estudiantes debieran manejar para dar solución a sus conflictos. Con estas estrategias se pretende que el educando adquiriera un adecuado modelo de aprendizaje y por supuesto, guiarlo para favorecer la reflexión y la comunicación como vías para conocer motivos y alcances de sus faltas, invitarlo a tomar consciencia sobre cuáles deben ser las acciones más correctas. Por lo tanto, no se debe perder de vista que, a través de las normas se pretende que los alumnos alcancen objetivos de formación, de creación y consolidación de un ambiente que favorezca la convivencia y el clima escolar.

## **2.5 Las medidas disciplinarias en las escuelas**

La Ley General de Educación, precisa que el reglamento interno del establecimiento, debe estar compuesto por medidas disciplinarias, que se aplicarán a los estudiantes. Estas normas y medidas de disciplina deben ser elaboradas en conjunto por toda la comunidad escolar. En el texto *Orientaciones para elaboración y revisión de reglamentos de convivencia escolar*, se establece que su función “Es otorgar un marco regulatorio a los problemas de convivencia en la comunidad educativa” (p.4). El reglamento interno de las escuelas, debe estar sustentado por la legislación nacional, los convenios internacionales y los principios específicos señalados en la Ley General

de Educación, a su vez debe ser coherente con los principios de la Política Nacional de Convivencia Escolar y el su proyecto educativo institucional.

Como se ha visto en los apartados anteriores, la escuela no está exenta de conflictos y dificultades, pues los seres humanos mantienen diversas formas de convivir, por lo cual la convivencia se presenta con un desafío, que debe ser enfocado de manera formativa.

Es por ello que el plan de convivencia de una escuela además de enseñar a convivir debe gestionar un reglamento interno con el objetivo de ser un instrumento orientador al aplicar una medida disciplinaria. Las orientaciones del Mineduc, a través de su documento “Orientaciones para elaboración y revisión de reglamentos de convivencia escolar” da a conocer que este instrumento debe tener las siguientes características:

- ✓ Normas fundamentadas en los Derechos Humanos.
- ✓ Las normas y procedimientos del Reglamento de Convivencia Escolar deben ser coherentes con el Proyecto Educativo Institucional.
- ✓ Las normas y procedimientos deben estar acordes con las distintas etapas de desarrollo de la infancia y la juventud.
- ✓ Las normas, sanciones y mecanismos de resolución de conflictos deben ser consideradas y descritas con adecuación a la realidad
- ✓ Debe contener mecanismos para las modificaciones y actualizaciones necesarias en el tiempo, incorporando situaciones no previstas.
- ✓ La comunidad educativa debe contemplar instancias eficientes para la difusión y comprensión del Reglamento de Convivencia.
- ✓ Ninguna disposición del Reglamento de Convivencia puede contravenir las normas legales vigentes en la Constitución Política de la República, Ley General de Educación y Convención de los Derechos del Niño, entre otros.
- ✓ Es deseable que el Reglamento de Convivencia Escolar sea conocido y sancionado por todos los estamentos de la comunidad educativa.



El Reglamento Interno debe constituirse en un instrumento de carácter formativo y enfocarse al resguardo de derechos. Es importante considerar la aplicación de procedimientos justos ante la aplicación de una sanción, considerando el contexto en donde se ejecutó la falta y considerar que es un derecho escuchar a todos los involucrados. A su vez, es importante evaluar adecuadamente la falta y establecer si estas corresponden a:

- a) Falta leve: actitudes y comportamientos que alteren la convivencia, pero que no involucren daño físico o psicológico a otros miembros de la comunidad.
- b) Falta grave: actitudes y comportamientos que atenten contra la integridad psicológica de otro miembro de la comunidad educativa y del bien común, así como acciones deshonestas que afecten la convivencia. Ejemplos: dañar el bien común, agredir a otro miembro de la comunidad educativa, ofender o intimidar a un docente o asistente de la educación, falsear o corregir calificaciones, etc.
- c) Falta gravísima: actitudes y comportamientos que atenten contra la integridad física y psicológica de otros miembros de la comunidad educativa, agresiones sostenidas en el tiempo, conductas tipificadas como delito. Ejemplos: robos, abuso sexual, tráfico de drogas, o el acoso escolar, etc.

También es importante mencionar, que al elaborar un reglamento interno se debe considerar una medida que requiere especial atención, pues afecta el derecho a la educación de un estudiante, nos referimos a la expulsión. El documento Resguardo de Derechos en la escuela (2016) expone

La expulsión de un estudiante por problemas conductuales es considerada una medida extrema, excepcional y última, legítima sólo cuando efectivamente la situación afecte gravemente la convivencia escolar, medida que siempre se debe aplicar conforme a un justo proceso que debe contemplar el Reglamento Interno (p.34)

Esta debe ser considerada como una medida extrema y última, que sólo se puede aplicar cuando existan acciones que afecten gravemente la convivencia escolar y la integralidad física y psicológica de los miembros de la comunidad educativa.

Es importante que las acciones disciplinarias sean creadas a través de la participación de los miembros de la comunidad educativa “Cuando hablamos de disciplina, nos estamos refiriendo al cumplimiento del rol que cada uno de los actores tienen en el contexto de una comunidad organizada” (Banz 2008, p.2) así se adquiere un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida en torno a la convivencia.

## **2.6 Los jóvenes y el mundo escolar**

Este apartado tiene como objetivo, situarnos en la muestra de estudio y más que hacer alusión al desarrollo de la adolescencia o al perfil del docente en cuanto a la convivencia, se considera, como pilar la obra de Duarte (2002) y su texto “Mundo de jóvenes, mundo de adultos, reconstruyendo los puentes rotos en el liceo”, quien nos entrega una visión de las relaciones que viven los jóvenes y los adultos pertenecientes a una comunidad educativa.

El autor da a conocer, que la sociedad a través del tiempo, ha ido generando estructuras organizadas y complejas, que se van arraigando en las personas dependiendo de su época y espacio sociocultural donde forjó su pensamiento y formas de ver la vida. Estos aprendizajes adquiridos empoderan a las personas y llevan consigo patrones establecidos, que forman parte de su personalidad y opiniones frente a diversas situaciones y contextos culturales. Por lo cual podemos decir que existe una herencia social que se han ido constituyendo dependiendo de las condiciones históricas. Duarte (2002) lo expresa de esta manera.

“En cada cultura y en cada contexto específico, las formas de relaciones que se van estableciendo entre los grupos sociales así mirados, están caracterizadas por esta condición de poder y control que los mayores poseen respecto de los menores y cómo éstos, de una u otra forma, reaccionan resistiéndose a la situación, o bien amoldándose a ella por medio de diversos mecanismos” (p.98).

Nuestra sociedad, ha ido forjando un concepto de juventud desde una perspectiva adultocéntrica, “Es decir, se sitúa como potente y valioso a todo aquello que permita mantener la situación de privilegio que el mundo adulto vive” (Duarte, 2002). Por tanto, la forma en que se definen los roles y funciones en nuestra cultura son asignados por las interrelaciones entre clases de edad. El autor, nos invita a observar nuestra sociedad, ver cómo se concibe la juventud, lo juvenil y lo generacional; este es un proceso complejo, que se va forjando, través del tiempo. La vida juvenil, tiene un concepto de producción propia a partir de las diversas vivencias y tensiones por resolver o cumplir las expectativas que el mundo adulto les impone. Duarte (2002) define:

Lo juvenil lo comprendemos entonces como las expresiones sociales y (contra) culturales que el grupo social juventud despliega (con toda su pluralidad), en la vivencia de la tensión por resolver las expectativas que el mundo adulto plantea de integración social y las expectativas propias que se van construyendo y que las más de las veces no coinciden con lo ofrecido-impuesto. (p.100)

A partir de este enfoque, surgen las diversas generaciones, que tienen sus propias visiones, a partir de la época y cultura en las cuales se vivenciaron y “logran producir códigos propios que les caracterizan entre sus semejantes y que en el mismo movimiento les diferencian de otros grupos contemporáneos, anteriores y posteriores en el tiempo” (Duarte, 2002).

La idea fuerza de la obra de Duarte, respecto a la convivencia escolar, es que el liceo es visto por los jóvenes como espacio adultocéntrico y de conflicto generacional, pues por muchos años las normas de una escuela han sido creadas por adultos, sin dejar a los jóvenes opinar y ser partícipes de estas. “El mundo adulto se presenta como responsable, con identidad definida, saben lo que quieren, pragmáticos, etc., mientras que el mundo joven es visto como irresponsables, sin identidad, no saben lo que quieren, idealistas, etc.” (Duarte, 2002).

La tríada conceptual que Duarte presenta, muestra diversas maneras en que los adultos y jóvenes se relacionan, generando diversos tipos de convivencia. Entre estas formas encontramos, que las relaciones intergeneracionales asumen roles complejos al enfrentar diversas situaciones.

- a) **Mundo adulto controlador/mundo joven sumiso:** el adulto aparece como normativo y sancionador, tiene la visión que educar en aquello que se debe hacer y apartar todo aquello que esta fuera de la norma.
- b) **Mundo adulto debilitado/mundo joven:** que se reposiciona en la modernización tecnológica; favorece la posesión de información que el joven posee, se trasforma en un eje vital en las disputas generacionales.
- c) **Mundo adulto temeroso/mundo joven resistiéndose y proponiendo:** aparecen los temores adultos ante las distintas formas de expresión y de posicionamiento de las y los jóvenes que cuestionan las relaciones de poder que hasta ahora se han dado.

El mundo juvenil manifiesta la necesidad de afirmar su propia identidad dentro de la escuela y en esta afirmación, surge el conflicto con el adulto, que desde su mirada

adulto céntrica no muestra empatía. La forma, en cómo se dan estas interrelaciones de convivencia son complejas y evidencian los habituales desencuentros entre adultos y jóvenes, en este caso entre profesores y estudiantes, reforzando así el quiebre generacional.

“Entonces es importante considerar, que el problema a enfrentar no son los adultos-adultas en lo personal, sino que es la matriz adultocéntrica que va guiando las relaciones sociales y en específico la convivencia escolar que día a día se construye” (p.5)

Duarte, invita a las comunidades educativas a unir los “Puentes Rotos” entre adultos y jóvenes; “La importancia de esta consideración radica en que los diversos actores se mueven muchas veces con actitudes entre uno y otro mundo, lo que le aporta complejidad y riqueza al análisis de las distintas situaciones.” (Duarte, 2002) .Entre estas sugerencias se encuentran:

- ✓ Generar diálogos intergeneracionales, permite abrir espacios de encuentro e intercambio de experiencias.
- ✓ Reconocer en la escuela los espacios de socialización oculta, este se da a partir desde las referencias conductuales, que se dan en el liceo.
- ✓ Potenciar al grupo de semejantes como espacio privilegiado de socialización; transmitir valores y actitudes y que se intervenga a través de lo generacional.
- ✓ Acoger la cultura de la calle que traen las y los jóvenes; es decir valorar diversas manifestaciones culturales, como un espacio de encuentro
- ✓ Reconstruir los roles sociales del mundo adulto; abrirse al diálogo y reencontrar visión adultocéntrica con otras generaciones.

Con estas estrategias Duarte, nos orienta a como “unir los puentes rotos” a través de la colaboración intergeneracional, que permite abrirse al diálogo y avanzar en la construcción de nuevas ideas. Matus, (1998) afirma que validar lo intergeneracional da

posibilidad de encuentro e intercambio de experiencias, que ayudaran a derribar las barreras que la matriz adultocéntrica nos dicta.

Respecto a los aportes que Duarte hace para orientar la convivencia, es de suma importancia, tener conciencia de que la escuela sea visualizada como espacio privilegiado para el desarrollo de la etapa adolescente, en donde los jóvenes puedan explotar todos sus talentos, aprendan a respetar la diversidad y valorar el aporte de las diversas generaciones que en ellos coexisten.

- ✓ La escuela debe conocer la realidad y necesidades juveniles, considerar los aportes de los jóvenes como una fuente riquísima para generar una sana y buena convivencia.
- ✓ Reconocer que el joven tiene algo que aportar les crea sentido de pertenecía, reconocimiento y apertura al dialogo, generando lasos de comunicación y reconstrucción los puentes rotos, existentes entre las generaciones.

Constantemente, se evidencia una contraposición de ideales, conocimientos y formas de enfrentar la vida entre los docentes y los estudiantes. Este sistema de interacciones debe presentarse como una oportunidad para favorecer la comunicación y retroalimentación.

En la medida que la escuela comprenda la riqueza de la cultura de los jóvenes en la organización escolar, ésta abrirá la posibilidad de instaurar nuevas estrategias que podrán tener un impacto efectivo en las relaciones humanas.

## **2.7 Contexto institucional del Colegio Alto Gabriela de la comuna de La Pintana.**

El establecimiento Alto Gabriela, se encuentra ubicado en la comuna de La Pintana, un asentamiento urbano discriminado por la ciudad, estructuralmente muy homogéneo en su pobreza y de muy escasa base económica, que restringe fuertemente las posibilidades de desarrollo socioeconómico y cultural de sus habitantes, al punto que mantiene una tendencia objetiva a reproducir la pobreza y la marginalidad social.

La municipalidad de la Comuna de la Pintana, en su Plan de desarrollo comunal (2012-2016) afirma que en el ámbito educacional existe baja escolaridad y un alto nivel de deserción por parte de los estudiantes lo que trae como consecuencias en el futuro:

Falta de igualdad de oportunidades en el acceso al mercado laboral, ya sea por baja calificación como por tendencias a la discriminación, altos niveles de hacinamiento producidos y agravados por los estándares mínimos del predio, de la vivienda y de los espacios públicos, tanto en tamaño como en calidad. (p.36)

En esta comuna existe una tendencia a la preocupación en ciertos rasgos característicos de las familias y las condiciones en la que se desarrollan los educandos.

El Colegio Alto Gabriela, inaugurado en el año 2001, se encuentra ubicado en la comuna de La Pintana y tiene sus límites referenciales al sur, con Avenida Gabriela, al norte con Calle Rosa Ester, al este con Caletera Acceso Sur y al oeste, con calle Juanita. El sector donde se encuentra ubicado el colegio, es principalmente de parcelas, las que hoy en día han pasado a convertirse en empresas, construcciones y viviendas sociales, por lo tanto, es un sector de renovación del grupo etario, caracterizándose con la llegada de nuevas familias.

El colegio lleva el nombre de “Gabriela” en honor a Gabriela Mistral, la poeta chilena que en el año 1945 alcanzó la más alta distinción internacional que se otorga a quienes dedican su vida al desarrollo de la literatura. Mujer de inteligencia y cultura superior, maestra distinguida y gran escritora, que con sus capacidades e ideas sobresalió en su época, a pesar de sufrir muy pequeña la discriminación escolar, supo reconocer el valor de la superación. Gabriela Mistral, es un marco referencial para la acción que desarrolla el colegio con sus estudiantes: esfuerzo, perseverancia y superación, valores que busca internalizar en los educandos y que son el sello del Colegio Alto Gabriela. Su proyecto educativo institucional declara como:

#### Visión institucional:

Ser un colegio líder en la movilidad social de hombres y mujeres, a la vanguardia de lo que la comunidad y el país necesita; mediante una educación basada en el desarrollo de competencias, habilidades que permitan a los estudiantes decidir y construir su futuro, integrando en este proceso a sus familias. (p.)

#### Misión institucional:

Entregar una educación de calidad a niños y jóvenes de contextos vulnerables, formándolos como ciudadanos responsables e informados, con proyección de futuro y que impacten positivamente su entorno. Trabajar con un equipo multidisciplinario que abarque áreas de especialidad y apoyo a los estudiantes. Nuestro trabajo sigue como ejemplo los principios educativos inspirados en Gabriela Mistral, en cuyo honor nuestro colegio toma su nombre, centrados en el esfuerzo y la perseverancia como camino a la superación y aporte a un mundo en permanente cambio. (p.)

**Tabla N°1 Cursos y matrícula por nivel del Colegio Alto Gabriela de la comuna de la Pintana**

	Pre básica	Básica	Media	Total
Matrícula	90	583	236	909



Respecto a los indicadores sociales la Junaeb ha calculado el Índice de Vulnerabilidad Escolar (IVE) en 81,2 % para enseñanza básica y 85 % para enseñanza media. Es necesario destacar que el concepto de IVE hace referencia a una condición de mayor o menor riesgo social, económico, psicológico, cultural, ambiental y/o biológico; de este modo, una mayor vulnerabilidad implica mayor riesgo.

El indicador de nivel socioeconómico otorgado por la medición Simce; definido a partir de los años de estudio promedio del padre y de la madre, el ingreso familiar mensual y el índice de vulnerabilidad escolar del establecimiento, en el último Simce de cada nivel, se informó que, en enseñanza básica y media, el NSE corresponde a medio bajo.

Para conocer los resultados del Colegio disponemos de los datos otorgados al propio establecimiento por el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Agencia de la Calidad. En el “Reporte detalle de la categoría de desempeño” el establecimiento alcanzó la categoría de desempeño medio. Según el mismo documento, esta categoría “Corresponde a establecimientos cuyos estudiantes obtienen resultados similares a lo esperado, respecto de las distintas dimensiones evaluadas en el proceso de Ordenación, considerando siempre el contexto social de los estudiantes del establecimiento” (Reporte SAC).

El colegio comienza con la Ley de Subvención especial desde el año 2009 en adelante y la mantiene hasta el día de hoy, donde 533 alumnos son Prioritarios y 258 son Preferentes

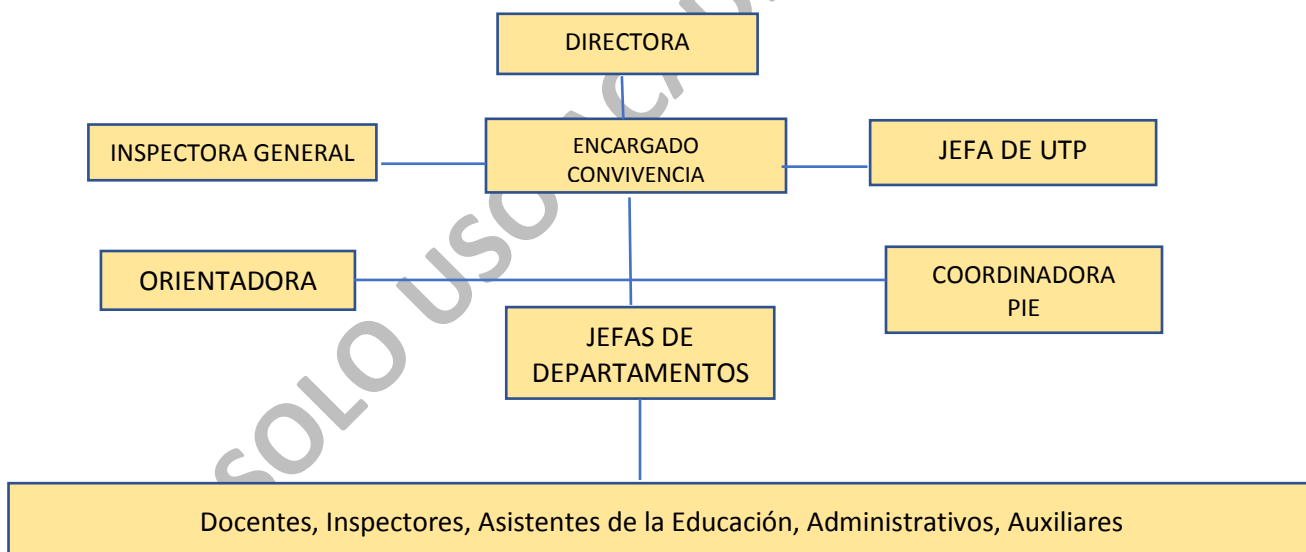
Algunas de las mejoras realizadas con los fondos de esta ley son:

- ✓ Construcción de cancha de fútbol, con pasto sintético.

- ✓ Cubierta especial de PVC y polipropileno en palmetas de 30x30 cm, de la cancha de basquetbol.
- ✓ Talleres extra programáticos: karate, scout, ballet, guitarra, danza moderna, gimnasia rítmica, fútbol varones/damas, batucada, coro, robótica, entre otros.

El establecimiento se ha adjudicado la Excelencia Académica desde el año 2014 y se ha renovado por dos períodos consecutivos. Cuenta con el Programa de Integración Escolar desde junio del año 2012, comenzando con 89 niños con necesidades educativas transitorias. Al día de hoy cuenta con 120 niños, con una capacidad de cinco estudiantes por curso y se mantiene sólo con necesidades educativas transitorias.

#### 5.1.1 Figura N°2: El organigrama



### 5.1.2 Cuadro N°3: Equipo de trabajadores del Colegio Alto Gabriela

Función	cantidad de funcionarios
Docentes de aula	40
Asistentes técnicos de aula	6
Auxiliar de aseo	10
Secretarias	2
Encargada centro recursos para el aprendizaje	1
Asesor legal	5
Psicóloga	1
Fonoaudiólogas	2
Soporte informático	1
Directora	1
Inspectora general	1
Jefe unidad técnico pedagógica	1
Coordinadora proyectos	1
Orientadora	1
Encargado convivencia	1
Inspector de patio	3
Educadoras diferenciales	9

### 2.7.3 Cuadro N°4: Definición de Perfiles para el desarrollo de recursos humanos en el Colegio Alto Gabriela de la comuna de la Pintana.

<b>Alumno</b>	<p><b>DIMENSIÓN COGNITIVA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Que investiguen, exploren conceptos, ideas y problemas significativos adecuados para su edad.</li> <li>-Que utilicen medios tecnológicos para alcanzar aprendizajes más profundos y duraderos.</li> </ul> <p><b>DIMENSIÓN SOCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Muestran empatía, compañerismo y respeto hacia las necesidades y sentimientos de otros.</li> <li>-Desarrollan habilidades de trabajo en equipo colaborativo y/o en la resolución pacífica de conflictos.</li> <li>-Reconocen sus deberes, derechos y responsabilidades como estudiante e individuo social.</li> <li>-Entienden y aprecian su propia cultura y sus historias personales, valorando el pertenecer a la nación chilena.</li> <li>-Conocen y son abiertos a otras culturas y puntos de vistas, valores y tradiciones de otras personas y comunidades.</li> </ul>
<b>Familia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer, aceptar, respetar, identificar y cumplir con el PEI, las normas de Convivencia y el Sistema de Evaluación de nuestro colegio.</li> <li>-Respetuosos con los funcionarios y miembros de la comunidad educativa.</li> <li>Colaborar con la gestión de los directivos y docentes, cumpliendo con las pautas propias del establecimiento: PEI, Manual de Convivencia y Reglamento de Evaluación.</li> <li>-Apoderados que asistan y participen activamente de las reuniones de apoderados, entrevistas, citaciones y de las actividades del centro de padres.</li> <li>- Estar comprometidos con la educación de sus hijos, ofreciéndoles apoyo, orientarlos y reforzarlos.</li> </ul>

<b>Directivo/orientador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer lineamientos educativo-formativos al interior de los diferentes niveles.</li> <li>-Asegurar la existencia de información útil para la toma oportuna de decisiones.</li> <li>-Planificar y coordinar las actividades de su área.</li> <li>- Administrar los recursos de su área en función del PEI.</li> <li>-Elaborar y gestionar proyectos.</li> <li>-Orientar a los estudiantes en el proceso de elección vocacional y/o de desarrollo personal, académico, social, afectivo, entre otros.</li> <li>-Entregar apoyo al profesor en el manejo y desarrollo del grupo curso Mejorar las estrategias de acuerdo a los resultados, tanto en área pedagógico –curricular, convivencia escolar, recursos y liderazgo.</li> <li>-Tener preparación para atender la diversidad y promover la integración en el aula.</li> </ul>
<b>Profesor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poseer una sólida capacidad de abstracción y síntesis.</li> <li>- Tener una capacidad de comunicación oral y escrita, de manera efectiva, coherente y correcta, en diversos contextos profesionales.</li> <li>- Poseer una capacidad de aprender y actualizarse permanentemente, manifestando un interés por la cultura global, los procesos de cambio y la experiencia profesional.</li> <li>- Caracterizarse por un espíritu creativo, emprendedor e innovador, que le permita generar nuevas alternativas en los problemas que se le planteen, permitiéndole, además, responder a los requerimientos, demandas sociales y organizacionales, innovando en los procesos a fin de obtener mejores y mayores resultados.</li> <li>- Poseer un compromiso ético en su trabajo acorde con principios y valores como la responsabilidad, compromiso, perseverancia y proactividad.</li> <li>- Conocer a los estudiantes y saber cómo aprenden.</li> <li>- Estar preparado para promover el desarrollo personal y social de los estudiantes.</li> <li>- Saber cómo diseñar e implementar estrategias de enseñanza aprendizaje adecuadas para los Objetivos de Aprendizaje o Aprendizajes Esperados.</li> <li>- Estar preparado para gestionar la clase y crear un ambiente apropiado para el aprendizaje según los contextos.</li> <li>- Tener preparación para atender la diversidad y promover la integración en el aula.</li> </ul>
<b>Asistente de la educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetuoso de las personas y sus diferencias.</li> <li>- Respetuoso por la Diversidad dentro del aula.</li> <li>- Contribuidor(a) a preservar el buen clima laboral y el trabajo en equipo.</li> <li>- Proactivo, creativo, servicial.</li> </ul>
<b>Administrativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra iniciativa y creatividad en su labor explorando estrategias y mecanismos para mejorar su desempeño.</li> <li style="padding-left: 20px;">Aporta desde su función en los procesos de monitoreo y supervisión.</li> <li>- Aprovecha y optimiza el uso del tiempo y de los recursos.</li> <li>- Demuestra empatía en las relaciones interpersonales con los miembros de la comunidad educativa en el cumplimiento de sus funciones.</li> </ul>

#### **2.7.4 Plan de convivencia del colegio Alto Gabriela en la dimensión de convivencia escolar.**

La función de plan de convivencia, es organizar las tareas del día a día necesarias para preservar tal misión y mantener la organización funcionando lo más eficazmente posible. El objetivo del plan de convivencia del Colegio Alto Gabriela es “Ser una organización preocupada del desarrollo social y valórico de nuestros estudiantes, manteniendo un ambiente escolar grato que fomente autoestima escolar, vida sana y formación ciudadana como bases de la Convivencia escolar” (p.12).

Dentro de las fortalezas del proyecto educativo declara las normas de convivencia y establece obligaciones mínimas las que deben ser cumplidas por toda la comunidad.

- a) En su área estratégica Convivencia Escolar y Apoyo a los Estudiantes:
  - ✓ Comprende las prácticas del establecimiento para considerar las diferencias individuales de los estudiantes y promover la convivencia de los mismos, favoreciendo un ambiente apropiado para el aprendizaje
- b) Orientaciones curriculares declara:
  - ✓ Ser una organización preocupada del desarrollo social y valórico de nuestros estudiantes, manteniendo un ambiente escolar grato que fomente autoestima escolar, vida sana y formación ciudadana como bases de la Convivencia escolar.
- c) En su enfoque pedagógico explicita:
  - ✓ La Convivencia y disciplina escolar como un pilar fundamental para el logro de objetivos educacionales y velando para que sea una realidad en el desarrollo personal de nuestros estudiantes
- d) Sobre atención a la diversidad Convivencia escolar y respeto a la diversidad desarrolla:

- ✓ Tutorías entre compañeros y formación de grupos que consideren amistades e intereses, como también, la formación de grupos que presenten necesidades Educativas Especiales y no se encuentren dentro del PIE. Talleres motivacionales dirigidos a los estudiantes con NEE.

Dentro de los perfiles de los miembros de la comunidad educativa en cuanto a la convivencia escolar, se encuentra:

- a) Familia: debe conocer, aceptar, respetar, identificar y cumplir con el PEI, las normas de Convivencia y el Sistema de Evaluación de nuestro colegio.
- b) Docentes: debe mejorar las estrategias de acuerdo a los resultados, tanto en área pedagógico –curricular, convivencia escolar, recursos y liderazgo. Estar preparado para promover el desarrollo personal y social de los estudiantes. Tener preparación para atender la diversidad y promover la integración en el aula.
- c) Asistente de la educación: Ser respetuoso por la Diversidad dentro del aula y contribuir a preservar el buen clima laboral y el trabajo en equipo.

### 2.7.5 Cuadro N°5: Objetivos estratégicos de plan del desarrollo de la convivencia 2016-2017

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	METAS	ACCIONES
1-Perfeccionar a los profesores y equipo directivo, en las teorías psicológicas, sociológicas y del aprendizaje que explican el fenómeno del aprendizaje en contexto de alta vulnerabilidad para la mejora sustantiva de las prácticas pedagógicas.	El 100% de los profesores orienta formativa y académicamente a sus estudiantes y apoderados, de manera grupal y/o Individual.	Realizar charlas y seminarios a la comunidad educativa en los consejos de profesores
2-El Equipo de Gestión y el Equipo de Convivencia Escolar Incentivan y guían	Aumentar en un 10 % los ingresos a la educación	Orientadora y profesores jefes aplican proyecto de Orientación

<p>los intereses vocacionales y de formación personal de los estudiantes, complementando su formación académica con orientaciones y herramientas para sobrellevar necesidades futuras fuera del establecimiento</p>	<p>superior.</p>	<p>Vocacional según nivel educativo.</p>
<p>3-El director y el encargado de convivencia Escolar aseguran la implementación del reglamento de Convivencia Escolar, para que sea una herramienta efectiva e implementar estrategias para mejorar el clima socio afectivo de los alumnos, profesores, asistentes de la educación y familia</p>	<p>El 100% de los profesores orienta formativamente tanto a sus estudiantes y apoderados, de manera grupal y/o Individual en el conocimiento y cumplimiento de las normas de Convivencia propias del establecimiento.</p>	<p>El Profesor Jefe implementa talleres con alumnos y apoderados para instaurar actitudes y comportamientos para involucrarlos, comprometerlos y responsabilizarlos en un proceso de cambio positivo. Realización de Talleres de Resolución Pacífica de conflictos. Desarrollo de talleres formativos en la hora de orientación con estudiantes. Aplicar continuamente Normas de convivencia escolar en el aula.</p>
<p>4-El equipo de gestión y El Equipo de Convivencia Escolar fortalecen la convivencia escolar y la vida sana a través de la actividad deportiva, artística, recreativa y cultural, en los diferentes espacios físicos y de tiempo que posee la unidad</p>	<p>El 100% de la comunidad educativa promueve modos de vida sanos y con ambiente favorable.</p>	<p>Actividades artísticas y culturales desde NT1 A IV Medio. Protocolo de activación en caso de embarazo, consumo de alcohol y drogas y plan integral de seguridad entre otros. Implementar talleres deportivos y recreativos.</p>
<p>5-El Equipo de Gestión y el Encargado de Convivencia Escolar deben optimizar la comunicación entre familia y escuela, donde se comprenda que el establecimiento es un espacio de</p>	<p>Que el 80% de los representantes de las familias de los o las estudiantes acepten y manifiesten estar comprometidos con la</p>	<p>Fortalecimiento de escuela para padres en reuniones de apoderados. Firmas de convenios de apoyo a la educación de los alumnos por parte de sus familiares y</p>

crecimiento personal, educativo, social y de oportunidad.	educación de sus hijos o hijas según el proyecto educativo institucional.	apoderados. Mantener una hora semanal de atención de apoderados por parte de los docentes para mantener una comunicación eficaz.
6-El Encargado de Convivencia Escolar propicia y Establece normas de Convivencia escolar y respeto a la diversidad, para lograr la comprensión del concepto de mediación y fortalecer la resolución de conflictos de manera pacífica.	Que el 100% de los integrantes de la comunidad educativa, promuevan y practiquen normas adecuadas de convivencia escolar y respeto por la diversidad. 50% de la comunidad logren la resolución pacífica de problemas	Tutorías entre compañeros y formación de alumnos mediadores por cursos

La revisión del contexto educacional de establecimiento, evidencia el interés institucional por la construcción de un buen clima para el desarrollo de la convivencia, lo que se considera para el análisis de los resultados de dicha investigación.



## **CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO.**

En los siguientes puntos se presenta las características del diseño metodológico propuesto en esta investigación para acercarnos al conocimiento del objeto de estudio, herramientas que permitirá responder a los objetivos y analizar los datos recogidos, para describir el fenómeno en estudio.

### **3.1 Diseño de la Investigación**

La presente investigación se desarrolló sobre la base del paradigma epistemológico analítico-explicativo, utilizando un diseño cuantitativo, que permitió relacionar los fenómenos sociales sin ahondar en los estados intrínsecos de los sujetos, lo que entregó datos sólidos y fiables, que serían repetibles en caso de ser replicado en cualquier contexto educativo con variables similares.

“El enfoque cuantitativo, utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014 p. 102).

El estudio de investigación tiene un alcance descriptivo, “Los estudios descriptivos especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Fernández, Hernández y Baptista, 2006 p.102).

Dentro de las opciones de investigación no experimental, se optó por la vía transeccional, también llamada transversal. “Los diseños de investigación transeccional

o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Fernández, Hernández y Baptista, 2010 p.51). Es decir, la recogida de datos de cada sujeto ocurrió en un sólo momento, durante el transcurso general de la investigación.

### **3.2. Universo, población y muestra**

En este apartado se da a conocer el universo, población y muestra, de la investigación realizada.

#### **Estudiantes**

Universo: corresponde a 901 alumnos del establecimiento

Población: corresponde a 236 estudiantes de Enseñanza Media del establecimiento

Muestra: corresponde a 197 estudiantes y representa al 83% de la población.

#### **Profesores**

Universo: corresponde a 40 profesores, que ejercen la docencia en el establecimiento

Población: Corresponde a 12 profesores, que ejercen docencia en enseñanza media

Muestra: Corresponde a 12 profesores, que ejercen docencia en enseñanza media correspondiente al 100% de la población.

### **3.3. Instrumento aplicado**

Dentro del plan de trabajo se estimó la aplicación del instrumento en un momento durante las condiciones regulares del trabajo escolar. El instrumento aplicado, fue una encuesta creada en torno a los objetivos de la investigación; se enmarca en la aplicación metodológica de la encuesta social.

Se elaboró una encuesta cerrada y auto aplicada que permitió recabar información en relación a los objetivos propuestos. El instrumento permitió analizar tres dimensiones de la convivencia escolar:

- a) Valoración de la Convivencia: con el objetivo específico 1 como referencia, levantó información de la valoración que otorgan estudiantes y docentes acerca de la convivencia. Las preguntas correspondientes son la número 1 al número 6.
- b) Tipos de conflictos: relacionado con el objetivo específico 2, levanta información de la percepción que tiene los estudiantes y docentes acerca de los conflictos presentes en el establecimiento. Las preguntas correspondientes son de 1 a la 5.
- c) Dimensión de mediación y formación: relacionada con el objetivo específico 2, levanta información de cómo los estudiantes y profesores, enfrentar los conflictos. Las preguntas correspondientes son del número 1 al número 8.

El instrumento fue revisado por dos docentes la Universidad Mayor: Doctora Lucía Illanes Doctora Fabiola Cortez-Monrroy, Magister en Educación Leonel Navia. Esta revisión tuvo como objetivo, validar la encuesta y obtener retroalimentación para la reestructuración del instrumento para una posterior validación.

El instrumento tuvo una exploración piloto con un grupo de 21 alumnos al azar. Los principales hallazgos correspondieron; al uso del lenguaje muy técnico e instrucciones complejas para la comprensión de la muestra. por lo cual el instrumento se modificó en la redacción de las preguntas y se generó instrucciones con un lenguaje más cercano para los jóvenes. Finalmente, la encuesta fue validada, por ambas Doctoras en Educación.

Respecto a las técnicas de análisis, una vez aplicado el instrumento, la información expuesta en las encuestas fue vaciada en una planilla de Microsoft Excel, la que sirvió de matriz para distinguir los objetivos y las preguntas correspondientes a cada una de ellas. Esta planilla se configuró con filtros de información, cuyo objetivo fue analizar en forma independiente cada objetivo de investigación. Esta información fue representada en gráficos, separados variables de hombre y mujer para dar un total de la muestra en los estudiantes y en forma general la de los docentes. Las respuestas se presentaron por porcentaje y luego analizó los resultados según los objetivos y el marco teórico.

### **3.4 Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo dispuso de varias etapas para el desarrollo de la investigación. El orden de ejecución corresponde a:

- a) Etapa de preparación del trabajo de campo.
  - Se creó y validó de la encuesta
  - Se solicitó autorización a la directora del Establecimiento Colegio Alto Gabriela de la comuna de La Pintana, a través de una reunión se presentó el objetivo de la investigación.
  - Se Informó al equipo de profesores sobre los objetivos y alcances de la investigación, se tomó acuerdos para definir el día y lugar para aplicar las encuestas.
  - Se presentó a los alumnos, padres y apoderados de enseñanza media, el proyecto de investigación y a su vez solicitó consentimiento informado mediante una autorización escrita.

b) Etapa de aplicación de la encuesta.

- Se aplicó encuesta a una muestra de alumnos de enseñanza media al azar y con los hallazgos de esta aplicación, se modifica la encuesta si es necesario.
- En horario de clases, nuevamente se explicó de forma breve a los estudiantes y docentes el objetivo de la investigación y se procedió a responder encuesta.

Luego del trabajo de campo, se analizaron los datos recogidos y se realizaron conclusiones respondiendo a las preguntas de investigación.

SOLO USO ACADÉMICO

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### Presentación de los datos:

Tabla N 2: Datos generales de la muestra de estudio:

MUESTRA	DAMAS	VARONES	TOTAL
ESTUDIANTES	96	101	197
PROFESORES	8	4	12

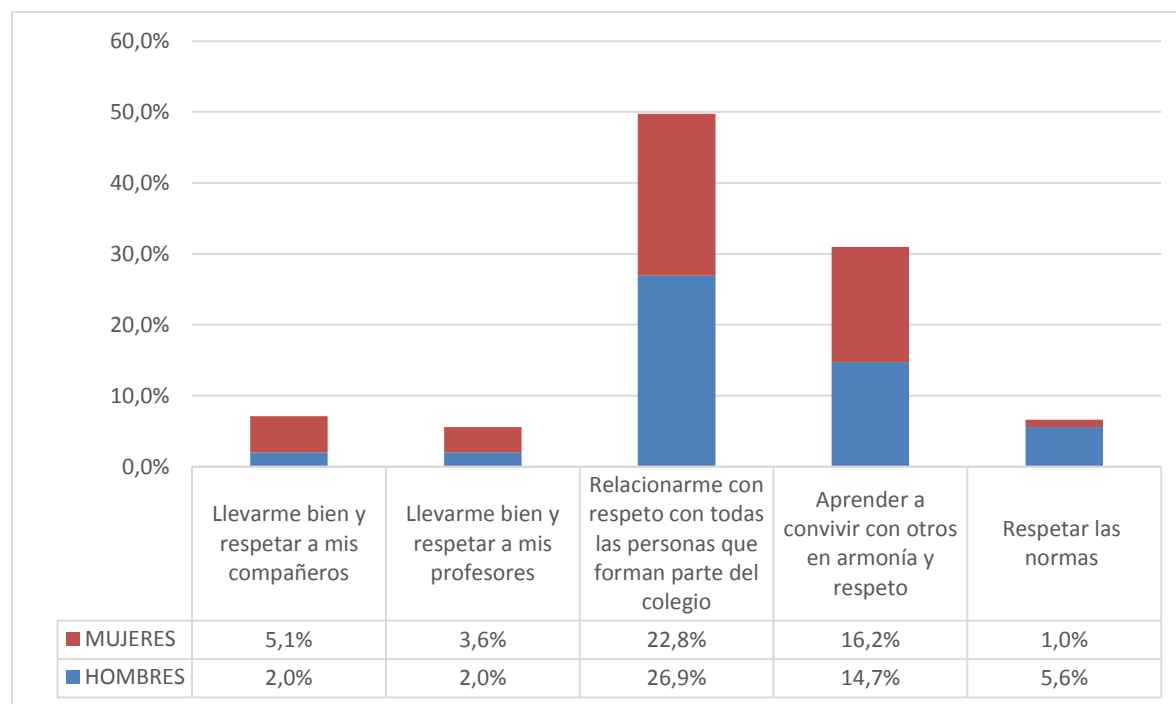
Tabla N 3: Datos por cursos de Enseñanza Media:

I° A		I° B		II° A		II° B	
MUJERES	14	MUJERES	22	MUJERES	10	MUJERES	15
HOMBRES	14	HOMBRES	7	HOMBRES	19	HOMBRES	9
TOTAL	28	TOTAL	29	TOTAL	29	TOTAL	24
III° A		III° B		IV° A		IV° B	
MUJERES	14	MUJERES	9	MUJERES	6	MUJERES	6
HOMBRES	18	HOMBRES	13	HOMBRES	8	HOMBRES	13
TOTAL	32	TOTAL	22	TOTAL	14	TOTAL	19

**Resultados relacionados con el objetivo 1: Identificar la percepción que tienen estudiantes y docentes de enseñanza media, acerca de la calidad de las relaciones interpersonales.**

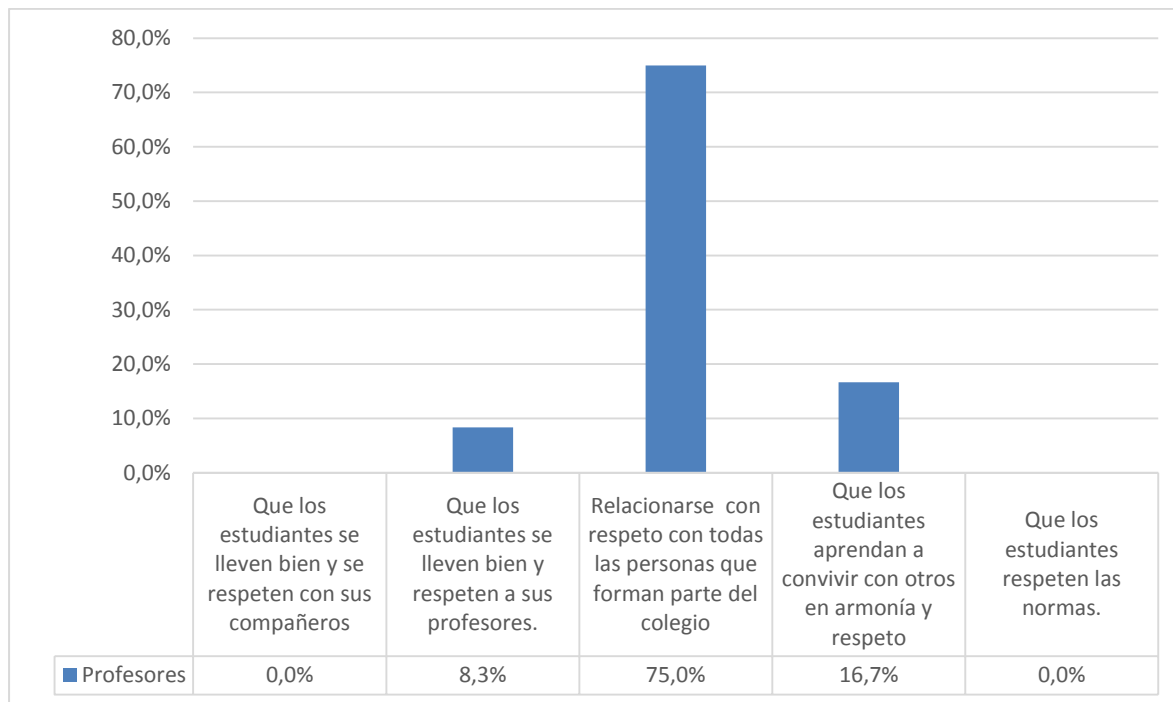
**y docentes de enseñanza media**

**Gráfico N° 1: Estudiantes. Pregunta N° 1 ¿Para ti la convivencia escolar es?**



El gráfico N°1 nos muestra claramente que los hombres con un 26,9% y las mujeres 22,8% declaran que para ellos lo más importante es “Relacionarse con respeto con todas las personas que forman parte del colegio”

**Gráfico N° 1 Docentes. Pregunta N° 1 ¿Para ti la convivencia escolar es?**

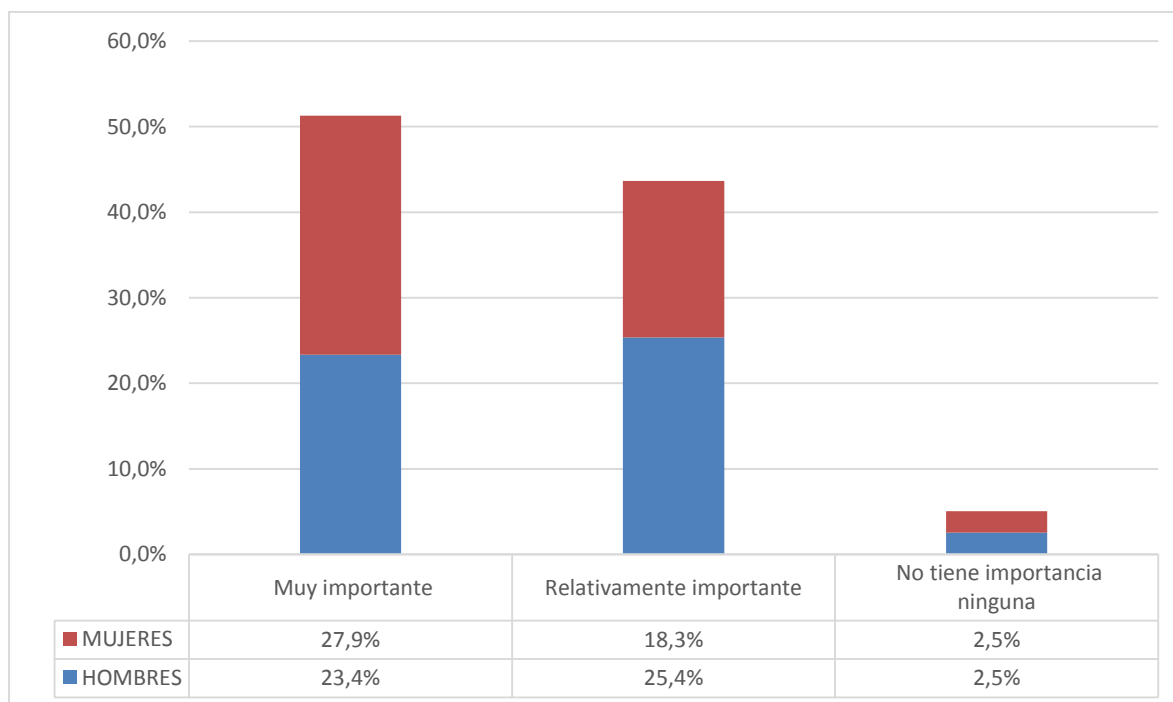


Frente a este mismo cuestionamiento, se observa claramente que el 75% de los docentes declara que para ellos la convivencia escolar es “Relacionarse con respeto con todas las personas que forman parte del colegio”, seguida por “Que los estudiantes aprendan a convivir con otros con armonía y respeto” con un 16% de elección. Llama la atención que un 8,3% de los docentes comprende que la convivencia escolar es “Que los estudiantes se lleven bien y respeten a sus profesores.



## Gráfico N° 2 Estudiantes

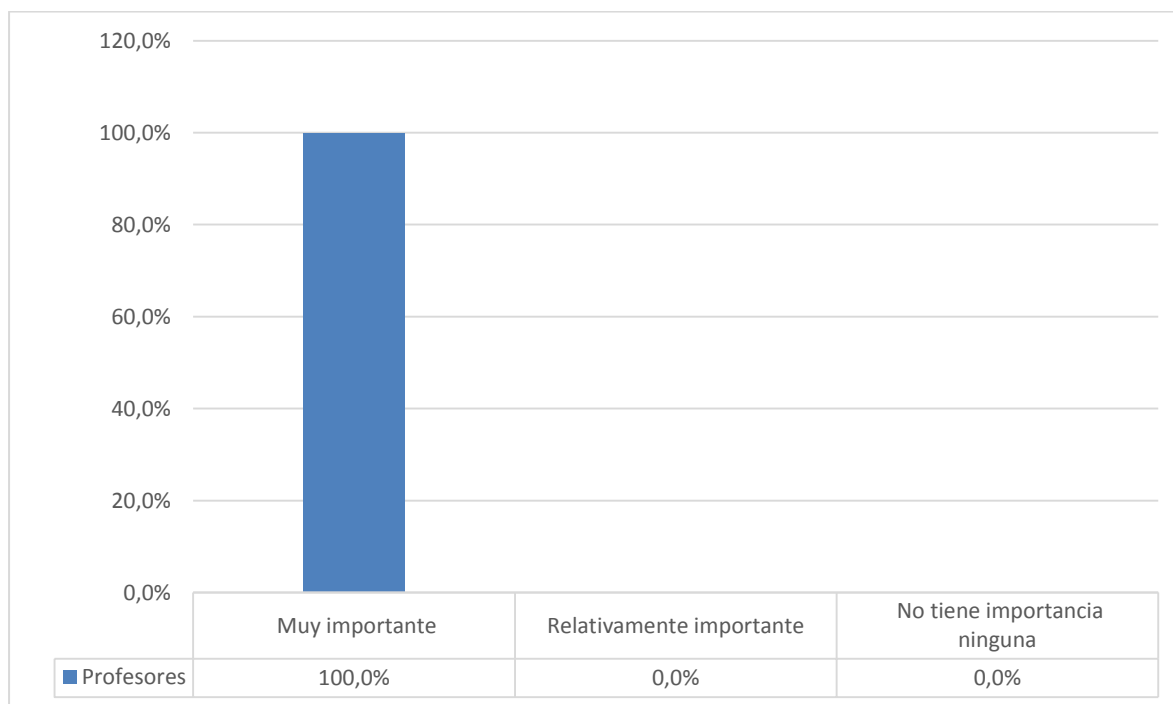
### Pregunta N° 2 ¿Qué valoración le das a la convivencia escolar?



La pregunta N° 2 del cuestionario busca conocer la valoración de los estudiantes referente a la convivencia escolar. El gráfico expresa, que para el 27,9% de los hombres y el 23,4% de las mujeres eligen como alternativa “Es muy importante” representando similar porcentaje de respuesta. En el detalle para las mujeres la valoración de “Muy importante” es mayor que en el caso de los hombres.

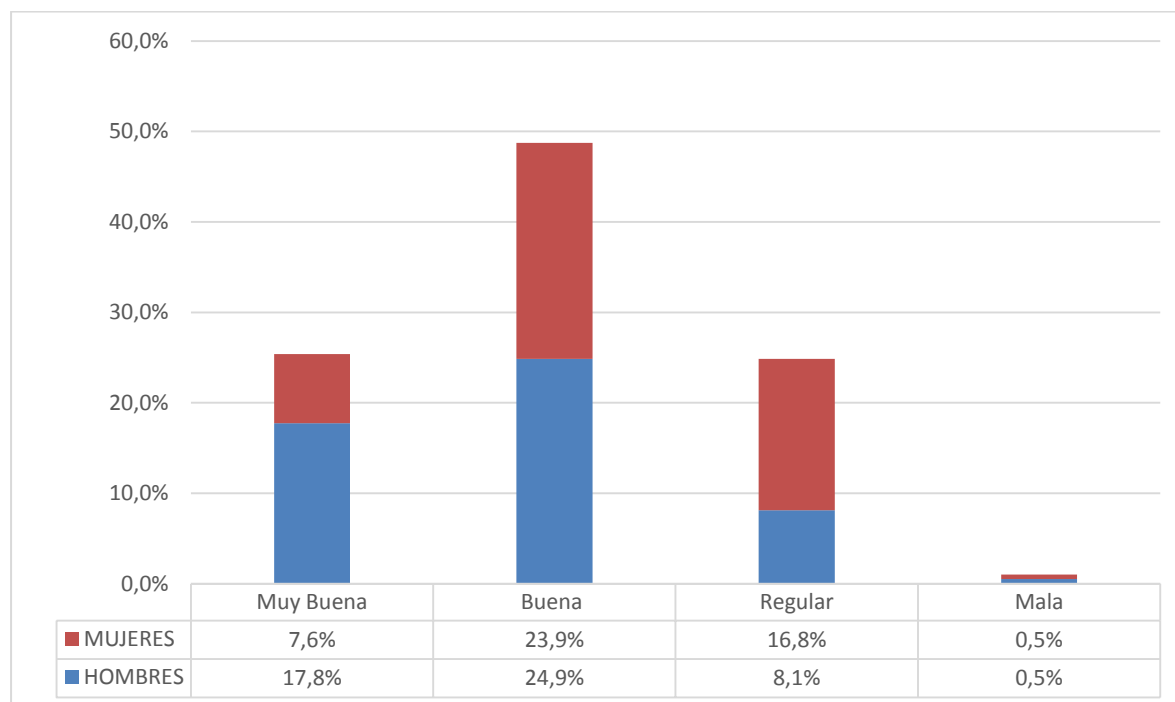
En la opción dos, marcaron preferentemente la relatividad de su importancia, los hombres con un 25,4%, seguido por un leve porcentaje menor 18,3%. Llama la atención, que a pesar de la baja preferencia de la alternativa “No tiene ninguna importancia” obtiene un 2,5% distribuido de igual porcentaje en hombres y mujeres.

**Gráfico N° 2 Profesores. Pregunta N° 2 ¿Qué valoración le das a la convivencia escolar?**

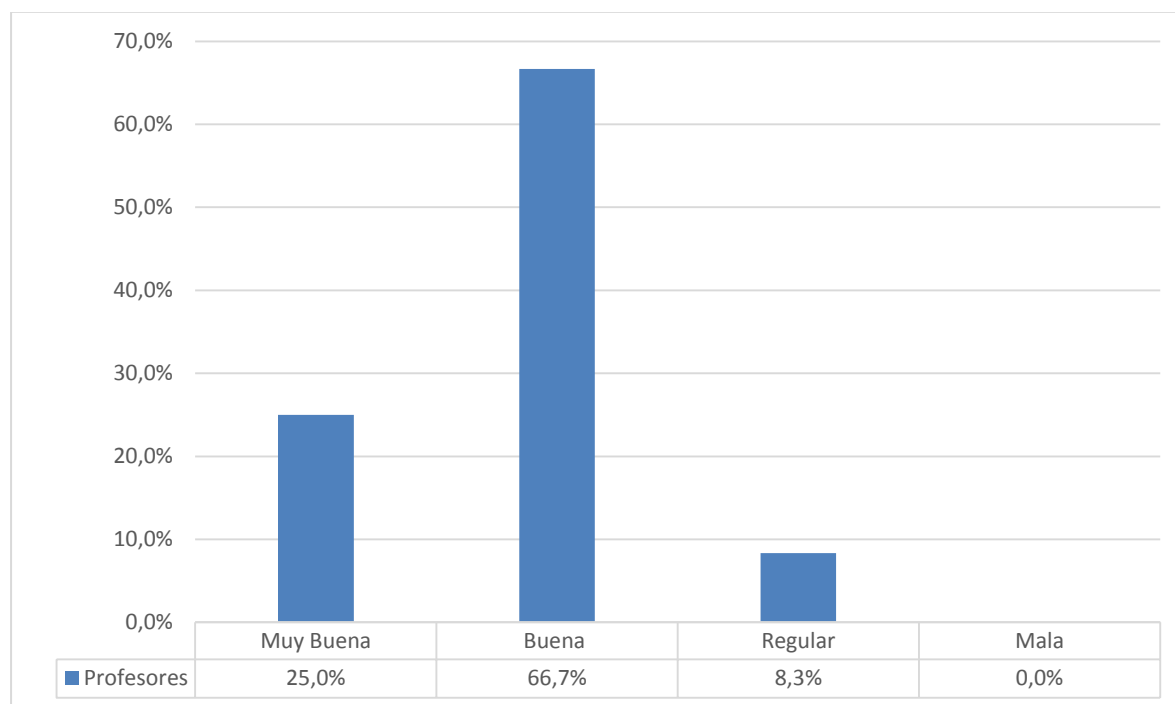


El gráfico muestra claramente que los docentes declaran en un 100% que la convivencia escolar es “Muy importante” dentro del establecimiento.

### Gráfico N° 3 Estudiantes. Pregunta N°3: ¿Cómo es la relación con tus compañeros?

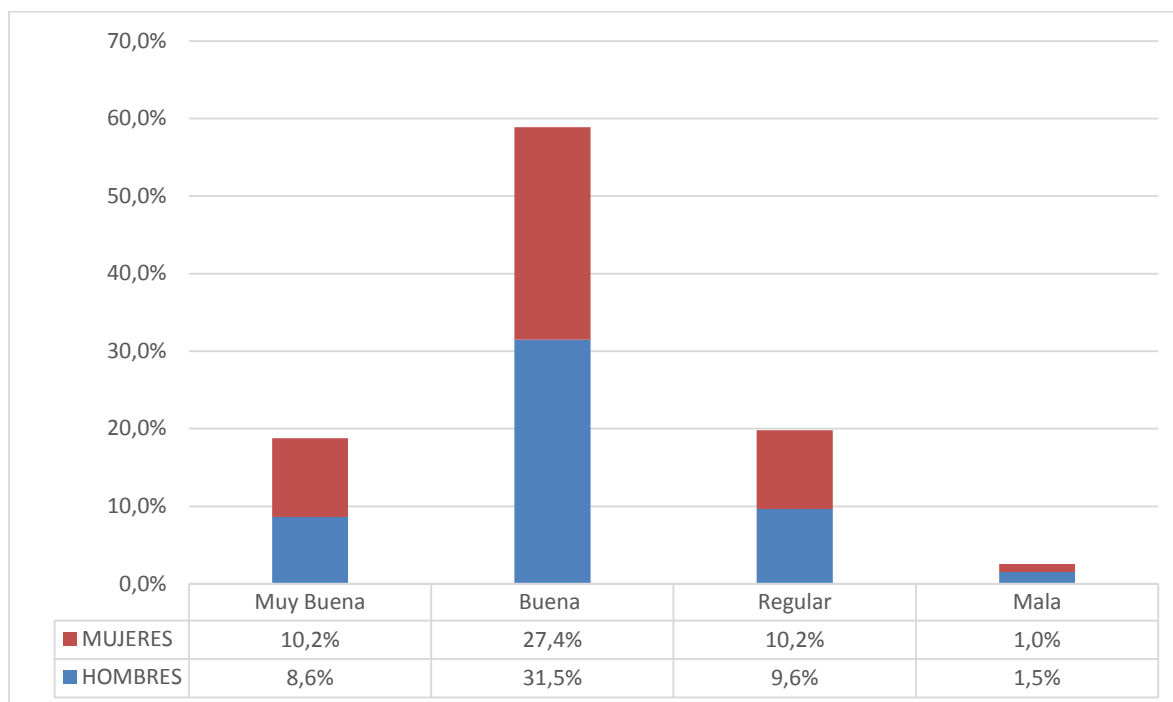


Al indagar la relación entre pares, los estudiantes se enfrentaban a una escala de Likert, para valorar este aspecto de la convivencia. Las mujeres optaron en un 23,9% y los hombres con un 24,9% por la alternativa “Buena” al referirse al tipo de relación que tenían con sus compañeros. Llama la atención que en la alternativa “Muy buena” son los hombres con un 17,8% quienes eligen preferentemente esta opción frente al 7,6% de las mujeres. Caso similar, pero invertido en la preferencia de “Regular” quienes son las mujeres con un 16,8% quienes eligen esta alternativa, frente a un 8,1% de los hombres. Cabe destacar que si bien la alternativa “Mala” se encuentra con un 0,5% de igual forma está presente esta forma de convivencia entre los estudiantes.

**Gráfico N° 3 Docentes. Pregunta N°3 ¿Cómo es la relación entre estudiantes?**

El gráfico nos muestra claramente que los docentes en un 66% declara que la relación entre los alumnos es “Buena. Seguida por la preferencia “Muy buena” con un 25,0%. Llama la atención que la alternativa “regular” se presenta con un 8,3% corresponde a un docente, de los doce de la muestra.

### Gráfico N° 4 Estudiantes. Pregunta N° 4: ¿Cómo es la relación con tus profesores?

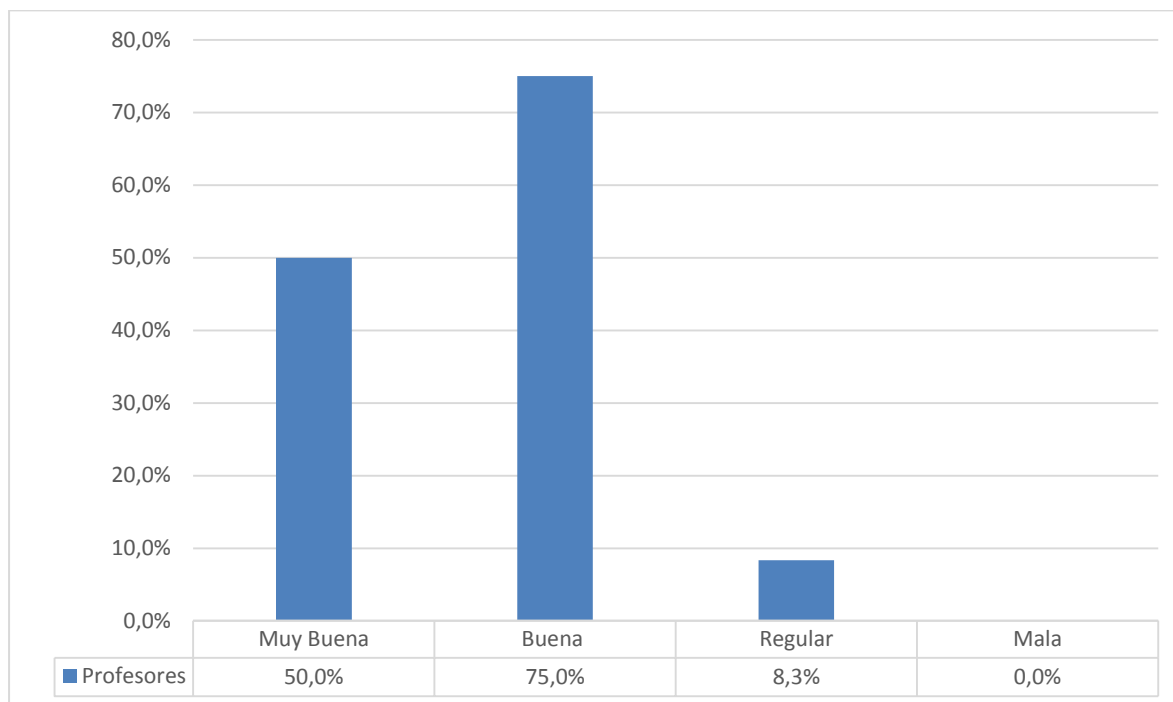


Con respecto a esta pregunta, se puede observar la percepción que tiene los estudiantes frente a sus profesores. Ambos géneros optan por la opción “Buena” alternativa elegida por un 27,4% de mujeres y por un 31,5% de los hombres.

Frente a las otras alternativas de respuesta, los porcentajes disminuyen, es así como podemos observar que la respuesta “Muy buena” 18,8% y “Regular” 19,8% presentan un similar porcentaje de elección entre hombres y mujeres.

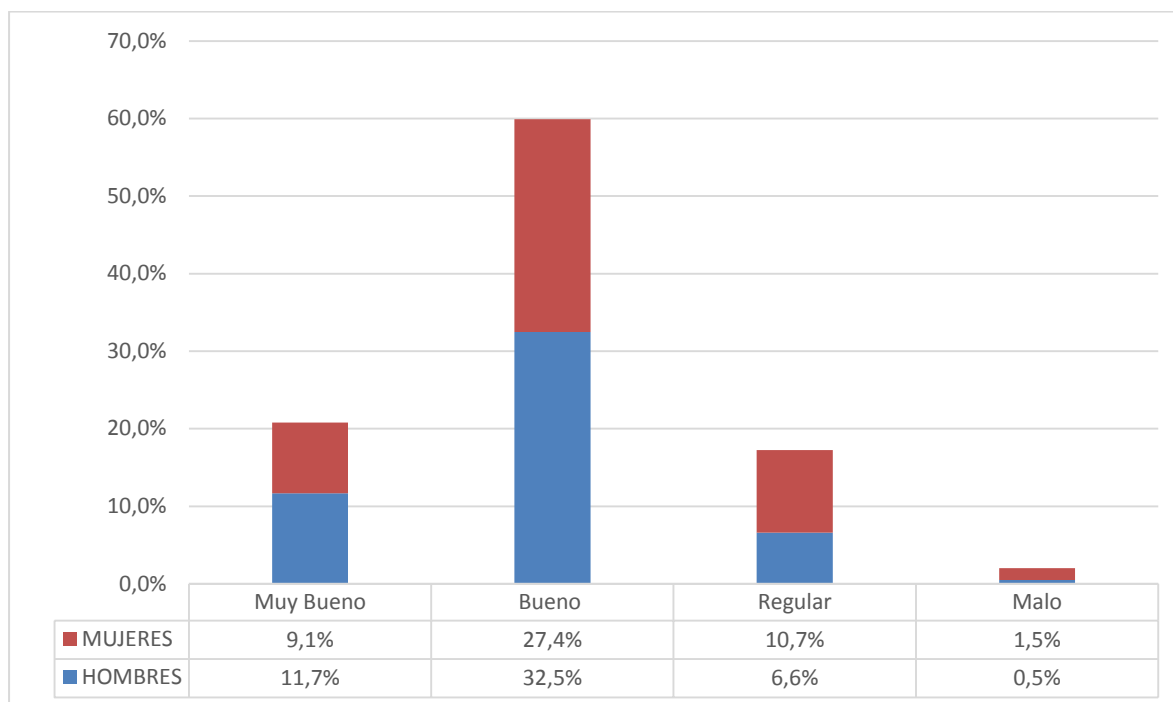
Llama la atención que, si bien la alternativa “Mala” está marcada con un bajo porcentaje de opción 1,0% en las mujeres y un 1,5% en los hombres, ésta se encuentra presente en las relaciones conformadas por docente y estudiantes.

### Gráfico N° 4 Docentes. Pregunta N° 4: ¿Cómo es la relación con tus alumnos?



Esta pregunta se invierte a los docentes ¿Cómo es la relación con tus alumnos? El 75% de los profesores declara que la relación con sus estudiantes es “Buena” seguida por la opción “Muy buena” con un 50%. Cabe destacar que el 8,3% elige la opción “Regular” la que corresponde a un docente de los doce de la muestra.

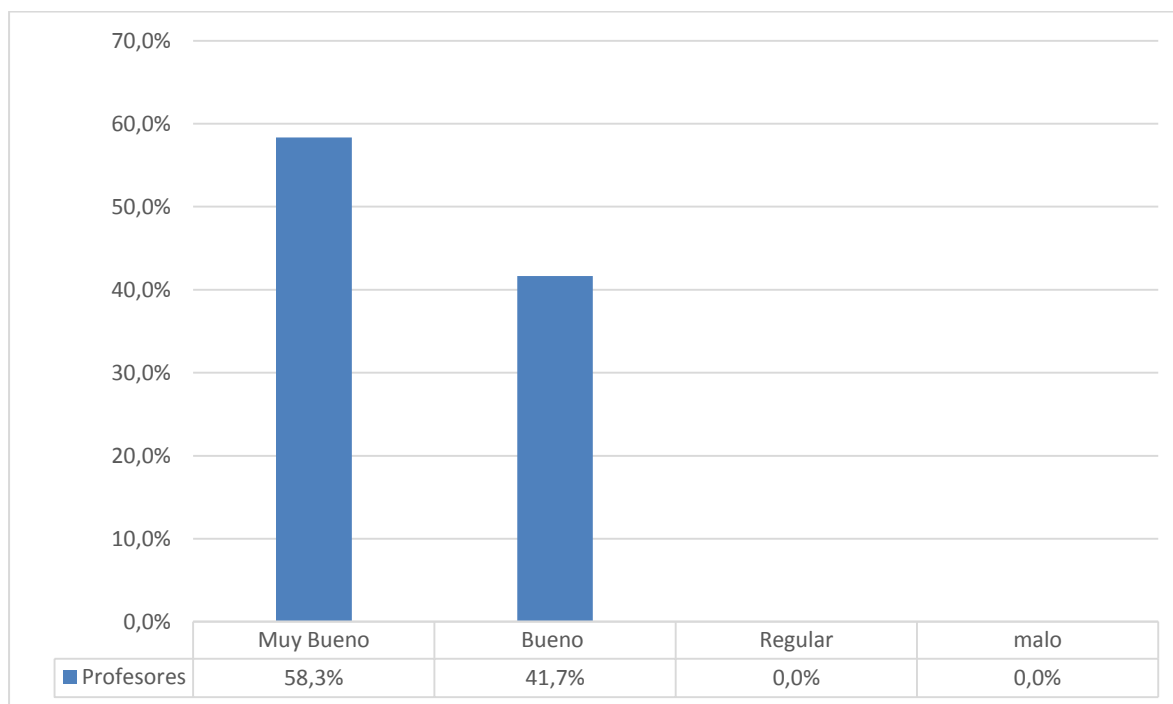
**Gráfico N° 5 Estudiantes. Pregunta N° 5: ¿Cómo es el trato que recibes de tus profesores dentro de la sala de clases?**



Respecto a esta pregunta, se observa que, tanto hombres con un 32% y mujeres con un 27,4% tiene como preferencia la opción “Bueno” al referirse al trato que reciben por parte de sus docentes. Cabe señalar, que la opción “Muy bueno” está presente en un 9,1% en las mujeres y en un 11,7% en los hombres%. Se observa una mayor presencia por parte de los hombres frente esta alternativa.

Llama la atención que el 17,3% de la muestra opta por la opción “Regular” y un 2% de la muestra declare que el trato es “Malo”.

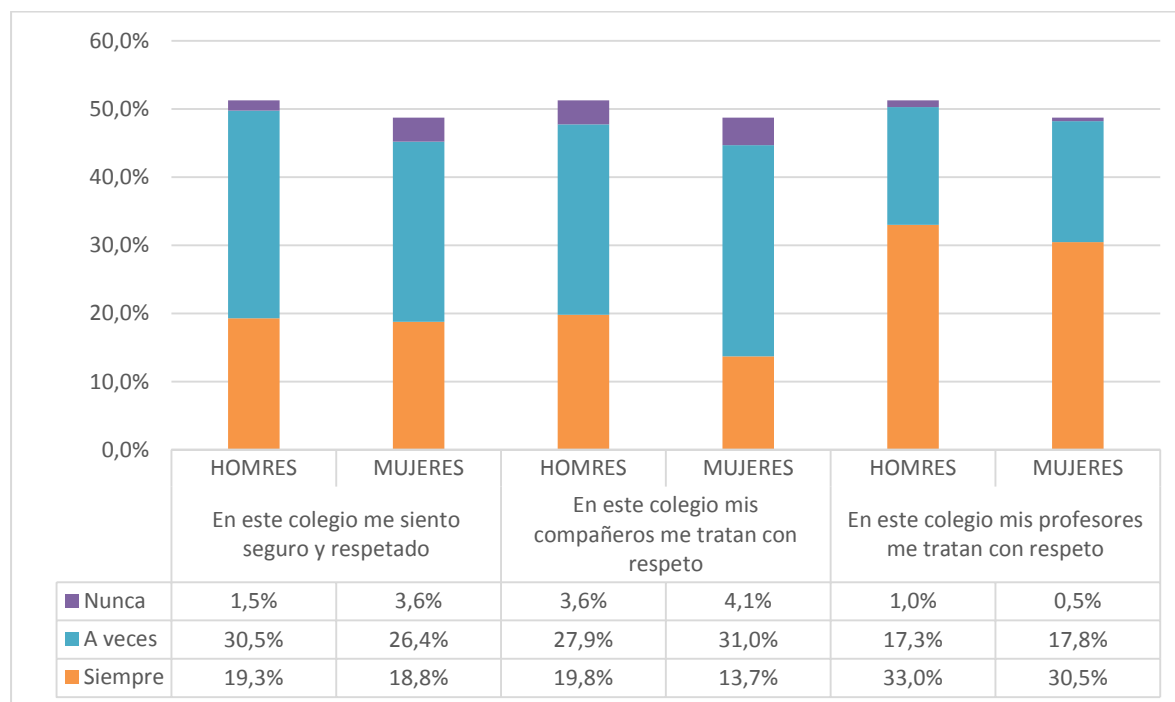
**Gráfico N° 5 Docentes. Pregunta N° 5: ¿Cómo es el trato le das a tus alumnos dentro de la sala de clases?**



Al preguntar a los docentes ¿Cómo es el trato que le das a tus alumnos?, el gráfico muestra claramente que en los profesores un 58% declara que es “Muy bueno”, seguido por la opción “Bueno” con un 41% de preferencia.



**Gráfico N° 6 Estudiantes. Pregunta N° 6: ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones?**

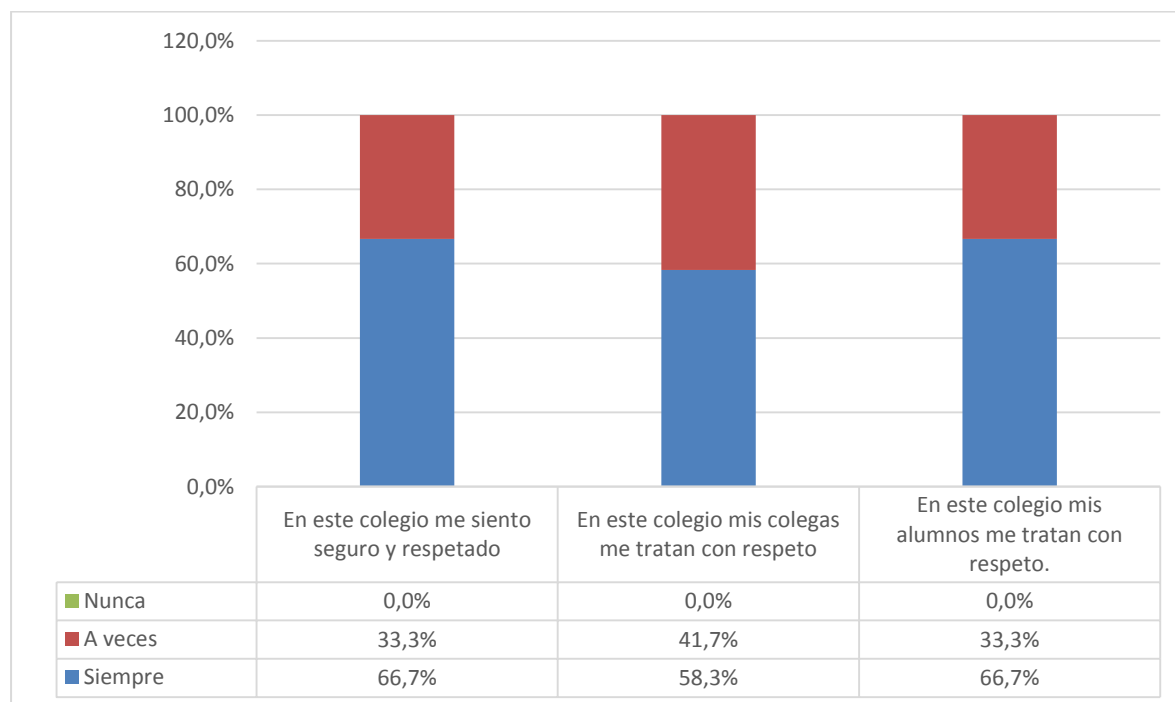


Al indagar la percepción de seguridad y respeto, los estudiantes tenían una escala de Likert para valorar este aspecto de la convivencia. El gráfico claramente muestra que las mujeres con un 26,4% y hombres con un 30,5% declara que solo “A veces” se sienten seguros y respetados en el establecimiento.

Frente a la segunda aseveración, las mujeres declaran en un 31,0% y los hombres en un 27,9% que solo “A veces” sus compañeros los tratan con respeto

Se puede observar en el último cuestionamiento que un 33,0% de los hombres y un 30,5% de las mujeres declara que en este colegio mis profesores me tratan con respeto”.

**Gráfico N° 6 Docentes. Pregunta N° 6: ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones?**



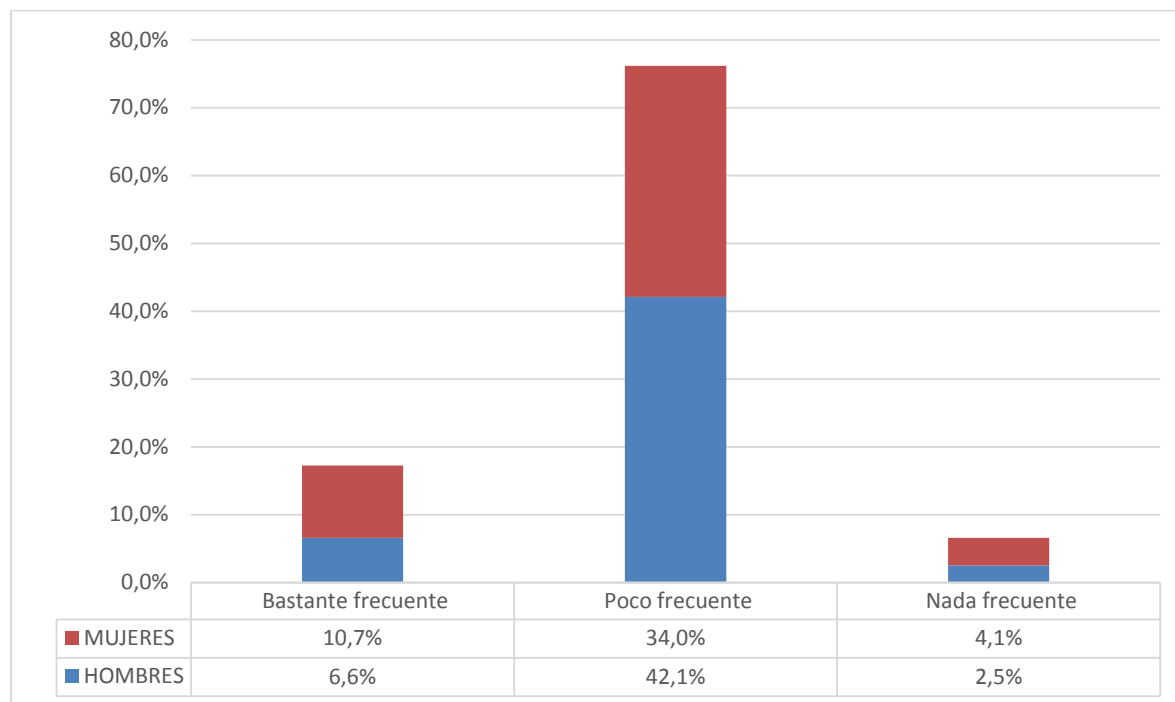
En este ítem los docentes establecieron las siguientes preferencias, según nos informa el gráfico, se puede observar que frente a la pregunta “En este colegio me siento seguro y respetado” un 66% de los docentes declara que siempre, mientras un 33% declara que “A veces”.

Frente al segundo cuestionamiento “En este colegio mis colegas me tratan con respeto” un 58,3% declara que “Siempre” seguida por la opción “A veces” con un 41,7% de preferencia.

Respecto a la tercera pregunta “en este colegio mis alumnos me tratan con respeto” la opción “siempre” es mayoritariamente elegida con un 66,7% seguida por la alternativa “a veces” con un 33,3%. La respuesta “Nunca” no presenta preferencia en este cuestionamiento.

**Resultados relacionados con el objetivo 2 Conocer los principales conflictos que afectan la convivencia escolar desde las percepciones de estudiantes y docentes de enseñanza media.**

**Gráfico N° 1 Estudiantes. Pregunta N° 1: Consideras que los conflictos en tu colegio son un problema:**

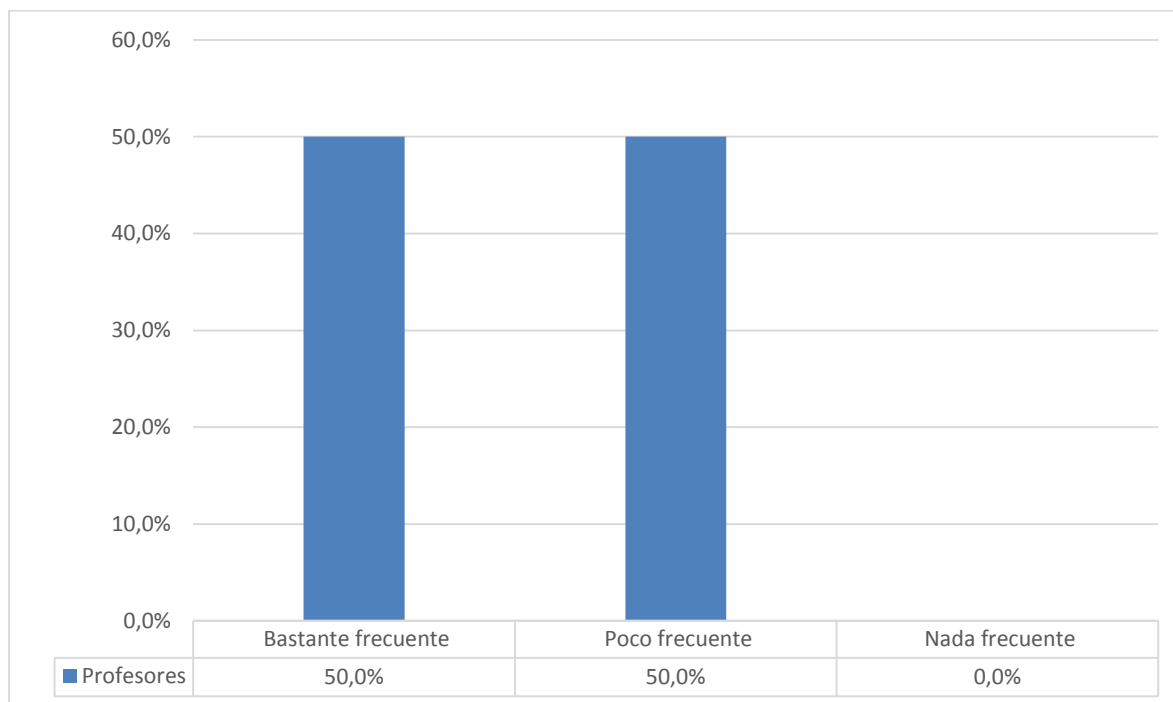


El presente gráfico expresa la percepción de los estudiantes sobre su representación de la frecuencia de los conflictos dentro del establecimiento. Se observa que la alternativa “Poco frecuente” es la opción más elegida. Las mujeres la eligen en un 34% mientras que en 42% los hombres, siendo un 76.1% de muestra total quienes eligen esta esta respuesta.

Le sigue “Bastante frecuente”, es levemente superior la preferencia de las mujeres con un “10,7%, mientras que los hombres con un 6,6% optan por esta alternativa.

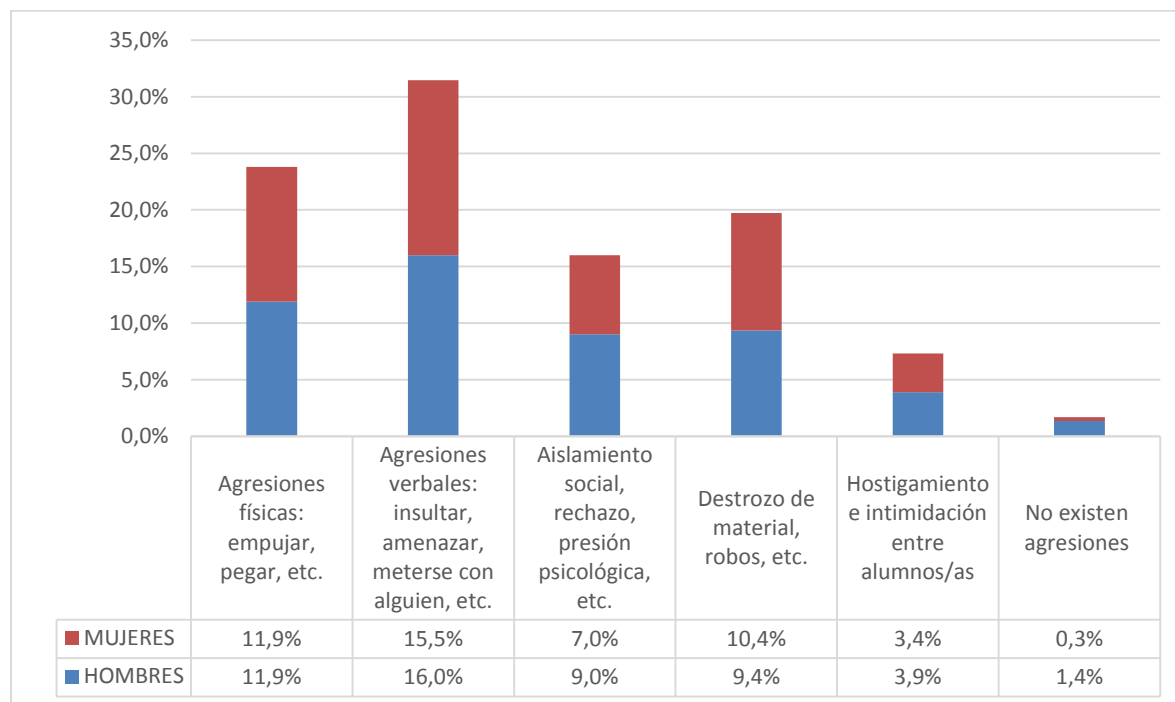
Cabe destacar que la respuesta “Nada frecuente” está presente en menor porcentaje, siendo las mujeres con un 4,1% que eligen esta alternativa.

**Gráfico N° 1 Docentes. Pregunta N° 1: ¿Consideras que los conflictos en tu colegio son un problema?**



El presente gráfico expresa la percepción de los docentes sobre su representación de la frecuencia de los conflictos dentro del establecimiento. Se observa que la respuesta de los docentes se distribuye equitativamente entre las opciones “Bastante Frecuente” con un 50% y “Poco frecuente” con un 50%.

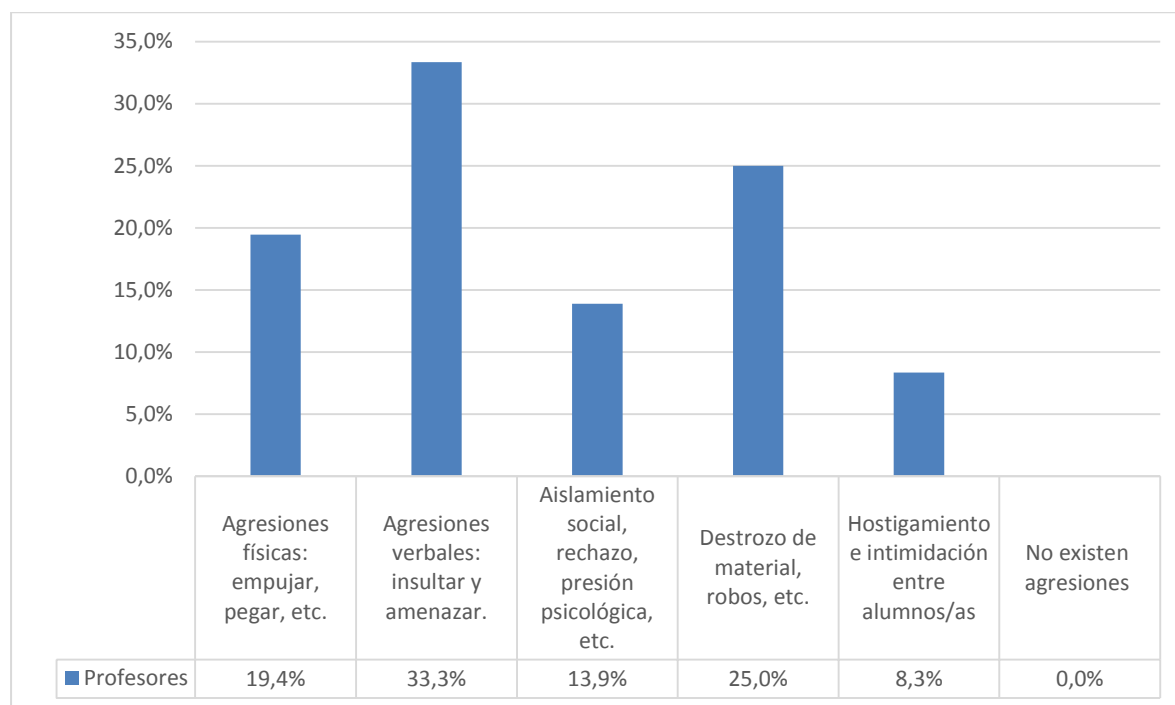
**Gráfico N°2 Estudiantes. Pregunta N° 2: ¿Qué tipo de conflictos son los más frecuentes entre los estudiantes? (marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión).**



En relación al conflicto entre pares, la información obtenida nos revela que las tres alternativas que representaron la opinión de los estudiantes son:

La primera de ellas es, que tanto hombres como mujeres presentan mayor elección en la respuesta de “Agresiones verbales, insultar, amenazar” donde el gráfico nos muestra claramente que un 15,5% de las mujeres y un 16,0% de los hombres opta por esta alternativa. La segunda opción que más representa la opinión de los estudiantes es, la alternativa “Agresiones físicas”, esta preferencia se presenta de manera equitativa entre ambos sexos con un 11,9%. La tercera opción que más representa la opinión de hombres y mujeres es “Destrozo de material” existiendo mayor número de mujeres que se inclinan por esta respuesta con un 10,4% y los varones con un 9,4%. Preocupa observar, que sólo el 0,3% de la muestra elija como opción “No existen agresiones”, siendo los hombres quienes presentan una mayor frecuencia frente a esta opción.

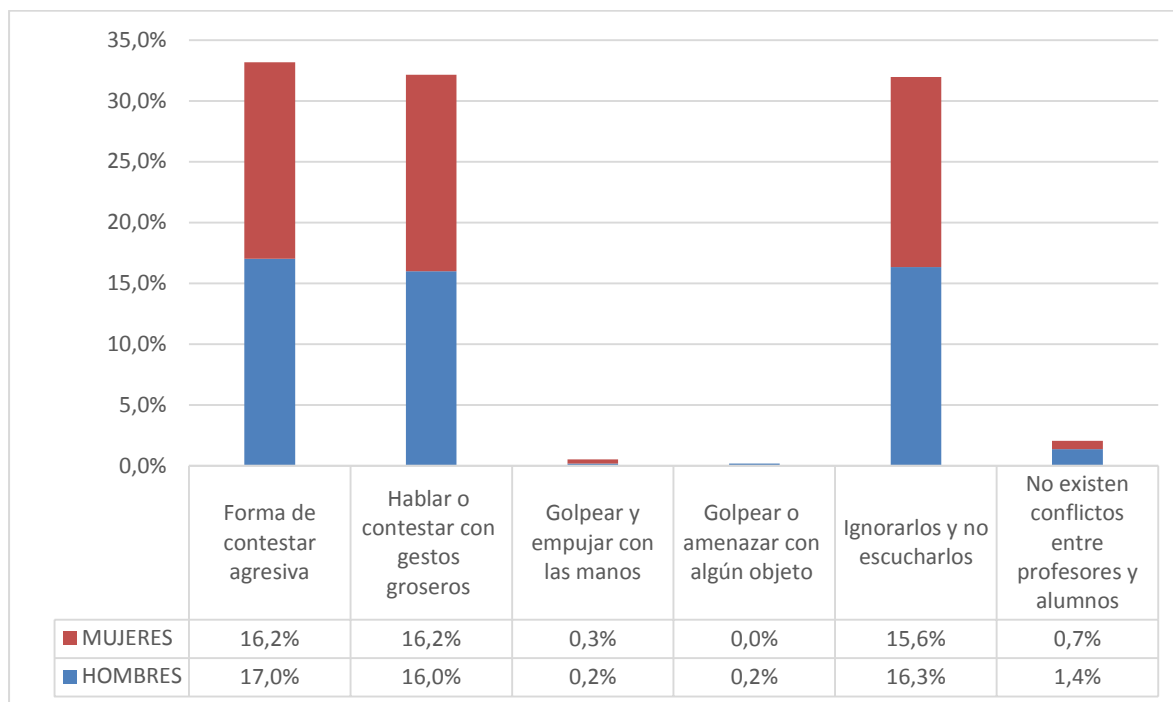
**Gráfico N°2 Docentes. Pregunta N° 2: ¿Qué tipo de conflictos son los más frecuentes entre los estudiantes? (marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión).**



Frente a la identificación de los tres tipos de conflictos que los docentes observan como más frecuentes entre los alumnos, el 33,3% pertenece a “Agresiones verbales, insultar y amenazar”, seguida por “Destrozo de material” con un 25,0% y por último “Agresiones físicas” con un 19,4%.

Es preocupante ver, que, si bien estos conflictos no están dentro de las tres más elegidas, existen conductas alarmantes como el “Aislamiento social” que se manifiesta en un 13,9% y el “hostigamiento” en un 8,3%.

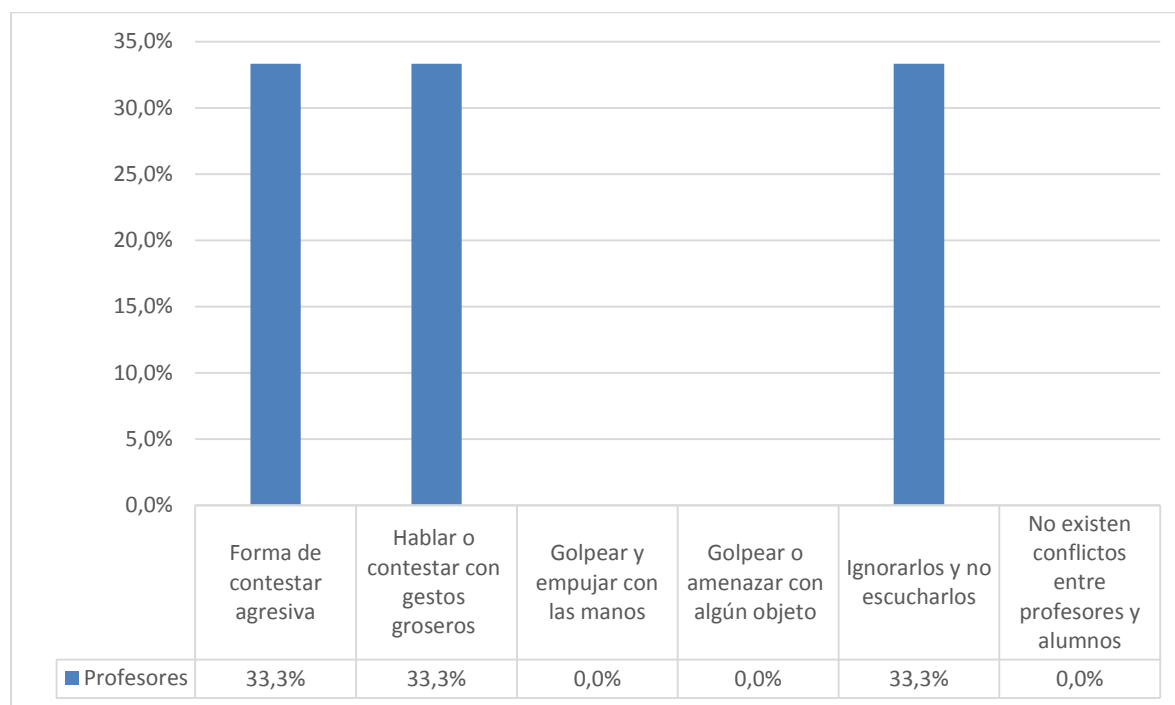
**Gráfico N° 3 Estudiantes. Pregunta N°3: Los tres conflictos que más representan tu opinión y son más frecuentes de los alumnos a los profesores son (marca con una x las 3 respuestas que representen tu opinión).**



Al indagar en el tipo de comportamiento conflictivo que presentan los estudiantes hacia los docentes, el gráfico nos da a conocer los tres tipos de actitudes que más representan la opinión de los estudiantes.

Como primera opción se encuentra “Forma de contestar agresiva”, demostrando levemente una mayor frecuencia en los hombres con un 17,0% seguida por un 16,2% de las mujeres. La segunda opción es “Hablar con gestos groseros” siendo una respuesta equitativa entre hombres 16,0% y mujeres 16,2%. Como última preferencia se encuentra “Ignorarlos y no escucharlos” siendo levemente más frecuente esta actitud en los varones con un 16,3 % seguido por un 15,6% de las mujeres.

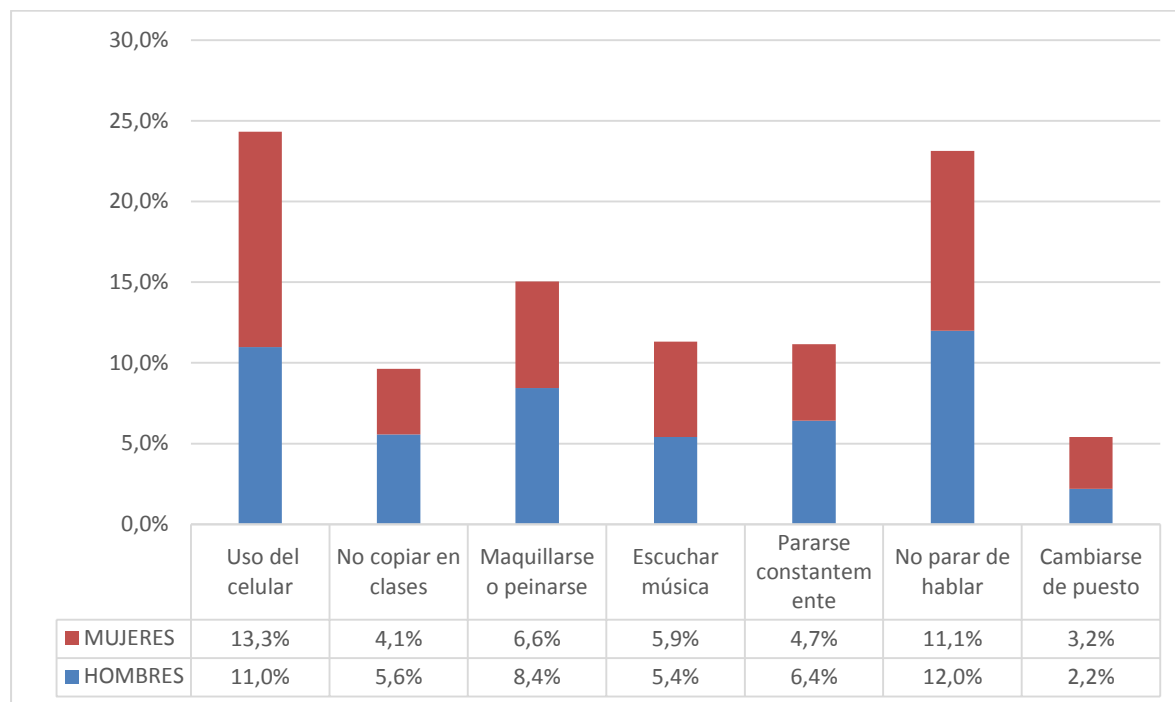
**Gráfico N° 3 Docentes. Pregunta N°3: Los tres conflictos que más representan tu opinión y son más frecuentes de los alumnos a los profesores son (marca con una X las 3 respuestas que representen tu opinión).**



Frente a la identificación de los tres tipos de conflictos que los docentes observan como más frecuentes por parte de los alumnos, el 33,3% pertenece a “Agresiones verbales, insultar y amenazar”, seguida por “destrozo de material” con un 33,3% y por último “Ignorarlos y no escucharlos” con un 33,3%. Docentes y estudiantes son coincidentes frente a los conflictos que se suscitan entre ellos.

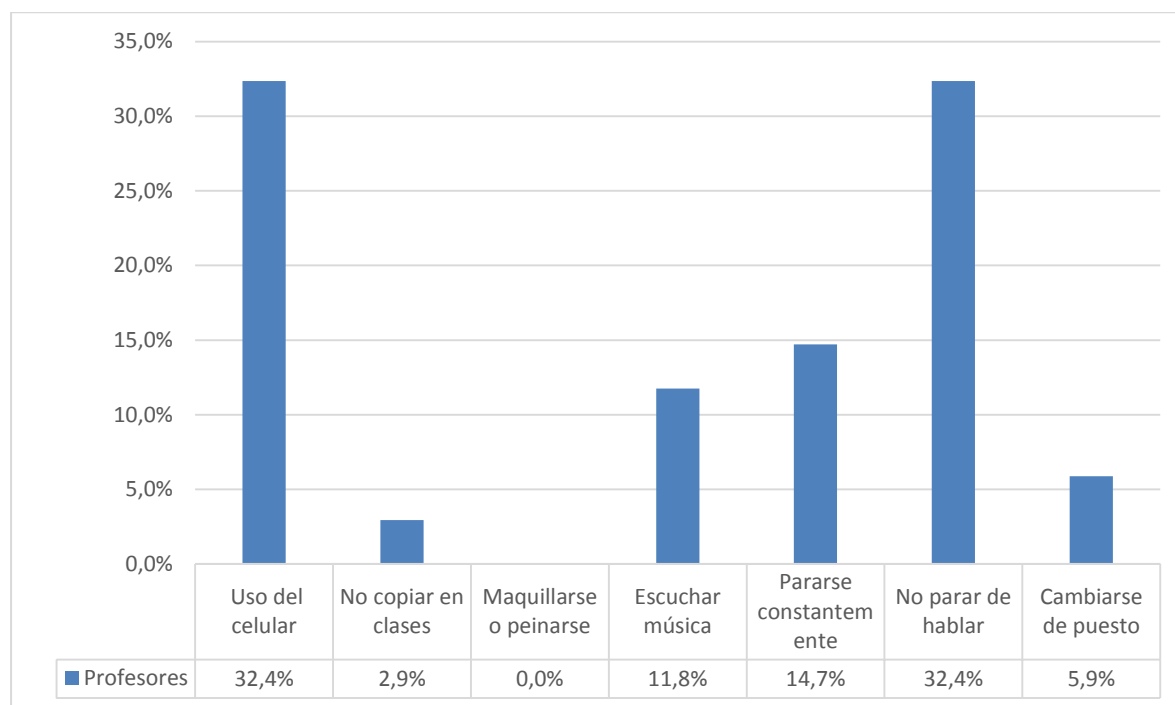


**Gráfico N°4 Estudiantes. Pregunta N°4: ¿Cuáles son las conductas que interrumpen el buen funcionamiento de la clase? (marca con una x las 3 respuestas que representen tu opinión).**



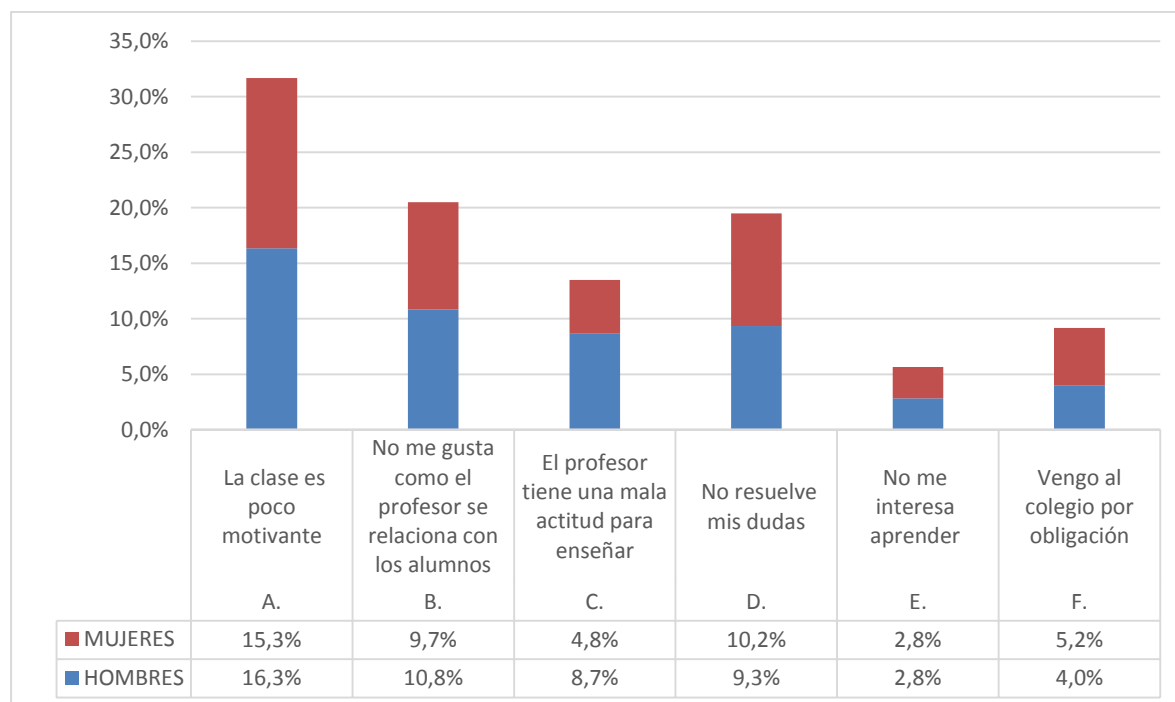
Frente a esta pregunta los hombres y mujeres eligieron las tres respuestas que representan su opinión. Se observa que frente a la primera alternativa que interrumpe la clase es “Uso de celular”, donde las mujeres son las que mayormente manifestaron esta opción con un 13,3% seguida por una diferencia muy menor por los hombres con un 11,0%. En la segunda opción “No parar de hablar” se evidencia una mayor preferencia de los hombres con un 12,0% y una preferencia de las mujeres con un 11,1%. Frente a la tercera opción se evidencia que un mayor número de hombres 8,4% cree que una conducta disruptiva en clases es “Uso de maquillaje” le sigue la respuesta de las mujeres con un 6,6%. Llama la atención que, si bien las otras opciones no fueron elegidas como las tres alternativas principales, de igual manera un porcentaje de alumnos, tuvo preferencias por alguna de ellas.

**Gráfico N°4 Docentes. Pregunta N° 4: ¿Cuáles son las conductas que interrumpen el buen funcionamiento de la clase? (marca con una x las 3 respuestas que representen tu opinión).**



Frente a la pregunta de por qué los estudiantes interrumpen la clase, los docentes tuvieron la opción de elegir tres alternativas que representan su opinión. El presente gráfico nos muestra que las preferencias electas por los docentes fueron “Uso del celular” con un 32,4% y “no parar de hablar” con un 32,4%, ambas elecciones se presentan de manera equitativa. Seguida por la opción “Pararse constantemente” con un 14,7%. Los profesores son coincidentes con dos opciones de los estudiantes, frente al mismo cuestionamiento.

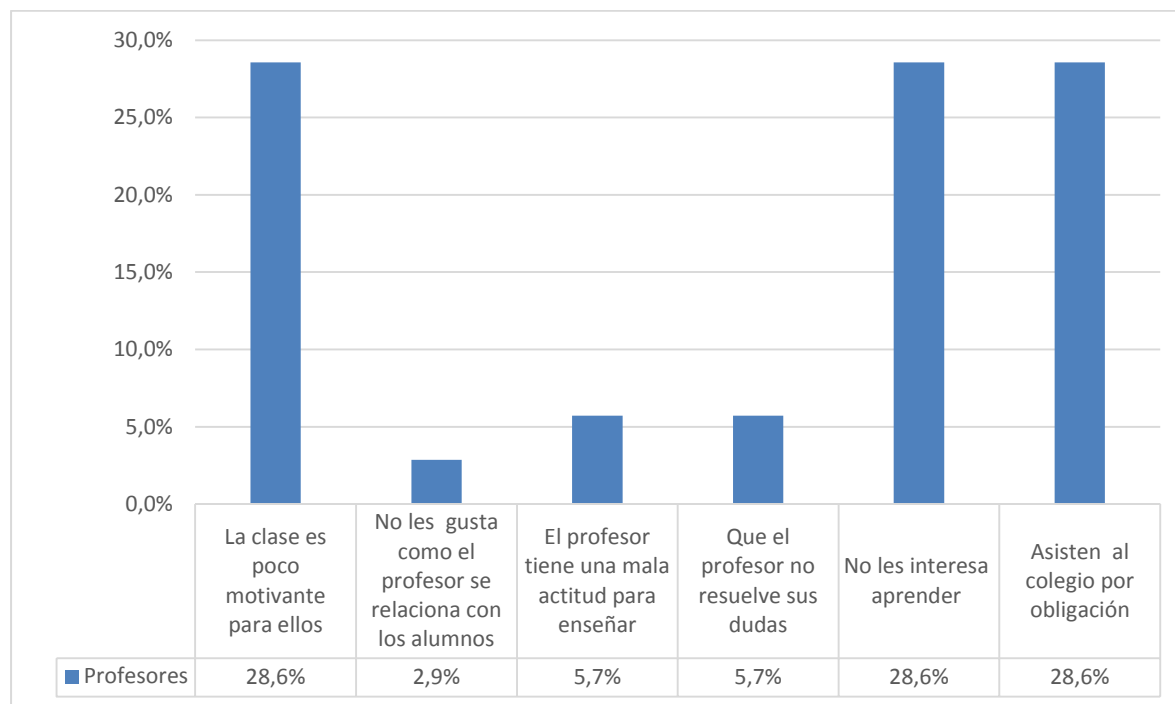
**Gráfico N° 5 Estudiantes. Pregunta N°5: ¿Cuáles crees que son las causas de por qué los estudiantes interrumpen la clase? (marca con una x las 3 respuestas que representan tu opinión).**



El presente gráfico expresa la respuesta de los estudiantes sobre su representación de las causas que generan los conflictos dentro del aula. Se observa que la mayor frecuencia de respuesta se da en “La clase es poco motivante”. Esta respuesta tiene una preferencia de un 15,3% entre mujeres y un 16,3% en los hombres. Le sigue como segunda preferencia “no me gusta como el profesor se relaciona con los alumnos”, siendo levemente superior esta preferencia de los hombres con un 10,8%, seguida por las mujeres con un 9,7%. En último lugar se encuentra “No resuelve mis dudas” con una mayor preferencia por parte de las mujeres que representan el 10,2% y los hombres con un 9,3%.

Si bien el gráfico presenta estas tres opciones como respuesta, las otras alternativas de igual manera fueron marcadas por un número considerable de estudiantes.

**Gráfico N° 5 Docentes. Pregunta N°5: ¿Cuáles crees que son las causas de por qué los estudiantes interrumpen la clase? (marca con una X las 3 respuestas que representan tu opinión).**

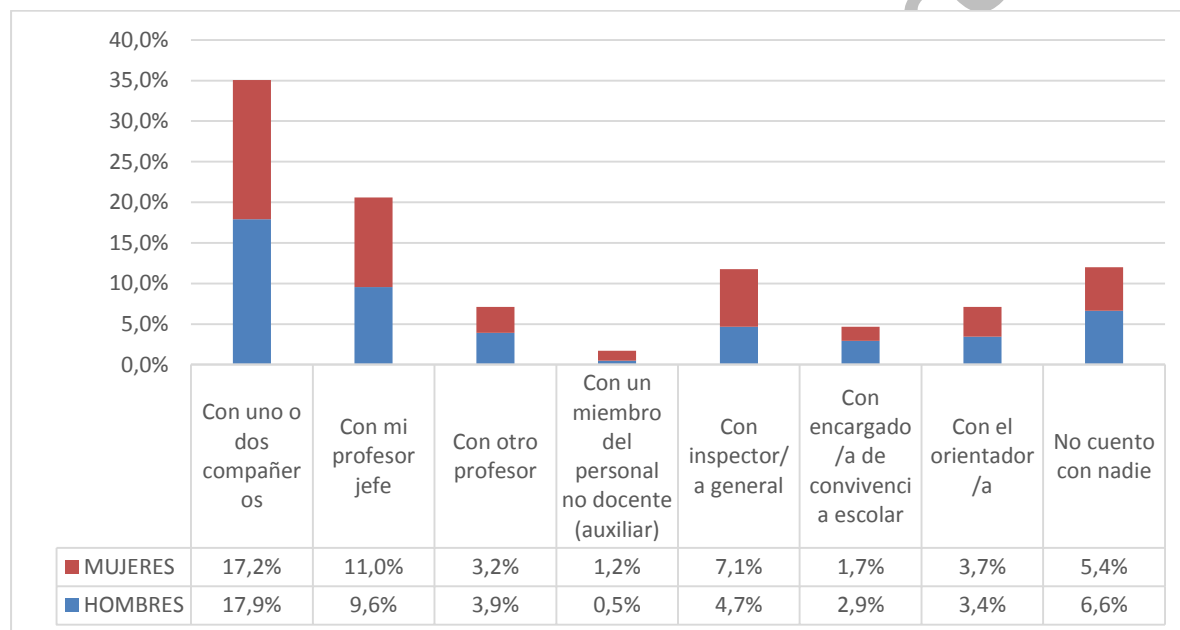


Frente a la pregunta de por qué los estudiantes interrumpen la clase, los docentes tuvieron la opción de elegir tres alternativas que representan su opinión. El presente gráfico, nos muestra que las preferencias electas fueron “La clase es poco motivante para ellos” con un 28,6%, “No les interesa aprender” con un 28,6 y con un 28,6% “asisten al colegio por obligación, donde las tres preferencias se presentan de manera equitativa. Llama la atención que las respuestas no son coincidentes con la de los alumnos.

**Resultados relacionados con el objetivo 3: Identificar los mecanismos empleados por los estudiantes y docentes de enseñanza media para afrontar los conflictos.**

**Objetivo 3. Conocer los principales conflictos que afectan la convivencia escolar desde las percepciones de estudiantes y docentes de enseñanza media.**

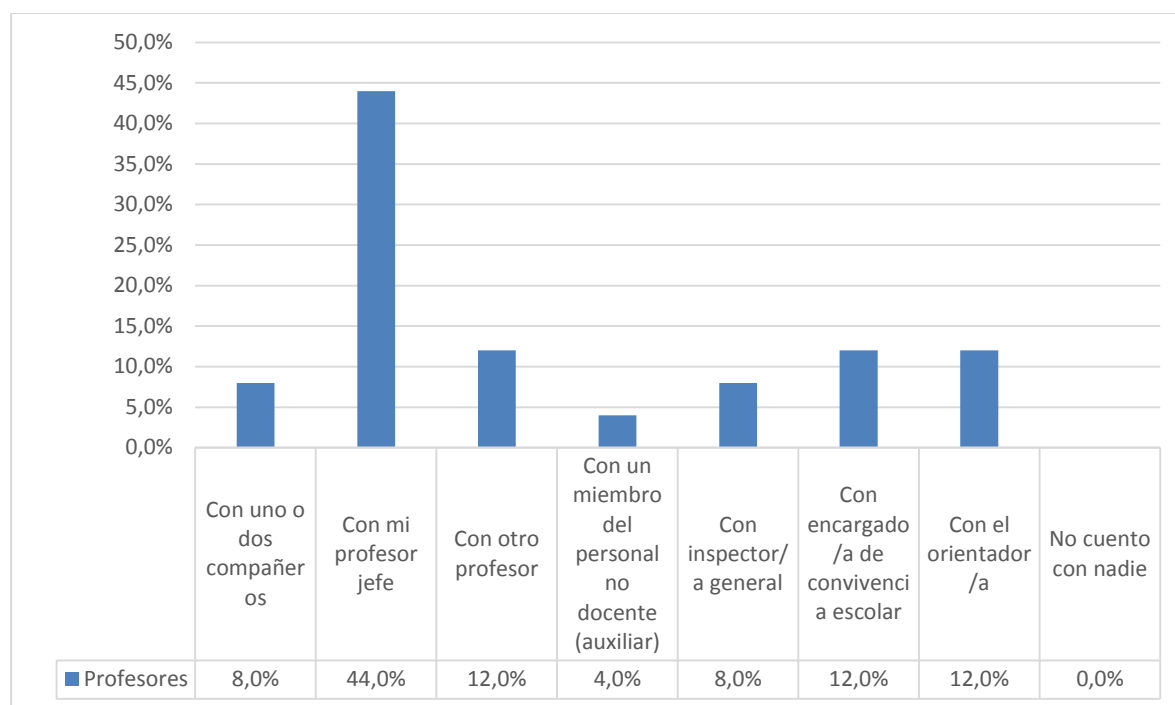
**Gráfico N°1 Estudiantes. Pregunta N°1: ¿Cuándo tienes un problema en el colegio con quién puedes contar para que te ayude? (marca con una x las 2 respuestas que representan tu opinión)**



Frente a esta pregunta que apunta a conocer con quién cuentan los estudiantes cuando se enfrentan a una situación problemática, las dos opciones más marcadas fueron las siguientes: La primera de ellas es “Con uno o dos compañeros para que lo ayude”, siendo el 17,2% de las mujeres y el 17,9 % de los hombres quienes optan por esta alternativa. La segunda opción elegida es “Con mi profesor jefe”, donde las mujeres son las que prefieren más esta alternativa con un 11.0% y los hombres con un 9,6%. Llama la atención que sólo el 4,6% de la muestra tenga como figura de apoyo al

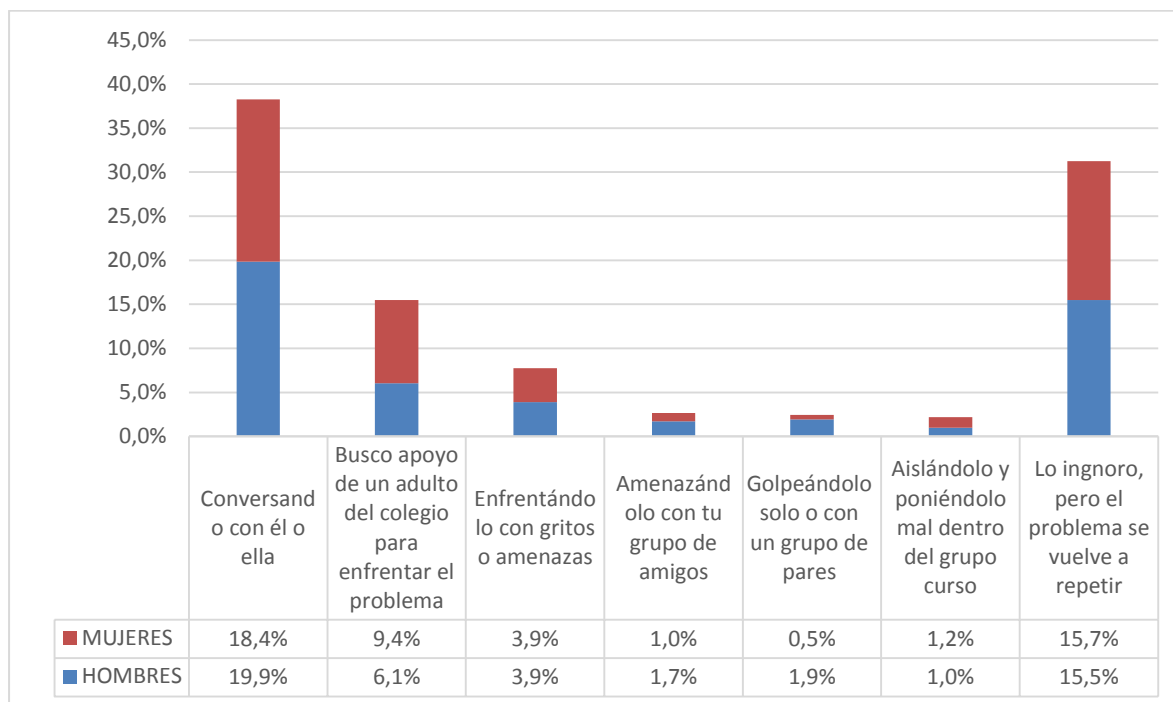
encargado de convivencia escolar y es preocupante que exista un 12% de la muestra que elija la opción “No cuento con nadie”.

**Gráfico N°1 Docentes. Pregunta N°1: ¿Cuándo tienes un problema en el colegio con quién puedes contar para que te ayude? (marca con una X las 2 respuestas que representan tu opinión).**



Se observa en el gráfico que los profesores declaran que cuando un estudiante tiene alguna dificultad cuentan con el profesor jefe con un 44,0%. Seguida por un 34,0% de la muestra que opta por las opciones “Otro profesor”, “encargado de convivencia escolar” “con el orientador” distribuidas equitativamente en un 12,0% en cada alternativa. Llama la atención porque se aprecian diferencias significativas en comparación a los estudiantes.

**Gráfico N°2 Estudiantes. Pregunta N°2: ¿Cuándo tienes un problema con un compañero, la mayoría de las veces lo resuelves? (marca con una x las 2 respuestas que representan tu opinión).**

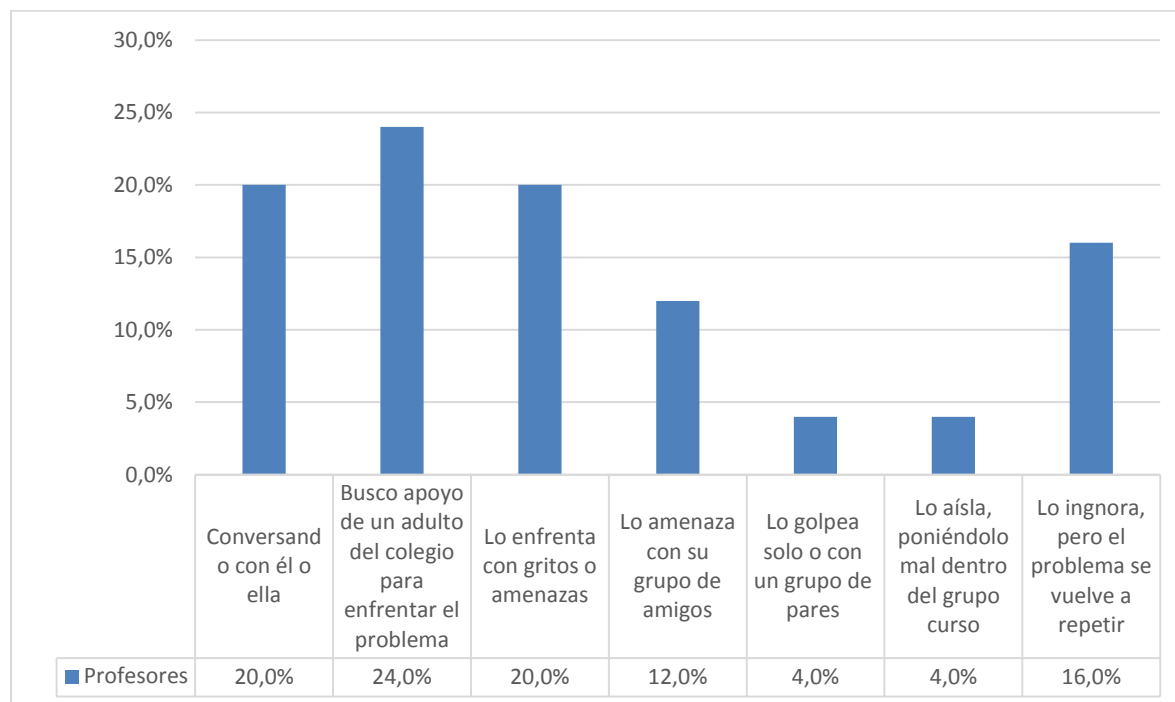


Esta pregunta de la encuesta busca conocer dos formas que representen cómo los estudiantes actúan al enfrentar un conflicto. El gráfico expresa, que para el 19,9 % de los hombres y el 18,4 % de las mujeres la forma es “Conversando con él o ella” alternativa levemente mayor que en el caso de los hombres.

Como segunda opción, el 15,5% hombres y el 15,7% de las mujeres marcaron preferentemente la opción “Lo ignoro, pero el problema se vuelve a repetir” declarando que esta es su forma de actuar frente a la resolución de un conflicto con un compañero.

Llama la atención que las respuestas menos marcadas fueron “Aislarlo” con un 2,2% “Golpearlo solo o con un grupo de pares” con un 2,4%, “Aislándolo” con un 2,2%, “Amenazando” con un 2,7% del total de la muestra.

**Gráfico N°2 Docentes. Pregunta N°2: ¿Cuándo un alumno tiene un problema con un compañero, la mayoría de las veces lo resuelve? (marca con una x las 2 respuestas que representan tu opinión).**

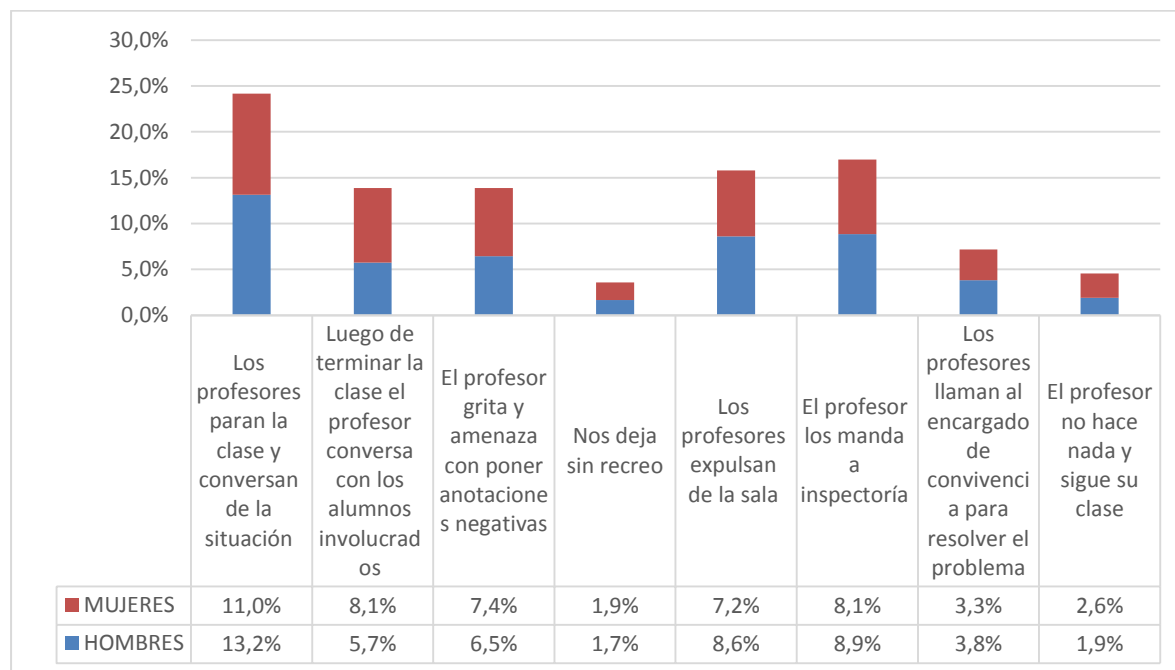


Esta pregunta de la encuesta busca conocer el cómo los estudiantes actúan al enfrentar un conflicto.

El gráfico expresa claramente las dos opciones más elegidas. Un 24,0% de los docentes opina que de los alumnos "Buscan la ayuda en un adulto", mientras que el 20,0% de los profesores piensa que los alumnos resuelven sus problemas "Conversando". Preocupa que si bien la opción "Lo amenaza con su grupo de amigos" 12,0% no está dentro de las dos alternativas más elegidas, los docentes dan a conocer que si se da este tipo de situaciones dentro del contexto escolar.



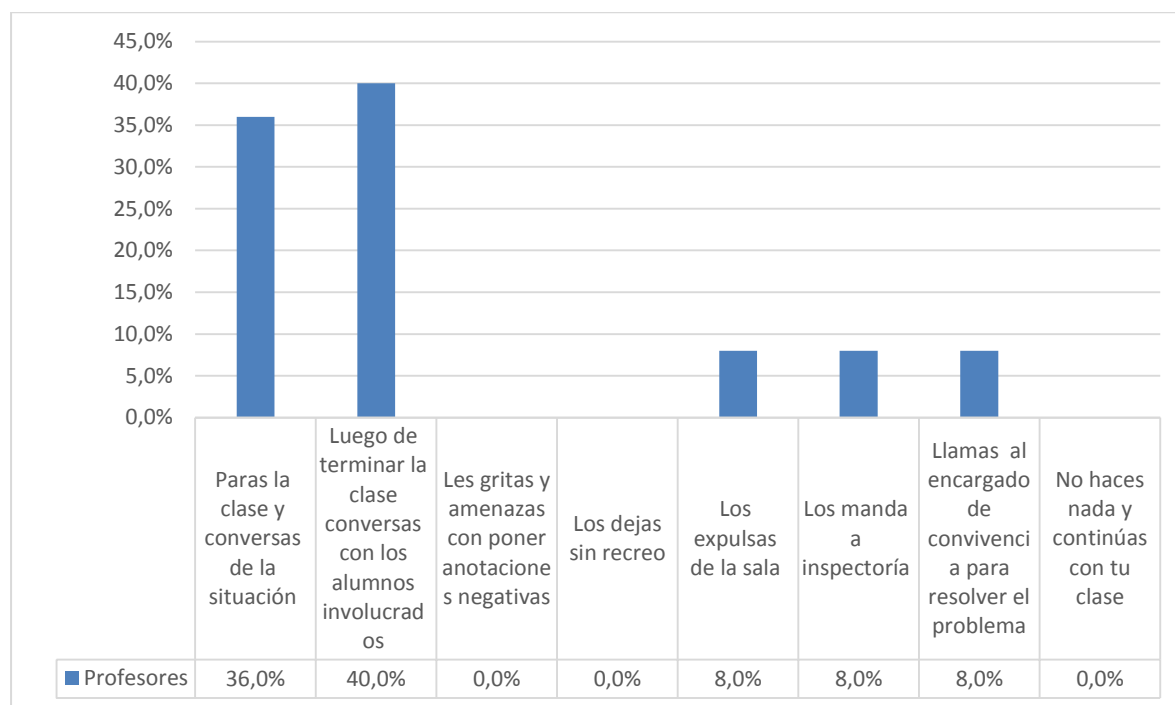
**Gráfico N°3 Estudiantes. Pregunta N°3: Las medidas de disciplina que aplican los profesores en la sala de clases cuando existe un conflicto son: (marca con una X las respuestas que más represente tu opinión).**



Frente a la Resolución de Conflictos por parte de los profesores, las dos alternativas que marcaron como preferencia los estudiantes son:

Como primera opción un 13,2% como para mujeres con un 11,0% dan preferencia a la respuesta “Los profesores paran la clase y conversan de la situación”, siendo las mujeres quienes presentan mayor elección ante esta alternativa. La segunda opción elegida por los estudiantes es “El profesor nos manda a inspección” con un 8,1% las mujeres y un 8,9% en los hombres. Reconocen que la forma del profesor es ésta al resolver un conflicto. Es preocupante observar, que si bien la alternativa “Nos expulsa de la sala” representa el 15,8% del total de la muestra y “Grita o amenaza” con un 13,9% del total de la muestra elegidas como las dos opciones que representan la opinión de los estudiantes, de igual forma se encuentran presentes.

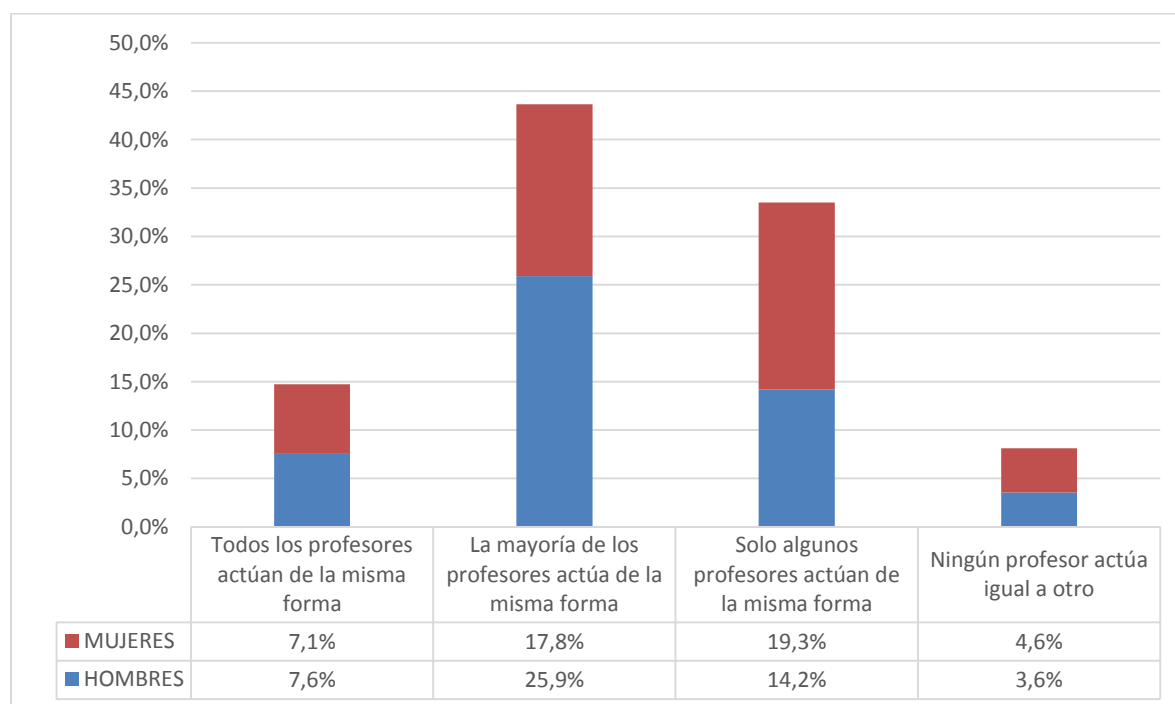
**Gráfico N°3 Docentes. Pregunta N°3: Las medidas de disciplina que aplican los profesores en la sala de clases cuando existe un conflicto son: (marca con una x las respuestas que más represente tu opinión).**



El gráfico nos muestra, que los docentes frente a las medidas aplicadas en la sala de clases para solucionar un conflicto, señalan que “luego de terminar la clase conversan con los alumnos involucrados” con un 40,08%. Como segunda opción, señalan que “paran la clase y conversan de la situación”, con un 36,08%.

Se observa que un porcentaje menos significativo, señala como medida de solución a los conflictos es “Los expulsas de la sala”, “Los mandas a inspección” y “Llamas al encargado de convivencia para que resuelva el problema” obtienen el mismo porcentaje con un 8,0% cada una, resultado que no es consistente con lo expresado por los alumnos.

**Gráfico N°4 Estudiantes. Pregunta N°4: ¿Cuál es el modo de actuar de los profesores frente a los conflictos en la sala?**

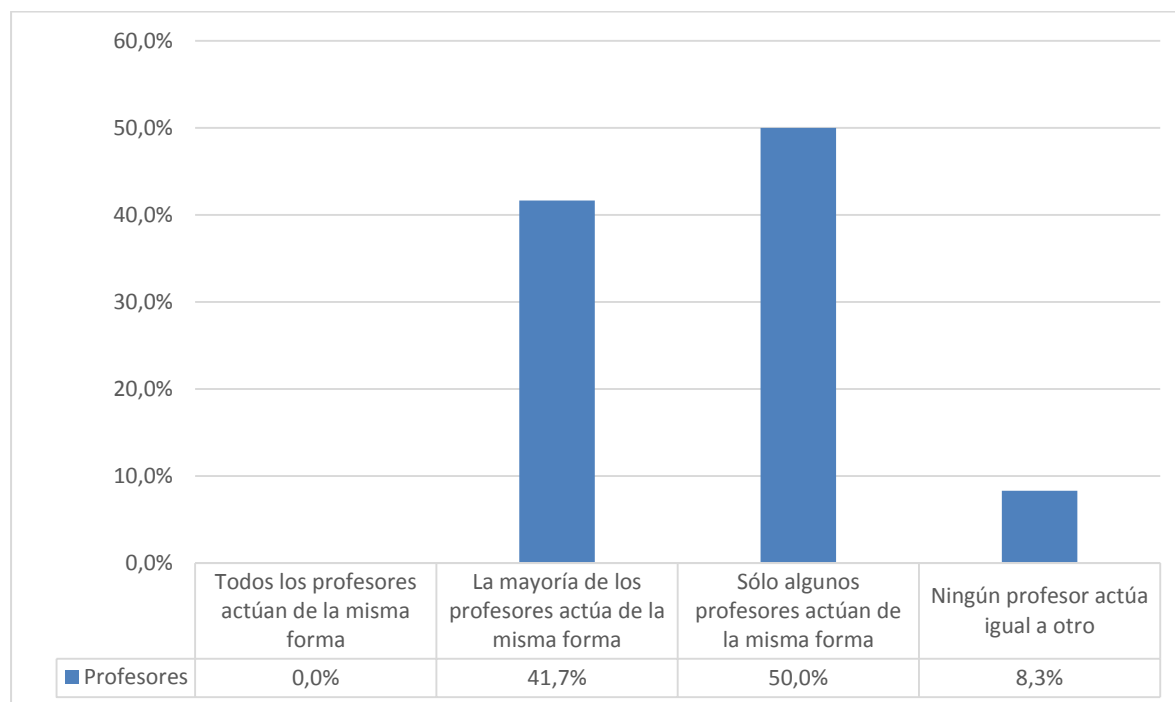


La pregunta está enfocada hacia el criterio que usan los docentes en la mediación de conflictos. En este gráfico, se puede observar que las mujeres con un 17,8% y los hombres con un 25,9 % dan mayor preferencia a la alternativa “La mayoría de los profesores actúa de la misma forma” al referirse a la forma de cómo los docentes enfrentan los conflictos.

En la alternativa “Solo algunos profesores actúan de la misma forma”, son las mujeres con un 19,3% las que dan mayor preferencia a esta opción, seguidas por los hombres que con un 14,2% responden estas alternativas.

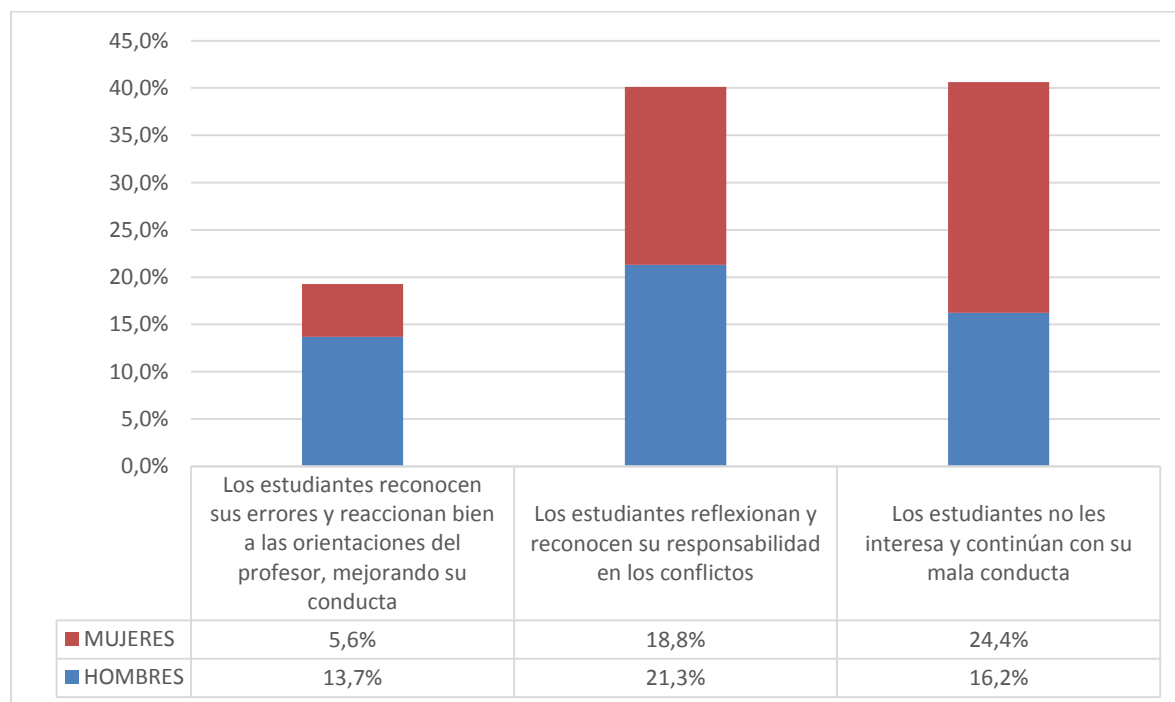
No se observa una diferencia significativa entre hombres y mujeres para las alternativas “Todos los profesores actúan de la misma manera” y “Ningún profesor actúa igual a otro”.

**Gráfico N°4 Docentes. Pregunta N°4: ¿Cuál es el modo de actuar de los profesores frente a los conflictos en la sala?**



De acuerdo a la información del gráfico, se puede establecer que los profesores han declarado que al usar un criterio frente a los conflictos “La mayoría de los profesores actúa de la misma forma” en un 41%, seguida por la opción “Sólo algunos profesores actúan de la misma forma” con un 50% y como última opción se presenta “Ningún profesor actúa de la misma forma”.

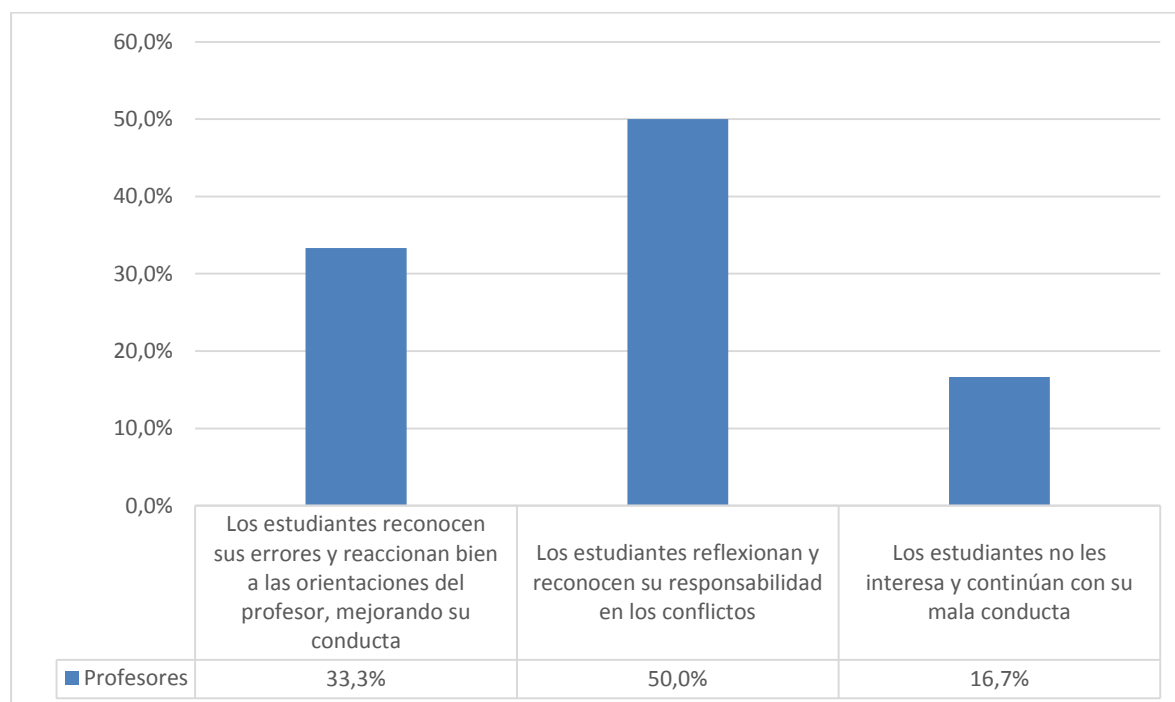
**Gráfico N°5 Estudiantes. Pregunta N°5: Las medidas que aplican los profesores son recibidas por los estudiantes de las siguientes formas:**



Frente a esta pregunta sobre las medidas que aplican los profesores ante los conflictos, son percibidas por los estudiantes de la siguiente forma:

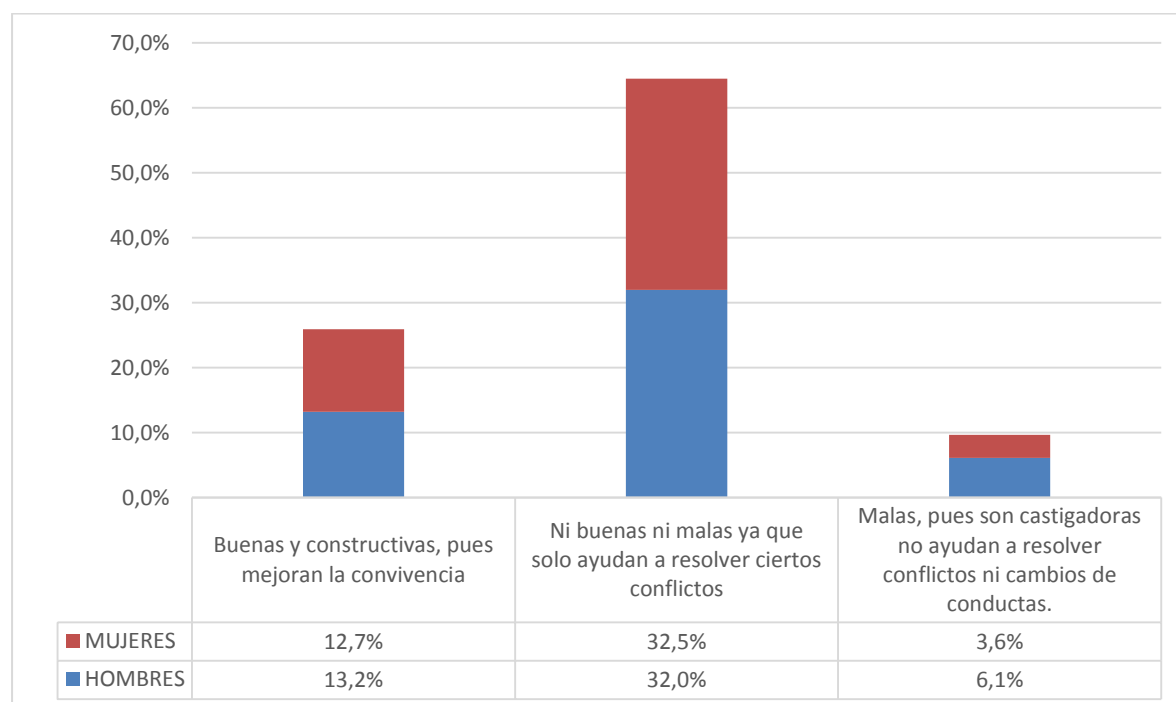
El 18,8 % de las mujeres y el 21,3% de los hombres reconocen que “Los estudiantes reflexionan acerca de su comportamiento y reconocen la responsabilidad en los conflictos”, pero llama la atención que el 24, % de las mujeres y el 16% de los hombres afirmen que a “Los estudiantes no les interesa y continúan con su mala conducta”, por lo que se evidencia el reconocimiento de conductas inadecuadas, más no así en el cambio de conducta, pues sólo el 5,6% de las mujeres y el 13,7% de los hombres afirman que “Los estudiantes reconocen sus errores y reaccionan bien ante las orientaciones del profesor, mejorando su conducta”.

**Gráfico N°5 Docentes. Pregunta N°5: Las medidas que aplican los profesores son recibidas por los estudiantes de las siguientes formas:**



Frente a la pregunta sobre las medidas que aplican los profesores ante a los conflictos, el gráfico nos muestra que los profesores declaran en un 50% que “los estudiantes reflexionan y reconocen su responsabilidad en los conflictos”. Un 33,3% afirma que “Los estudiantes reconocen sus errores y reaccionan bien frente a las orientaciones del profesor” y sólo un 16% de la muestra expresa que “Los estudiantes no les interesa y continúan con su mala conducta”.

**Gráfico N°6 Estudiantes. Pregunta N°6: Cómo estudiante, crees que las medidas que los profesores aplican para resolver los conflictos son:**

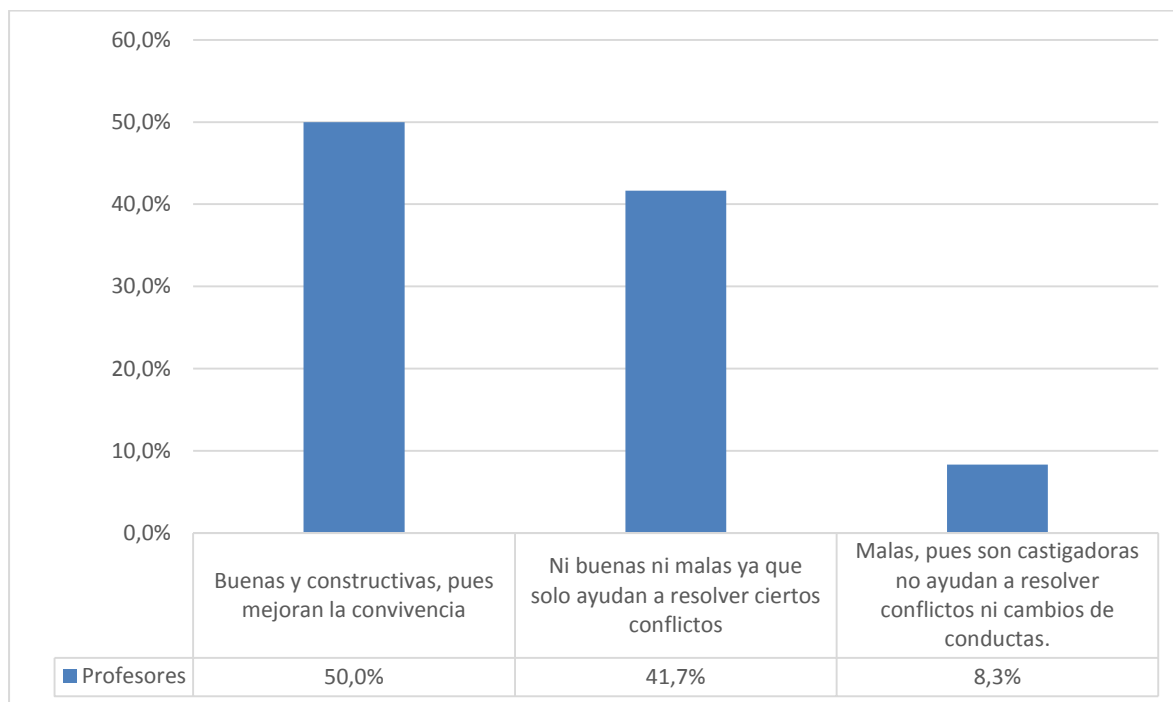


Los estudiantes frente al cuestionamiento acerca de las medidas que aplican los profesores en la mediación de conflictos. la mayoría de los estudiantes elige la opción “Ni buenas ni malas, ya que sólo ayudan a resolver ciertos conflictos”, esta preferencia, se manifiesta en los hombres en un 32,0% y en las mujeres con un 32,0%.

Como segunda elección, la respuesta en las mujeres con un 12,7% y en los hombres con un 13,2% de “Buenas y constructivas, pues mejoran la convivencia”.

Sorprende observar que son mayoritariamente los hombres con un 6,1% quienes son los que eligen con menos frecuencia la opción de “Malas, pues son castigadoras y no ayudan a resolver conflictos ni cambios de conductas” frente a las mujeres quienes con un 3,6% eligen esta opción.

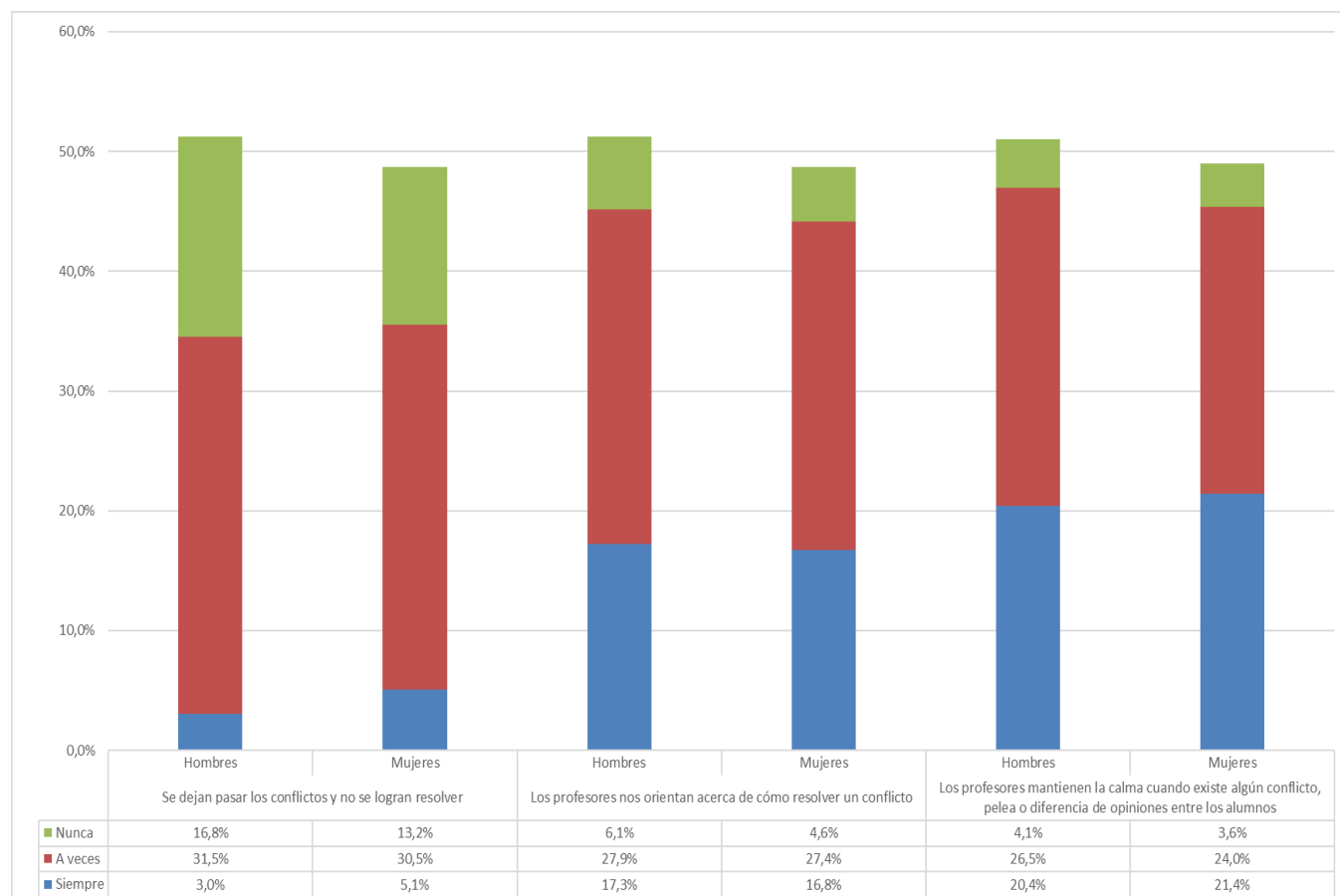
**Gráfico N°6 Docentes. Pregunta N°6: Cómo estudiante, crees que las medidas que los profesores aplican para resolver los conflictos son:**



Los docentes frente al cuestionamiento acerca de las medidas que aplican en la mediación de conflictos, el gráfico nos muestra, que la mayoría elige con un 50% "Buenas y constructivas", mientras la opción "Ni buenas ni malas ya que sólo ayudan a resolver ciertos conflictos" representa el 41,7%. Llama la atención que el 8,3% de la muestra declara que las medidas son "Malas, pues son castigadoras"



### Gráfico N°7 Estudiantes. Pregunta N°8: ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones?

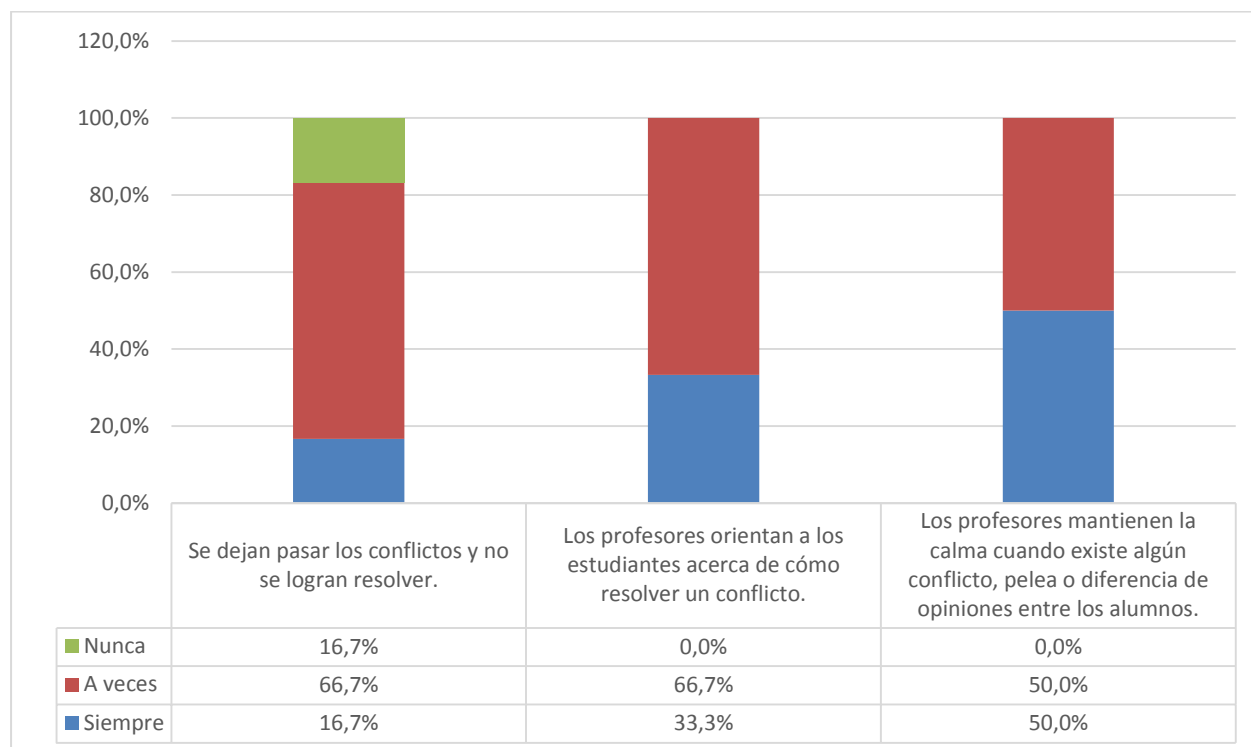


Al preguntar sobre el manejo de los conflictos el 62% de los estudiantes afirma que “A veces” “Se dejan pasar los conflictos y no se logran resolver” y un 38% se distribuye entre las opciones “Nunca” y “Siempre”

Al cuestionar si “Los profesores orientan a los estudiantes acerca de cómo resolver un conflicto” un 66,7% de los estudiantes declaran que “A veces” y un “53,3% “Siempre” y un 10,7% declara que “Nunca”

Al preguntar si” “Los docentes mantienen la calma cuando existe algún conflicto, pelea o diferencia de opiniones entre los alumnos” Un 50,5% declaran que “A veces y el otro 50,0% declara que “Siempre”.

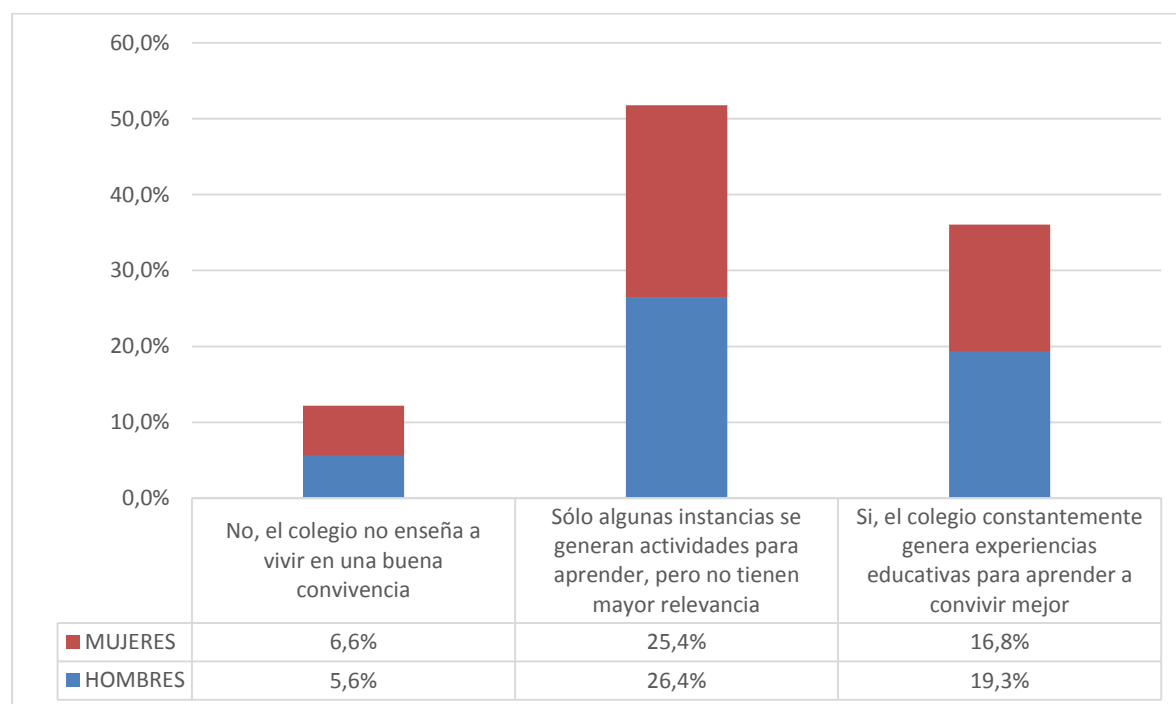
**Gráfico N°7 Docentes. Pregunta N°8: ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones?**



Frente a los cuestionamientos presentados. En el primer cuestionamiento, sobre el manejo de los conflictos el 66,7% de los docentes declara que estos “Se dejen pasar los conflictos y no se logren resolver” y un 33,4% se distribuye equitativamente entre las opciones “Nunca” y “Siempre”

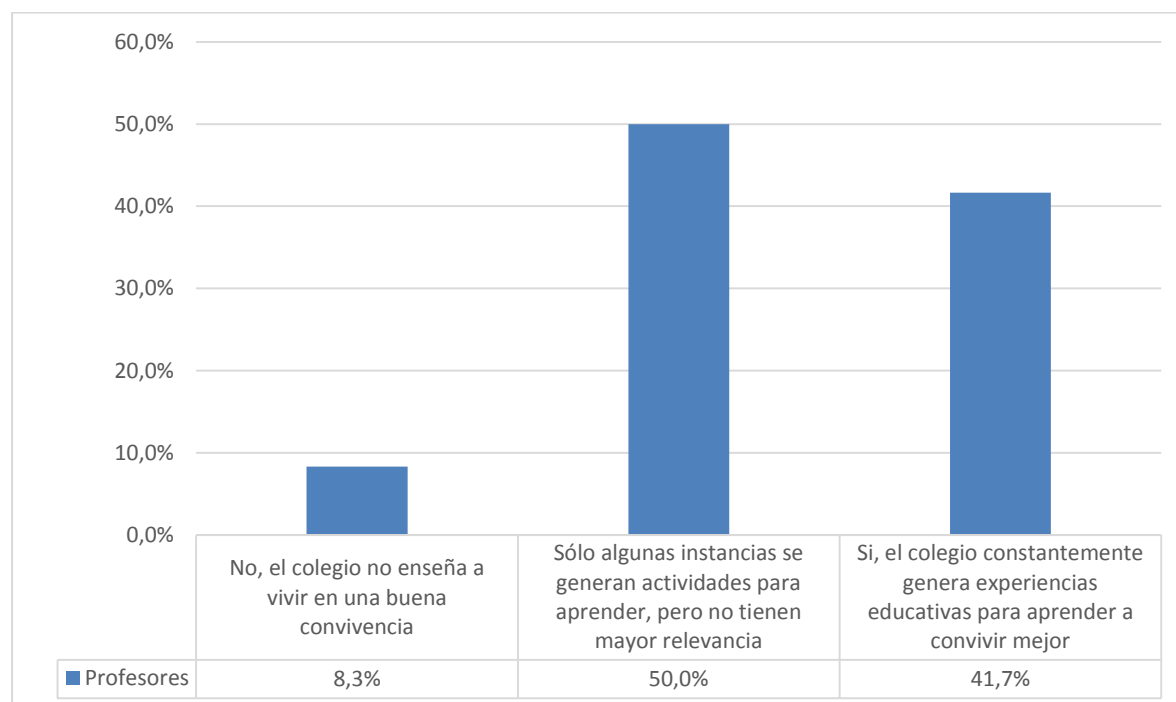
Al cuestionar sobre “Que los profesores orientan a los estudiantes acerca de cómo resolver un conflicto” un 66,7% de los docentes declara que “A veces” y un “33,3% “Siempre”.

**Gráfico N°8 Estudiantes. Pregunta N°8: ¿Crees que el colegio te entrega herramientas para aprender a convivir mejor y resolver conflictos?**



Frente al cuestionamiento, si el colegio aporta a generar una buena convivencia, el presente gráfico nos muestra que tanto hombre con un 25,4% y mujeres con un 26,4% dan preferencia a la respuesta de “Sólo algunas instancias generan actividades para aprender, pero no tienen mayor relevancia”. Como segunda opción los hombres con un 19,3% y las mujeres con un 16,8% considera que “Sí, el colegio constantemente genera experiencias educativas para aprender a convivir mejor”. Se evidencia que sólo para el 6,6% de mujeres y el 5,6% de los hombres señala “No, el colegio no enseña a vivir en una buena convivencia”.

**Gráfico N°8 Docentes. Pregunta N°7: ¿Crees que el colegio te entrega herramientas para aprender a convivir mejor y resolver conflictos?**



Frente al cuestionamiento de si el colegio aporta a generar una buena convivencia, el presente gráfico nos muestra que un 50% de los docentes declara que “Sólo algunas instancias se generan actividades para aprender a convivir con otros”, seguida por un 41% de presencia sobre la alternativa “Sí, el colegio constantemente genera experiencias educativas para aprender a convivir con otros”. Llama la atención que el 8,3% de la muestra que equivale a una persona, declare que el colegio no genera actividades para fomentar la convivencia escolar.

## V. CONCLUSIONES

### 5.1 Conclusiones Generales

La investigación se propuso analizar la percepción de la convivencia escolar de estudiantes que cursan enseñanza media y de sus profesores del Colegio Alto Gabriela de la Comuna de la Pintana.

A lo largo de la presente investigación se logró demostrar que, para la muestra encuestada, el concepto de convivencia escolar, es considerado como; *La forma de Relacionarme con respeto con todos los que forman parte de la escuela.* además, presenta una gran valoración sobre esta. Se devela a su vez el tipo de relación que se da entre los docentes y estudiantes es considerado como bueno, pero llama la atención que, los estudiantes sólo en algunas oportunidades sienten que son valorados y respetados por sus pares, no así con sus docentes, pues la mayoría opina que siempre los respetan.

Si bien la convivencia es considerada buena, esta no está exenta de conflictos, y que a pesar que estos son poco frecuentes, existen y se exteriorizan. Entre pares se declara que ocurren agresiones de tipo verbal, como insultar y amenazar, agresiones físicas como empujar y pegar y destrozo de material. Por su parte los docentes son coincidentes en declarar que, es estos conflictos se evidencian con más frecuencia. Frente a la actitud conflictiva que se tiene hacia el profesor, los alumnos y docentes son claros en su elección, principalmente se aborda la agresividad de manera verbal y ausencia de diálogo (ignorar).

Las principales conductas que interrumpen la clase y no aportan al clima de aula, según los estudiantes, son actividades que están fuera de las actividades que el profesor propone para enseñar, como es el uso del celular y actividades de tipo cosmética, a su

vez los docentes se contraponen ante esta visión, afirmando que, a los estudiantes no les interesa aprender.

Las causas de estas interrupciones en aula, según los estudiantes son consecuencia de una clase poco motivante, en la cual a los alumnos no les agrada la forma de enseñar a profesor y que este no resuelve dudas. En cuanto a la resolución de conflictos, los alumnos declaran que prefieren resolverlo con sus pares y luego con sus docentes, ya sea conversando o ignorándolos. Los docentes perciben que los alumnos cuentan con ellos de manera preferente cuando ellos presentan un conflicto.

Según la visión de los estudiantes, los profesores al resolver un conflicto o dificultad, aportan a que los ellos puedan reflexionar, sin embargo, se vuelve a reiterar el comportamiento inadecuado, evidenciando un bajo proceso formativo.

Cuando se habla si el establecimiento otorga herramientas para enfrentar los conflictos y convivir mejor, ambos actores del proceso educativo, perciben estas como deficientes y solo en ocasiones se planifican y se manifiestan en el colegio.

## 5.2 Conclusiones desde los objetivos.

### Objetivo Específico N°1:

**Identificar la percepción acerca de las relaciones interpersonales de estudiantes y docentes de enseñanza media.**

En relación al presente objetivo, que apunta a identificar las relaciones interpersonales de estudiantes y docentes de enseñanza media, se puede señalar que el 49,7% de los estudiantes manifiesta que la convivencia escolar para ellos es *la forma de relacionarse con respeto con todas las personas que forman parte del colegio*, mientras que un 30,9% opina que *es aprender a convivir con otros en armonía y respeto*. En este punto, llama la atención que el 12,7% de los estudiantes, no de preferencia a *llevarse bien y respetar a compañeros y profesores*. Frente a este mismo cuestionamiento, los docentes de enseñanza media, destacan en un 75% que la convivencia se encuentra orientada a *relacionarse con respeto con todas las personas que forman parte del colegio*.

Sobre el mismo objetivo y en relación a la valoración que se da a la convivencia escolar, puede afirmarse que, de manera general, los estudiantes la valoran como *muy importante*, es decir, un 51,3% del total de la muestra. Sin embargo, son las mujeres quienes dan mayor valoración a este cuestionamiento. Se observa una concordancia entre docentes y estudiantes, donde los docentes destacan en un 100% la valoración de *muy importante* a la convivencia escolar.

Al indagar sobre la relación, este aspecto lo dividimos en dos áreas, la primera es entre pares y la segunda con los profesores. Sobre la primera, los estudiantes señalan en un 48,8% que ésta es percibida como *buena*. Llama la atención que los hombres dan mayor preferencia, con un 17,8%, al señalar que la relación con sus compañeros es *muy buena* y sólo el 7,6% de las mujeres la califica de la misma manera. Por otra parte, la percepción de los docentes es coincidente con los alumnos al señalar que un

66,7% de ellos observan que la relación entre estudiantes es *buena*. Sobre la segunda relación, con los profesores, el 58,9% de los alumnos señalan que esta es *buena*, sin embargo, llama la atención que si bien la alternativa *mala*, se encuentra marcada con un bajo porcentaje de opción, 2,2%, ésta se encuentra presente en las relaciones conformadas por docentes y estudiantes.

Otra categoría evaluada, apunta a saber cómo es el trato que reciben los alumnos dentro de la sala de clases, para ello, el 59,9% de los estudiantes señalan que el trato recibido por los docentes es *bueno*, sin embargo, existe un 2,0% de los estudiantes que señalan que el trato que reciben por parte de los docentes es *malo*. Sobre la valoración de los docentes sobre el trato que dan a sus alumnos, un 58,3% señala que es *muy bueno* y un 41,7% que este es bueno, no observándose respuestas para *regular* y *malo*.

Los estudiantes, frente al cuestionamiento de seguridad y respeto dentro del colegio, un 56,9% señala que, sólo *a veces se sienten seguros y respetados*. Siendo los varones quienes con un 30,5% eligen esta opción. No obstante, frente a la interrogante *sienten respetados por sus compañeros*, son las mujeres quienes con un 31,0% señalan que sólo *a veces*. Al responder si se sienten respetados por sus profesores un 63% de los alumnos dice sentir que, siempre son tratados con respeto por los profesores.

Por otro lado, los docentes frente a la percepción de seguridad y respeto, establecieron en un 66% que *siempre se sienten seguros y respetados en el colegio*, un 58,3% declara que siempre sienten que sus compañeros los tratan con respeto y un 66,7% identifica preferentemente que *siempre* siente que sus alumnos los tratan con respeto. Por lo que esta percepción se encuentra bien valorada por los docentes.



**Objetivo Específico N°2:**

**Conocer los principales conflictos que afectan la convivencia escolar desde las percepciones de estudiantes y docentes de enseñanza media.**

En torno al presente objetivo podemos señalar que para medir éste, se realizaron cinco preguntas que nos ayudaron a conocer los principales conflictos que afectan la convivencia escolar, donde se destacan los siguientes resultados:

Sobre la representación que tienen los estudiantes de los conflictos dentro del establecimiento, destaca que las mujeres con un 34% y hombres con un 42% señalan que éstos son *poco frecuentes* en el colegio, lo que es consistente con la opinión de los docentes, quienes señalan en un 50% que los conflictos se presentan con *poca frecuencia* en el colegio. Es por ello, que además los estudiantes identifican como principales causas para que se genere un conflicto, las siguientes conductas: La primera de ellas es, que tanto hombres como mujeres presentan mayor elección en la respuesta de *Agresiones verbales, insultar, amenazar* donde se observa que un 15,5% de las mujeres y un 16,0% de los hombres opta por esta alternativa. La segunda opción que más representa la opinión de los estudiantes es, la alternativa *Agresiones físicas*, esta preferencia se presenta de manera equitativa entre ambos sexos con un 11,9%. La tercera opción que más representa la opinión de hombres y mujeres es *Destrozo de material* existiendo mayor número de mujeres que se inclinan por esta respuesta con un 10,4% y los varones con un 9,4%. Preocupa observar, que sólo el 0,3% de la muestra elija como opción *No existen agresiones*, siendo los hombres quienes presentan una mayor frecuencia frente a esta opción. Por otro lado, frente a la identificación de los tres tipos de conflictos que los docentes observan como más frecuentes entre los alumnos, el 33,3% pertenece a *Agresiones verbales, insultar y amenazar*, seguida por *Destrozo de material* con un 25,0% y por último *Agresiones físicas* con un 19,4%. Es preocupante ver, que, si bien estos conflictos no están dentro de las tres más elegidas, existen conductas preocupantes como el *Aislamiento social* que se manifiesta en un 13,9% y el *hostigamiento* en un 8,3%.

Al indagar en el tipo de comportamiento conflictivo que presentan los estudiantes hacia los docentes, el gráfico nos da a conocer los tres tipos de actitudes que más representan la opinión de los estudiantes. Como primera opción se encuentra *Forma de contestar agresiva*, demostrando levemente una mayor frecuencia en los hombres con un 17,0% seguida por un 16,2% de las mujeres. La segunda opción es *Hablar con gestos groseros* siendo una respuesta equitativa entre hombres 16,0% y mujeres 16,2%. Como última preferencia se encuentra *Ignorarlos y no escucharlo* siendo levemente más frecuente esta actitud en los varones con un 16,3 % seguido por un 15,0% de las mujeres. Docentes y estudiantes son coincidentes frente a los conflictos que se suscitan entre ellos, ya que ambos grupos identifican las mismas conductas conflictivas.

Al tener una mirada de los principales conflictos que se generan entre estudiantes y docentes, ahora podemos indicar las conductas que interrumpen el buen funcionamiento de la clase y que son generadoras de conflicto, estas son: *Uso de celular*, donde las mujeres son las que mayormente manifestaron esta opción con un 13,3% seguida por una diferencia muy menor por los hombres con un 11,0%. En la segunda opción *No parar de hablar* se evidencia una mayor preferencia de los hombres con un 12,0% y una preferencia de las mujeres con un 11,1%. Frente a la tercera opción se evidencia que un mayor número de hombres 8,4% cree que una conducta disruptiva en clases es *Uso de maquillaje* le sigue la respuesta de las mujeres con un 6,6%. Los profesores son coincidentes con las dos primeras opciones elegidas por los estudiantes frente al mismo cuestionamiento, sin embargo, se observa una discrepancia en la elección de la tercera opción donde los profesores señalan como conducta generadora de conflicto, *Pararse constantemente* con un 14,7%. Es importante señalar que, a través de la encuesta aplicada a estudiantes y docentes, se pueden identificar cuáles son las principales causas de por qué los estudiantes interrumpen la clase, donde se destacan las siguientes causas: *la clase es poco motivante*, donde un 31,6% de estudiantes da mayor énfasis a esta causa, seguida de *no me gusta cómo el*

*profesor se relaciona con los alumnos*, con un 20,5% y por último y como tercera causa estaría la opción de *no resuelve mis dudas* con un 19,5%. Llama la atención que las respuestas elegidas por los docentes son distintas a las opciones representadas por los estudiantes, ya que si bien es cierto, los docentes también señalan como primera opción que *la clase es poco motivante* con un 28,6%, no existe concordancia con las otras opciones donde destacan las de que señalan los docentes que *a los alumnos no les interesa aprender y que asisten al colegio por obligación*, ambas con un 28,6% de elección, por lo tanto, sobre la comparación entre estudiantes y docentes, se observa una clara discrepancia en las dos últimas opciones elegidas, donde los estudiantes presentan una clara tendencia a responsabilizar al docente y el docente a dejar la responsabilidad en la conducta de los estudiantes.

### **Objetivo Específico N°3:**

**Identificar los mecanismos empleados por los estudiantes y docentes de enseñanza media para afrontar los conflictos.**

Para poder dar respuesta al presente objetivo sobre los mecanismos empleados por los estudiantes y docentes sobre las medidas para afrontar los conflictos, se puede indagaron diversos factores que pueden favorecer la resolución de conflictos, para ello se puede señalar que según los resultados de la encuesta, cuando los estudiantes se ven enfrentado a un problema puede contar con algún agente que lo ayude a enfrentar o resolver éste, para ello, se observa que los estudiantes señala en un 35,1% que *recurre a uno o dos compañeros*, que también recurre a su profesor jefe con un 20,6% para resolver los problemas. Sobre esta opción, se observa una clara discrepancia entre lo señalado por los estudiantes y los docentes, ya que éstos últimos dan preferencia a las opciones de que *cuentan con el profesor jefe* para que los ayude, con un 44,0% y que a su vez pueden *contar con otro profesor, con el encargado de convivencia escolar y con la orientadora*, optando a un 12,0% para cada una de estas alternativas. Por lo antes señalado y según lo reportado por los resultados claramente

existe una diferencia significativa sobre la mirada de estudiantes y docentes frente a los agentes que pueden favorecer la resolución de un conflicto.

Por otro lado, la encuesta buscaba conocer e identificar las formas de cómo los estudiantes actúan al enfrentar un conflicto, por ello el 19,9 % de los hombres y el 18,4 % de las mujeres prefieren la alternativa de *Conversando con él o ella* alternativa levemente mayor que en el caso de los hombres. Como segunda opción, el 15,5% hombres y el 15,7% de las mujeres marcaron preferentemente la opción *Lo ignoro, pero el problema se vuelve a repetir* declarando que esta es su forma de actuar frente a la resolución de un conflicto con un compañero. Sin embargo, los docentes señalan que *los estudiantes buscan apoyo en un adulto del colegio* para que lo ayude a enfrentar o solucionar el problema, alternativa que en los estudiantes es elegida como tercera opción. Para tratar de solucionar los conflictos, se utilizan diversas estrategias, es por ello que los estudiantes señalan como primera opción de que *los profesores paran la clase y conversan de la situación*, esto es con un 24,2% y como segunda elección señalan que *el profesor manda a inspección* con un 17%. Frente a la opinión de los profesores, éstos señalan que *luego de terminar la clase, conversa con el alumno involucrado* con un 40,0% y como segunda opción, se observa una consistencia con la opinión de los alumnos, ya que los docentes indican como una de las opciones importantes la de *parar la clase y conversar de la situación conflictiva*. Dado esta situación, es que los estudiantes señalan que el modo de actuar de los profesores frente a los conflictos es percibido en un 43,7% de que el criterio aplicado por los docentes en la mediación de los conflictos es *que la mayoría de los docentes actúa de la misma forma*. Sin embargo, esta apreciación no es percibida de la misma manera por el grupo de docentes, quienes señalan con un 50,0% que *sólo algunos profesores actúan de la misma forma*. Llama la atención que exista esta diferencia de opinión entre unos y otros, ya que los alumnos tienen una mejor percepción sobre el actuar de los docentes frente a un conflicto. Dado la importancia en la resolución de conflictos, y sobre las medidas que aplican los docentes ante un conflicto, un porcentaje de un 40,1% de los estudiantes, señala que ellos *reflexionan acerca de su comportamiento y*

*reconocen la responsabilidad en los conflictos*, sin embargo, llama la atención que otro porcentaje igualmente significativo, 40,6% señala que *a los estudiantes no les interesa y continúan con su mala conducta*, por lo que se evidencia el reconocimiento de conductas inadecuadas, más no el cambio de su conducta. Sobre esta misma pregunta, los docentes poseen una mejor percepción del comportamiento de los alumnos cuando reciben medidas frente a un conflicto, ya que la mayoría de ellos, señala en un 50% que los estudiantes *sí reflexionan y reconocen su responsabilidad en los conflictos y que además son capaces de reconocer sus errores y que reaccionan bien a las orientaciones del profesor mejorando su conducta*. Sin embargo, frente al cuestionamiento acerca de las medidas que aplican los profesores para mediar frente a un conflicto, la mayoría de los estudiantes señala que estas *no son ni buenas ni malas ya que sólo ayudan a resolver ciertos conflictos*, esta preferencia alcanza un 64,5% de la muestra. Por otro lado, llama la atención que mayoritariamente los hombres de los niveles de enseñanza media perciben que *las medidas son malas ya que éstas son castigadoras y no ayudan a resolver conflictos ni cambios de conductas*, esto se observa en un 6,1% de sus respuestas, frente a un 3,6% en la votación de las mujeres. Frente a este mismo cuestionamiento, los docentes señalan que las medidas son buenas y constructivas, ya que mejoran la convivencia.

Por último y para finalizar el presente estudio, se preguntó tanto a estudiantes como a docentes del colegio sobre la entrega de herramientas para aprender a convivir mejor y resolver conflictos, donde ambos agentes señalan que en *sólo algunas instancias se generan actividades para aprender, pero que no tienen mayor relevancia*, esto se evidencia en un 51,8% en los estudiantes y un 50% en los docentes.

### 5.3 Conclusiones desde el marco teórico

La convivencia escolar es un tema que forma parte esencial las comunidades escolares, a nivel macro desde la mirada estatal y micro desde la óptica del “deber ser” de cada escuela y en particular de la que hemos observado.

Iniciamos este estudio con el problema de investigación bajo la mirada exploratoria de la convivencia dentro del establecimiento, por esta razón surgió la necesidad de obtener una respuesta objetiva ante esta problemática. La información obtenida mediante encuesta aplicada a docentes y estudiantes sobre la convivencia escolar nos hace llegar a las siguientes conclusiones, desde la perspectiva del marco teórico:

Al analizar el primer objetivo de investigación “Conocer la percepción acerca de las relaciones interpersonales (convivencia). Los resultados nos señalan que, tanto para docentes y estudiantes de enseñanza media la convivencia escolar es *Relacionase con respeto con todas las personas que forman parte del colegio* y ambos actores tienen una alta valoración sobre esta. Esta concepción de convivencia, coincide con lo descrito en la Política de Convivencia Escolar, la cual manifiesta que, este proceso es un fenómeno social, cotidiano y dinámico, que implica la interrelación positiva y de respeto entre los miembros de una comunidad. Por tanto, podemos decir que, los miembros del Colegio Alto Gabriela tienen una visión clara, de lo que significa la convivencia, según lo teóricamente expuesto.

Respecto al tipo de relación que se manifiesta entre estudiantes y docentes de enseñanza media esta es calificada como Buena, de ello se puede develar que existe una mayor posibilidad de interactuar y establecer relaciones sociales, desarrollar actitudes de respeto. Mena (2008), hace referencia que este tipo de relación, es una aproximación valiosa, que permite a los miembros de la comunidad educativa, desarrollar competencias para afrontar los desafíos de la vida social.

Respecto al trato que se da entre profesores y estudiantes dentro de la sala de clases, este es catalogado como *Bueno*. La política de convivencia escolar alude a que, la interacción positiva que se vive entre distintos actores de la comunidad educativa, va creando y recreando la cultura escolar propia de ese establecimiento. Por lo tanto, esta conducta de los miembros de la comunidad debe ser guiada, con el objetivo que fortalezca el crear una cultura del buen trato.

Al indagar la percepción de seguridad y respeto tanto hombres como mujeres *sólo a veces se sienten seguros y respetados por sus pares y siempre se sienten seguros y respetados por sus profesores*, por lo que, se puede concluir que la seguridad es un aspecto de la convivencia que se encuentra medianamente logrado. UNESCO, en su obra publicada *“Poner fin a la violencia en la escuela: Guía para los docentes”* Busca Promover los mecanismos de seguridad escolar, brindar espacios seguros y acogedores para los estudiantes. A su vez la escuela debe procurar realizar supervisiones constantes dentro y fuera del aula, con el objetivo de velar por la seguridad de los estudiantes. A su vez *El enfoque de derecho*, considera primordial que toda comunidad educativa, debe resguardar los derechos esenciales de todos los miembros que en ella coexisten, este enfoque invita a que, la escuela sea un espacio educativo que otorgue la posibilidad de que sus miembros sean valorados y respetados. Por lo tanto, esta respuesta debe considerarse en el plan de convivencia escolar del establecimiento, pues el establecimiento debe asegurar que todos sus miembros se sientan valorados y protegidos

El objetivo número dos de la investigación, se enfoca en *“Conocer los principales conflictos que afectan la convivencia escolar”*. Según la percepción de ambos sujetos de estudio, los resultados arrojan que, los estudiantes perciben que los conflictos dentro del colegio se manifiestan de forma *Poco frecuente* y los docentes están divididos en dicha percepción, pues se inclinan equitativamente por las alternativas *Poco frecuente* y *Bastante frecuente*. Si bien, para los estudiantes los conflictos se manifiestan de manera poco habitual, dan a conocer que cuando estos se surgen, se exteriorizan en

actitudes como; *agresiones verbales, agresiones físicas y destrozo de material*. Como ya hemos visto en nuestro respaldo teórico.

Martínez Otero (1999) señala que la escuela no está aislada de la sociedad, donde confluyen un conjunto de factores endógenos y exógenos que se van entrelazando y van generando condiciones de conflictos. Es por ello que el establecimiento en este punto debe procurar estas instancias como procesos formativos. Así como lo señala Banz (2008) quien afirma que, un conflicto bien manejado puede tener un enorme potencial formativo. A su vez reconoce que, frecuentemente las consecuencias negativas del conflicto no provienen del conflicto en sí mismo, sino de la manera como el conflicto es percibido y manejado por las partes.

Según lo planteado por los autores, se puede entrever que los miembros de una comunidad escolar, se ven expuestos a enfrentar distintos tipos de conflictos, que varían en intensidad y frecuencia. Por tanto, las preocupaciones de los estamentos de dicha comunidad se deben centrar en cómo disminuir sus consecuencias, cuando estos se transforman en actos de violencia que afectan al clima y la convivencia escolar.

Respecto al clima de aula, los estudiantes declaran que las conductas que más interrumpen las clases son: *Uso de celular, no parar de hablar y maquillarse*. Los docentes por su parte se adhieren a las dos primeras opciones y agregan una nueva, que es *Pararse constantemente*.

Al cuestionar por qué interrumpen la clase con estas conductas, los estudiantes manifiestan que *La clase es poco motivante, no me les agrada como el profesor se relaciona con nosotros los estudiantes y no resuelven sus dudas*. Los profesores por su parte se adhieren a los estudiantes con la primera afirmación y adicionando las conductas *No les interesa aprender y vienen a clases por obligación*. Evidenciando contraposición en las partes, lo que puede llegar a generar un clima de aula inestable. Un buen clima debe considerar; la existencia de actividades planificadas en los diversos



espacios formativos según los intereses de los estudiantes y la existencia de normas y reglas claras, con una disciplina consensuada y conocida por todos.

Duarte (2002) afirma que, existe una contraposición e ideales, conocimientos y formas de enfrentar la vida entre los docentes y los estudiantes, este sistema de interacciones debe presentarse como una oportunidad de favorecer la comunicación, retroalimentación, lo que muchas veces lleva a los adultos o jóvenes a percibir de manera más abierta una situación y cuando se tenga que acatar o tomar decisiones, estas serán más eficientes al momento de mejorar la convivencia.

La Política de Convivencia Escolar, manifiesta que, los adultos de la comunidad educativa y particularmente los docentes, tienen un rol fundamental en el proceso de socialización de los jóvenes. La convivencia en los establecimientos educativos, depende en gran medida de cómo se aplican las normas que rigen las relaciones y los comportamientos de todos los estamentos de la comunidad escolar. Si bien se manifiestan en escasa frecuencia dentro y fuera del aula, existen y pueden llegar a interferir en las relaciones interpersonales.

El objetivo tres de la investigación es *Identificar los mecanismos empleados por los docentes y estudiantes para afrontar los conflictos*. Los estudiantes manifiestan que, cuando tienen un problema *Piden ayuda a un compañero* y un porcentaje menor *Cuenta con su profesor jefe*. En tanto los profesores manifiestan que los estudiantes *Cuentan con ellos*, cuando tienen un conflicto. Por tanto, las percepciones son desiguales. Mineduc orienta mediante *Las oportunidades para implementar planes de convivencia, que cada establecimiento debe contar con un equipo para ayudar a los miembros de la comunidad en la resolución de conflictos*. En este sentido los alumnos perciben que no cuentan con este, pues los ellos en su mayoría acuden a sus pares para solucionar sus dificultades. *El enfoque participativo de la política*, apunta principalmente, a que todo el miembro de la comunidad educativa tiene responsabilidad en la creación y resguardo de la convivencia y clima escolar, la escuela debe construir con todos y para todos, acciones que permitan la sana interacción con otros. Por tanto,

se puede concluir que los estudiantes no perciben que no todos integrantes de la comunidad escolar son figuras significativas para contar en caso de dificultades.

Cuando se cuestiona, el cómo actúan los estudiantes al tener un conflicto con sus pares ellos afirman que lo hacen, *conversando con ellos o Ignorarlos*. Mientras que los docentes eligen *Buscan apoyo en un adulto*. Fernández (1999) afirma que la convivencia se conquista cuando se involucran todos los agentes y la comunicación se convierte en uno de los pilares fundamentales de la resolución de conflictos. Esta autora nos da a conocer pasos de actuación necesaria para abordar los problemas de convivencia en la escuela. A su vez plantea que cuando un alumno tiene un problema, se debe otorgar confianza y colaboración. Banz (2008) afirma que, *La colaboración* implica la incorporación de unos y otros en la búsqueda de un objetivo común. Supone explorar el desacuerdo, generando alternativas que satisfagan a ambas partes. Es importante mencionar, que la gestión de *La Política de Convivencia Escolar*, orienta acerca de cómo los establecimientos deben crear en conjunto con los estudiantes los protocolos de convivencia, con el objetivo de que sean conocidos por los miembros de la comunidad, de manera tal de alcanzar acuerdos consensuados en la resolución de conflictos o dificultades. Nuevamente se enfrenta una desigualdad de respuesta entre estos estamentos. Los estudiantes por su parte, presentan dos alternativas que se contraponen; conversan o ignoran, pero el conflicto vuelve a aparecer y los docentes no tienen una clara visión de cómo sus estudiantes resuelven sus conflictos.

Frente a las medidas disciplinarias que aplican los docentes, la mayor parte de los estudiantes responde a *Que paran la clase y conversan de la situación*, lo que representa un buen indicador, pues esta actitud por parte del profesorado posee una visión formativa. No obstante, se observa como segunda opción que los profesores *Mandan a inspectoría*. El Reglamento Interno debe constituirse en un instrumento de carácter formativo y enfocarse al resguardo de derechos. Es importante considerar la aplicación de procedimientos justos ante la aplicación de una sanción, considerando el

contexto en donde se ejecutó la falta y considerar que es un derecho escuchar a todos los involucrados.

Respecto a las medidas aplicadas por los docentes para resolver conflictos, los estudiantes dicen *reflexionar y reconocer la responsabilidad en los conflictos*, pero volver a repetir las conductas inapropiadas. A su vez no las *consideran Ni buenas, Ni malas y sólo resuelven el conflicto de manera momentánea*, mientras que los docentes creen que son *constructivas*. Nuevamente nos encontramos frente a una diferencia de percepciones. La evolución de la Política de Convivencia Escolar, plantea que, la responsabilidad formativa, no se limita sólo a la persona, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman la comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos quienes participan del proceso educativo; profesores, estudiantes, padres y apoderados, asistentes de la educación, entre otros. Es así como la comprensión de la convivencia en este punto, no se ha adaptado en los estudiantes de modo formativa, pues no existe un cambio de comportamiento profundo, sino más bien es inmediato y no en formación constante, que permite ir gestando aprendizajes sociales a través de estrategias orientadas para aprender en y para la convivencia escolar. Por su parte los docentes deben ser observadores activos de la realidad, pues su posición frente a la de los alumnos es distinta. Es importante destacar que la escuela, tiene una gran responsabilidad al trabajar con personas, ya que uno de sus objetivos es que nuestros educandos se nutran de diversos aprendizajes y herramientas que les sirvan para su propia vida.

Frente al cuestionamiento, si el establecimiento otorga oportunidades para convivir de manera armoniosa, los estudiantes y profesores, responden que sólo *A veces*, quedando fuera el enfoque de participación y la oportunidad de colaboración, en la gestión de la convivencia. Esta respuesta es un reflejo del plan de convivencia del Colegio, pues su mayor parte, está enfocado, en un conjunto de normas que hay que respetar, sin tener una visión *formativa, como apunta La Política de Convivencia*

*Escolar*, que permite tener una concepción que la convivencia, debe ser integral y promovida por los establecimientos, mediante instancias que permitan a los miembros de la comunidad, aprender y aportar desde sus propias experiencias.

#### **5.4 LIMITACIONES**

Las limitaciones de la investigación, se refiere a aspectos que quedan dentro o fuera de la cobertura. estas en ocasiones se convierten en obstáculos durante el desarrollo del estudio y que escapan al control del investigador mismo.

En primer lugar, queda fuera del alcance organizar al equipo de gestión del establecimiento, crear las instancias y horarios. en cual la comunidad educativa, a partir de las conclusiones de la investigación, tengan la posibilidad de elaborar planes, para la mejora de la convivencia de forma participativa. Si bien es cierto, las buenas intenciones existen, no depende de las investigadoras crear esta instancia.

Otro punto que es importante tener en cuenta, es que no tenemos la certeza que los docentes que participaron en la muestra, sigan siendo parte del establecimiento escolar en los años venideros. Por tanto, su aporte en las reflexiones en torno a la investigación, quedarían ausentes.

Cabe mencionar, que tampoco se encuentra fuera de nuestra cobertura, la motivación hacia los alumnos y docentes para la reflexión de los resultados, esto más bien ya queda a cargo de la directora del establecimiento.

Abarcar la muestra a la población total, daría una visión más global de la convivencia en el establecimiento, pero esta depende en gran medida, de la disposición de la sociedad del establecimiento Alto Gabriela, para concretar su gestión.

Respecto a la propia investigación, una de las limitaciones presentadas, fue el instrumento de investigación (encuesta). Las preguntas que tenían mas de una respuesta fueron difíciles de tabular y hacer un análisis fluido e interconectado. Será primordial mejorar el modelo y metodología propuesta, reelaborando el instrumento, con el objetivo de que los datos se puedan presentar de mejor manera, sobre todo en aquellas preguntas en donde se deben marcar más de una alternativa.

## **5.5 PROYECCIÓN**

En esta investigación quedan diversas líneas abiertas para continuar profundizando y trabajando con el objetivo ir perfeccionando. Estas proyecciones están directamente relacionadas con la calidad de este trabajo de tesis y son el resultado de un autoanálisis que han ido surgiendo durante la realización de la misma y otras son líneas que responden a los objetivos y sujetos de la investigación.

Respecto al primer punto de la tesis en sí misma, el instrumento de investigación esta validado, por lo cual otros investigadores tendrán acceso a este, teniendo la posibilidad de utilizar el mismo o tomar este como una base en la elaboración de uno nuevo, con el objetivo de investigar el fenómeno de convivencia escolar en una comunidad escolar.

Respecto a la política pública, la investigación puede ser utilizada para analizar o comparar diversas realidades escolares y cómo en estas se manifiesta el fenómeno de convivencia escolar.

Respecto al segundo punto, que tiene que ver con los objetivos y muestra, se pretende que, la comunidad escolar a partir de los resultados de investigación sea capaz de reflexionar, tomar conciencia de lo que sucede en el establecimiento y con ello logren planificar participativamente e integradamente, planes que favorezcan la convivencia escolar, fortalezca lo que ya se tiene y cambie lo que no está siendo formativo. La proyección del establecimiento (según lo informado por su directora) es que, a partir de

los resultados, se puedan implementar modelos y metodologías de tipo participativo en lo que se refiere a la Convivencia Escolar.

A su vez sería importante que, esta investigación diera paso a la realización de un estudio con la población total del establecimiento, es decir incluir a todos los niveles educativos; directivos, docentes, asistentes, familia y personal administrativo, que son parte fundamental en la socialización de los niños y niñas. De esta forma, se tendría una visión más integrada de la percepción, de los agentes educativos que forman parte del establecimiento.

SOLO USO ACADÉMICO

**BIBLIOGRAFIA**

- 1.- Banz, C. (2008). *La Disciplina y la Convivencia como Procesos Formativos* Fichas, Valoras UC, Santiago de Chile. Recuperado de: [http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/doc/201103040108480.ValorasUCLa\\_Disciplina\\_y\\_la\\_Convivencia\\_como\\_Procesos\\_Formativos.pdf](http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103040108480.ValorasUCLa_Disciplina_y_la_Convivencia_como_Procesos_Formativos.pdf)
  
- 2.- Banz, C. (2008). *Aprender a resolver conflictos de forma colaborativa y autónoma: un objetivo educativo fundamental*. Fichas, Valoras UC, Santiago de Chile. Recuperado de [http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0037/File/Prevencion/Prevencion\\_34.pdf](http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0037/File/Prevencion/Prevencion_34.pdf)
  
- 3.- Colegio Alto Gabriela (2016). *Proyecto Educativo Institucional*, Santiago de Chile.
  
- 4.- Del Rey, R, Ortega, R. y Feria. I. (2009). *Convivencia escolar: fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar*, España. Córdoba. Recuperado de: [http://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1258588302.pdf](http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1258588302.pdf)
  
- 5.- Duarte, K. (2002). *Mundos jóvenes, mundos adultos: lo generacional y la reconstrucción de los puentes rotos en el liceo*. Una mirada desde la convivencia escolar, Santiago de Chile. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/121852/mundos\\_jovenes\\_mundos\\_adultos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/121852/mundos_jovenes_mundos_adultos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 6.- Fernández, C., Hernández, R. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación (5ª. ed.) México. Editorial McGraw-Hill México.
- 7.- Ilustre municipalidad de la Pintana (2012). *Plan de desarrollo comunal*, Santiago de Chile. Recuperado de: <http://www.pintana.cl/transparencia/images/OtrasInfoMunicipal/PLADECO2012-2016.pdf>
- 8.- Ley 20370 (2009). Ley General de Educación, Diario Oficial de la República de Chile. Recuperado de: [/www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1006043](http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1006043)
- 9.- Martínez, M. y Otero, P. (2001). *Convivencia Escolar: problemas y soluciones*. Departamento de Educación Universidad Complutense de Madrid. Recuperado en file:///C:/Users/Cristina/Downloads/17762-17838-1-PB%20(2).PDF
- 10.- Mena, I. y Valdés, A.M. (2008). *Clima Social Escolar*, documento valoras, Santiago de Chile. Recuperado de [http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/clima\\_social\\_escolar.pdf](http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/clima_social_escolar.pdf)
- 11.- Mena, M. (2008). *¿Por qué educar lo social, afectivo y ético en las escuelas?* Fichas, Valoras UC, Santiago de Chile. Recuperado en <http://valoras.uc.cl/images/centro-recursos/docentes/ValoresEticaYDesarrolloSocioemocional/Fichas/Por-que-educar-lo-social-afectivo-y-etico-en-las-escuelas.pdf>



- 12.- Ministerio de Educación de Chile, División de Educación general (2015). *Política Nacional de Convivencia Escolar 2015 – 2018*, Santiago de Chile.
- 13.- Ministerio de Educación de Chile, División de Educación general (2013). *Gestión de la Buena Convivencia. Orientaciones para el Encargado de Convivencia y Equipos de Liderazgo Educativo*. Santiago de Chile.
- 14.- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2008). *Poner fin a la violencia en la escuela: Guía para los docentes*. Recuperado de [unesdoc.unesco.org/images/0018/001841/184162s.pdf](http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001841/184162s.pdf)
- 15.- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2013). *Una mirada actual a la educación encierra un tesoro evaluar la influencia del informe Delors de 1996* Recuperado en <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002200/220050s.pdf>
- 16.- Superintendencia de Educación (2016). *Resguardo de Derecho en la Escuela, Orientaciones para la Aplicación de la Normativa Educacional*, Santiago de Chile. Recuperado de: [https://www.supereduc.cl/images/Resguardo de Derechos en la Escuela-Orientaciones para la Aplicaci%C3%B3n de la Normativa Educacional.pdf](https://www.supereduc.cl/images/Resguardo_de_Derechos_en_la_Escuela-Orientaciones_para_la_Aplicaci%C3%B3n_de_la_Normativa_Educacional.pdf)
- 17.- Torrego, J.C., Aguado, J.C, Arribas, J.M., Escaño, J., Fernández, I., Funes y Vildosola, E. (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategia de mediación y tratamiento de conflictos*, España. Editorial Graó.

- 18.-Unidad de Convivencia Escolar, Unidad de Transversalidad Educativa, Ministerio de Educación de Chile, (2011). *Conviviendo mejor en la escuela y en el Liceo. Orientaciones para abordar la convivencia escolar en las comunidades educativas*. Santiago de Chile.
- 19.- Unidad de transversalidad educativa división educación general Ministerio De Educación, (2016). *Orientaciones para elaboración y revisión de reglamentos de convivencia escolar*. Santiago de Chile. Recuperado de: [http://www.convivenciaescolar.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/File/2016/orientaciones%20reglamentos.pdf](http://www.convivenciaescolar.cl/usuarios/convivencia_escolar/File/2016/orientaciones%20reglamentos.pdf)
- 20.- Zaitegi, N. (2010). *La educación en y para la convivencia positiva en España* *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, Volumen 8, Número 2, Madrid España. Recuperado en <http://www.redalyc.org/pdf/551/55114080006.pdf>

ANEXOS

SOLO USO ACADÉMICO

## CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado/a Apoderado/a:

A través de esta circular queremos invitar su pupilo/a a participar del proyecto de investigación titulado “Percepción de los/as estudiantes acerca de la convivencia escolar del colegio Alto Gabriela de la comuna de la Pintana” a cargo Cristina Osorio y Jessica Villanueva ambas profesionales de la educación y estudiantes de Magister en Orientación, Relaciones humanas y familia de la Universidad Mayor. Quienes realizarán la investigación bajo la supervisión del Señor Leonel Navia Pérez, docente de la misma casa de estudio.

La finalidad de la investigación, es conocer la percepción que tienen los estudiantes de enseñanza media del colegio Alto Gabriela de la Comuna de La Pintana, acerca de la convivencia escolar y cómo los docentes participan en la construcción (implementación) y mediación de conflictos en este proceso.

### ¿En qué consiste la participación en el estudio?

Los alumnos/as autorizados por su apoderado para participar de la investigación, deberán completar una encuesta de forma individual anónima (sin identificación) en clase de orientación. Esta encuesta tiene una duración aproximada de 25 minutos.

### ¿Por qué es importante la participación del alumno?

la información que podamos obtener permitirá gestionar planes que favorezcan y potencien la convivencia escolar a partir de la realidad diagnosticada.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Cristina Osorio  
Educatora de Párvulos

\_\_\_\_\_  
Jessica Villanueva  
Psicóloga

### Autorización

Yo: \_\_\_\_\_

Cédula de identidad: \_\_\_\_\_

Apoderado/a de: \_\_\_\_\_

Autorizo a mi pupilo: \_\_\_\_\_

para que participe en la investigación “Percepción de los/as estudiantes acerca de la convivencia escolar del colegio Alto Gabriela de la comuna de la Pintana” respondiendo una encuesta.

Firma \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

## Encuesta

### Estimado(a) Estudiante:

Esta encuesta busca saber cuál es la opinión de los estudiantes sobre la Convivencia Escolar. Para ello, es muy importante que respondas tranquilamente y con mucha atención cada pregunta, sin omitir ninguna. Toda la información y los datos que entregues, son secretos y confidenciales. No es interés nuestro conocer tu nombre, sino lo que nos puedas contar acerca de tu experiencia.

### I.-Características del encuestado. Marca con una x la respuesta que te identifique

#### Género:

<b>Femenino</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Masculino</b>	<input type="checkbox"/>

Objetivo 1: Identificar la percepción que tienen estudiantes y docentes de enseñanza media, acerca de la calidad de las relaciones interpersonales.

#### 1. Para ti la convivencia escolar es:

- A. Llevarme bien y respetar a mis compañeros
- B. Llevarme bien y respetar a mis profesores
- C. Relacionarme con respeto con todas las personas que forman parte del colegio
- D. Aprender a convivir con otros en armonía y respeto
- E. Respetar las normas

#### 2. ¿Qué valoración le das a la convivencia escolar?

- A. Muy importante
- B. Relativamente importante
- C. No tiene importancia ninguna

3. ¿Cómo es la relación con tus compañeros/as?

- A. Muy buena
- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala

4. ¿Cómo es la relación con tus profesores?

- A. Muy buena
- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala

5. ¿Cómo es el trato que te dan tus profesores dentro de la sala de clases?

- A. Muy buena
- C. Bueno
- D. Regular
- E. Malo

6. ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones?

	1 Siempre	2 A veces	3 Nunca
En este colegio me siento seguro y respetado			
En este colegio mis compañeros me tratan con respeto			
En este colegio mis profesores me tratan con respeto.			

**Objetivo 2: Conocer los principales conflictos que afectan la convivencia escolar desde las percepciones de estudiantes y docentes de enseñanza media.**

**Consideras que los conflictos en tu colegio son un problema:**

- A. Bastante frecuente
- B. Poco frecuente
- C. Nada frecuente

**1. ¿Qué tipo de conflictos son las más frecuentes entre los estudiantes? (marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión).**

- A. Agresiones físicas: empujar, pegar, etc.
- B. Agresiones verbales: insultar, amenazar, meterse con alguien, etc.
- C. Aislamiento social, rechazo, presión psicológica, etc.
- D. Destrozo de material, robos, etc.
- E. Hostigamiento e intimidación entre alumnos/as
- F. No existen agresiones

**2. Cuáles son los conflictos más frecuentes de los alumnos hacia los profesores. (marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión).**

- A. Forma de contestar agresiva
- B. Hablar o contestar con gestos groseros
- C. Golpear y empujar con las manos
- D. Golpear o amenazar con algún objeto
- E. Ignorarlos y no escucharlos
- F. No existen conflictos entre profesores y alumnos

**4. ¿Cuáles son las conductas que interrumpen el buen funcionamiento de la clase? (marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión).**

- A. Uso del celular
- B. No copiar en clases
- C. Maquillarse o peinarse
- D. Escuchar música
- E. Pararse contantemente
- F. No parar de hablar
- G. Cambiarse de puesto

**5. ¿Cuáles crees que son las causas de porque tu o tus compañeros interrumpen la clase (marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión)?**

- A. La clase es poco motivante
- B. No me gusta como el profesor se relaciona con los alumnos
- C. El profesor tiene una mala actitud para enseñar
- D. El profesor no resuelve mis dudas
- E. No me interesa aprender
- F. Vengo al colegio por obligación

**Objetivo 3: Identificar los mecanismos empleados por los estudiantes y docentes de enseñanza media para afrontar los conflictos**

**1. Cuándo tienes un problema en el colegio ¿con quién puedes contar para que te ayude?, (marca con una X las 2 respuestas que más representan tu opinión).**

- A. Con uno o dos compañeros
- B. Con mi profesor jefe
- C. Con otro profesor
- D. Con un miembro del personal no docente (auxiliar)
- E. Con inspector/a general
- F. Con encargado/a de convivencia escolar
- G. Con el orientador/a
- H. No cuento con nadie

**2. Cuando tienes un problema con un compañero, la mayoría de las veces los resuelves: (marca con una X las 2 respuestas que más representan tu opinión).**

- A. Conversando con él o ella
- B. Busco apoyo de un adulto del colegio para enfrentar el problema
- C. Enfrentándolo con gritos o amenazas
- D. Amenazándolo con tu grupo de amigos
- E. Golpeándolo solo o con un grupo de pares
- F. Aislándolo y poniéndolo mal dentro del grupo curso
- H. Lo ignoro, pero el problema se vuelve a repetir

**3. Las medidas de disciplina que aplican los profesores en la sala de clases cuando existe un conflicto son: (marca con una X las 2 respuestas que más representan tu opinión).**

- A. Los profesores paran la clase y conversan de la situación
- B. Luego de terminar la clase el profesor conversa con los alumnos involucrados



- C. El profesor grita y amenaza con poner anotaciones negativas
- D. Nos deja sin recreo
- E. Los profesores expulsan de la sala
- F. El profesor los manda a inspección
- G. Los profesores llaman al encargado de convivencia para resolver el problema
- H. El profesor no hace nada y sigue su clase

**4. ¿Cuál es el modo de actuar de los profesores frente a los conflictos en la sala?**

- A. Todos los profesores actúan de la misma forma
- B. La mayoría de los profesores actúa de la misma forma
- C. Sólo algunos profesores actúan de la misma forma
- D. Ningún profesor actúa igual a otro

**5. Las medidas que aplican los profesores son recibidas por los estudiantes de las siguientes formas:**

- A. Los estudiantes reconocen sus errores y reaccionan bien a las orientaciones del profesor, mejorando su conducta.
- B. Los estudiantes reflexionan y reconocen su responsabilidad en los conflictos
- C. Los estudiantes no les interesa y continúan con su mala conducta

**6. Como estudiante crees que las medidas que los profesores aplican para resolver los conflictos son:**

- A. Buenas y constructivas, pues mejoran la convivencia
- B. Ni buenas ni malas ya que solo ayudan a resolver ciertos conflictos
- C. Malas, pues son castigadoras no ayudan a resolver conflictos ni cambios de conductas.

**7. ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones?**

	1 siempre	2 A veces	3 Nunca
Se dejan pasar los conflictos y no se logran resolver			
Los profesores nos orientan acerca de cómo resolver un conflicto			
Los profesores mantienen la calma cuando existe algún conflicto, pelea o diferencia de opiniones entre los alumnos			

**8. Crees que el colegio te entrega herramientas para aprender a convivir mejor y resolver conflictos:**

- A. No, el colegio no enseña a vivir en una buena convivencia
- B. Sólo algunas instancias se generan actividades para aprender, pero no tienen mayor relevancia
- C. Si, el colegio constantemente genera experiencias educativas para aprender a convivir mejor

***GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN Y APOORTE.***

**SOLO USO ACADÉMICO**

## ENCUESTA

### Estimado(a) profesor:

Esta encuesta busca saber cuál es la opinión de los profesores sobre la Convivencia Escolar. Para ello, es muy importante que respondas tranquilamente y con mucha atención cada pregunta, sin omitir ninguna. Toda la información y los datos que entregues, son secretos y confidenciales. No es interés nuestro conocer tu nombre, sino lo que nos puedas contar acerca de tu experiencia.

**Objetivo 1: Identificar la percepción que tienen estudiantes y docentes de enseñanza media, acerca de la calidad de las relaciones interpersonales.**

#### 1. Para ti la convivencia escolar

- A. Que los estudiantes se lleven bien y respeten con sus compañeros
- B. Que los estudiantes se lleven bien y respeten a sus profesores
- C. Relacionarse con respeto con todas las personas que forman parte del colegio
- D. Que los estudiantes aprendan a convivir con otros en armonía y respeto
- E. Que los estudiantes respeten las normas

#### 2. ¿Qué valoración le das a la convivencia escolar?

- A. Muy importante
- B. Relativamente importante
- C. No tiene importancia ninguna

**3. ¿Cómo es la relación entre estudiantes?**

- A. Muy Buena
- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala

**4.-Cómo es la relación con tus alumnos?**

- A. Muy Buena
- B. Buena
- C. Regular
- D. Mala

**5 ¿Cómo consideras el trato que les das a los alumnos dentro del aula?**

- A. Muy Bueno
- B. Bueno
- C. Regular
- D. Malo

**Objetivo 2: Conocer los principales conflictos que afectan la convivencia escolar desde las percepciones de estudiantes y docentes de enseñanza media.**

**1. Consideras que los conflictos en tu colegio son un problema:**

- A. Bastante frecuente
- B. Poco frecuente
- C. Nada frecuente

**2. ¿Qué tipo de conflictos son los más frecuentes entre los estudiantes? (marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión).**

- A. Agresiones físicas: empujar, pegar, etc.
- B. Agresiones verbales: insultar, amenazar, meterse con alguien, etc.
- C. Aislamiento social, rechazo, presión psicológica, etc.
- D. Destrozo de material, robos, etc.
- E. Hostigamiento e intimidación entre alumnos/as
- F. No existen agresiones

**3. Los tres conflictos que más representan tu opinión y son más frecuentes de los alumnos hacia los profesores son: marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión)**

- A. Forma de contestar agresiva
- B. Hablar o contestar con gestos groseros
- C. Golpear y empujar con las manos
- D. Golpear o amenazar con algún objeto
- E. Ignorarnos y no escucharnos
- F. No existen conflictos entre profesores y alumnos

**4. ¿Cuáles son las conductas que interrumpen el buen funcionamiento de la clase? marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión).**

- A. Uso del celular
- B. No copiar en clases
- C. Maquillarse o peinarse
- D. Escuchar música
- E. Pararse constantemente
- F. No parar de hablar
- G. Cambiarse de puesto

**5.- ¿Cuáles crees que son las causas de por qué los estudiantes interrumpen la clase? marca con una X las 3 respuestas que más representan tu opinión)**

- A. La clase es poco motivante para ellos
- B. No les gusta como el profesor se relaciona con los alumnos
- C. El profesor tiene una mala actitud para enseñar
- D. Que el profesor no resuelve sus dudas
- E. No les interesa aprender
- F. Asisten al colegio por obligación

**Objetivo 3: Identificar los mecanismos empleados por los estudiantes y docentes de enseñanza media para afrontar los conflictos**

**1. Cuándo los estudiantes tienen un problema en el colegio, ¿con quién crees tú que pueden contar para que los ayude? (marca con una X las 2 respuestas que más representan tu opinión)**

- A. Con uno o dos de sus compañeros
- B. Con su profesor jefe
- C. Con otro profesor
- D. Con un miembro del personal no docente (auxiliar)
- E. Con inspector/a general
- F. Con encargado/a de convivencia escolar
- G. Con el orientador/a
- H. No cuentan con nadie

**2. ¿Cuándo observas que unos estudiantes tienen un problema con un compañero, la mayoría de las veces lo resuelve: (marca con una X las 2 respuestas que más representan tu opinión)**

- A. Conversando con él o ella
- B. Busca apoyo de un adulto del colegio para enfrentar el problema
- C. Lo enfrenta con gritos o amenazas
- D. Lo amenaza con su grupo de amigos
- E. Lo golpea solo o con su grupo de pares
- F. Lo aísla y lo pone mal dentro del grupo curso
- H. Lo ignora, pero el problema se vuelve a repetir

**3. Las medidas de disciplina que aplicas como profesor en la sala de clases cuando existe un conflicto son: (marca con una X las 2 respuestas que más representan tu opinión).**

- A. Para la clase y conversas de la situación
- B. Luego de terminar la clase conversas con los alumnos involucrados
- C. Les gritas y amenazas con poner anotaciones negativas
- D. Los dejas sin recreo
- E. Los expulsas de la sala
- F. Los mandas a inspección
- G. Llamas al encargado de convivencia para resolver el problema
- H. No haces nada y continúas con tu clase

**3. ¿Cuál es el modo de actuar de los docentes frente a los conflictos en la sala de clases?**

- A. Todos los profesores actúan de la misma manera.
- B. La mayoría de los profesores actúa de la misma forma
- C. Sólo algunos profesores actúan de la misma forma
- D. Ningún profesor actúa igual a otro.

**4. Las medidas que aplicas son recibidas por los estudiantes de las siguientes formas:**

- A. Los estudiantes reconocen sus errores y reaccionan bien a las orientaciones del profesor, mejorando su conducta
- B. Los estudiantes reflexionan y reconocen su responsabilidad en los conflictos
- C. Los estudiantes no les interesa y continúan con su mala conducta

**6. Crees que las medidas que aplican los docentes para resolver los conflictos son:**

- A. Buenas y constructivas, pues mejoran la convivencia
- B. Ni buenas ni malas ya que sólo ayudan a resolver ciertos conflictos
- C. Malas, pues son castigadoras no ayudan a resolver conflictos ni cambios de conductas.

7. ¿Con qué frecuencia se dan estas situaciones?	1 Siempre	2 A veces	3 Nunca
Que se dejen pasar los conflictos y no se logren resolver			
Que los profesores orientan a los estudiantes acerca de cómo resolver un conflicto			
Los profesores mantienen la calma cuando existe algún conflicto, pelea o diferencia de opiniones entre los alumnos			

**8. Crees que el colegio entrega herramientas para aprender a convivir mejor y resolver Conflictos.**

- A. No, el colegio no enseña a vivir en una buena convivencia.
- B. Sólo algunas instancias se generan actividades para aprender, pero no tienen mayor relevancia.
- C. Sí, el colegio constantemente genera experiencias educativas para aprender a convivir mejor

**¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN Y APOORTE!**