

**EI PEI Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UNA INSTITUCIÓN DEL  
SECTOR OFICIAL DE BUCARAMANGA**

**MARTHA LUCÍA MELÉNDEZ  
INGRID CATALINA NIÑO JEREZ  
ANGELA PATRICIA PINTO SÁNCHEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA  
CON ÉNFASIS EN LENGUA CASTELLANA  
BUCARAMANGA**

**2011**

**EI PEI Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UNA INSTITUCIÓN DEL  
SECTOR OFICIAL DE BUCARAMANGA**

**MARTHA LUCÍA MELÉNDEZ  
INGRID CATALINA NIÑO JEREZ  
ANGELA PATRICIA PINTO SÁNCHEZ**

**Trabajo de Grado como requisito para optar al título de Licenciadas en  
Educación Básica con Énfasis en Lengua Castellana**

**Director:  
JOSÉ MANUEL FRANCO SERRANO  
Doctor en educación**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN BÁSICA  
ÉNFASIS EN LENGUA CASTELLANA  
BUCARAMANGA**

**2011**

***A nuestros padres y a nuestro director José Manuel,  
quienes apoyaron pacientemente nuestro trabajo de grado.***

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por iluminar nuestro camino en busca del conocimiento.

A nuestros padres, quienes nos apoyaron de todas las maneras posibles durante este largo recorrido hasta la culminación de nuestra carrera.

Queremos dar las gracias de manera muy especial a nuestro director de proyecto, el doctor José Manuel Franco Serrano, quien dispuso su sabiduría para orientarnos y asesorarnos pacientemente hasta alcanzar las metas propuestas en este proyecto.

## CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	17
ABSTRACT	18
INTRODUCCIÓN	19
1. PROBLEMA	20
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.2 JUSTIFICACIÓN	23
1.3 OBJETIVOS	25
1.3.1 objetivo general	25
1.3.2 objetivos específico	26
2. MARCO TEÓRICO	27
2.1 ANTECEDENTES	27
2.1.1 Antecedentes internacionales	27
2.1.2 Antecedentes nacionales	30
2.1.3 Antecedentes regionales	32
2.2 MARCO CONCEPTUAL	34
2.2.1 Conflicto	34
2.2.2 Conflicto escolar	36
2.2.3 Democracia	38
2.2.4 Ciudadanía	42

<b>2.2.5 Formación para la ciudadanía a través de la resolución pacífica de conflictos en la escuela</b>	<b>46</b>
<b>2.2.6 Proyecto Educativo Institucional</b>	<b>48</b>
<b>2.3 MARCO LEGAL</b>	<b>50</b>
<b>2.3.1 Constitución Política de Colombia</b>	<b>51</b>
<b>2.3.2 Ley general de educación</b>	<b>51</b>
<b>2.3.3 Decretos y Lineamientos</b>	<b>52</b>
<b>3. METODOLOGÍA</b>	<b>55</b>
<b>3.1 Paradigma investigativo</b>	<b>56</b>
<b>3.2 Tipo de diseño</b>	<b>57</b>
<b>3.3 Población y muestra</b>	<b>58</b>
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>60</b>
<b>3.4.1 Cuestionario</b>	<b>60</b>
<b>3.4.2 Registros de incidentes críticos</b>	<b>60</b>
<b>3.4.3 Análisis documental</b>	<b>61</b>
<b>3.5 Descripción del proceso metodológico</b>	<b>62</b>
<b>3.6 Validez y confiabilidad</b>	<b>63</b>
<b>4 RESULTADOS</b>	<b>63</b>
<b>4.1 Resultados de las entrevistas aplicadas a la muestra</b>	<b>63</b>
<b>4.2 Análisis de los documentos legales de la institución educativa</b>	<b>90</b>
<b>4.2.1 Proyecto Educativo Institucional (PEI)</b>	<b>91</b>

<b>4.2.2 Conflicto escolar</b>	<b>94</b>
<b>4.2.3 Democracia</b>	<b>97</b>
<b>4.2.4 Formación para la ciudadanía</b>	<b>98</b>
<b>4.3 Conclusiones</b>	<b>100</b>
<b>4.4 Recomendaciones</b>	<b>103</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>106</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>111</b>

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1: sujetos con mayores situaciones conflictivas	64
Gráfico 2: conflictos estudiantes	65
Gráfico 3: conflictos estudiantes-docentes	66
Gráfico 4: conflictos estudiantes-directivos	67
Gráfico 5: conflictos estudiantes-padres de familia	68
Gráfico 6: conflictos docentes	70
Gráfico 7: conflictos docentes-directivos	71
Gráfico 8: conflictos padres de familia-docentes	72
Gráfico 9: conflictos padres de familia-directivos	73
Gráfico 10: existencia de un PEI estructurado	74
Gráfico 11: conocimiento del PEI	75
Gráfico 12: participación en la elaboración del PEI	76
Gráfico 13: acierto en formación para la resolución pacífica de conflictos	77
Gráfico 14: debilidad en formación para la resolución pacífica de conflictos	78
Gráfico 15: sugerencias para formación en resolución pacífica de conflictos	79
Gráfico 16: asignaturas que forman para la resolución pacífica de conflictos	20
Gráfico 17: formación para la resolución pacífica de conflictos desde el PEI	81
Gráfico 18: proyectos para la formación en resolución pacífica de conflictos	82
Gráfico 19: existencia de un manual de convivencia estructurado	82
Gráfico 20: resolución pacífica de conflictos desde el manual de convivencia	83
Gráfico 21: alternativas de solución para la resolución pacífica de conflictos	84
Gráfico 22: capacitación en resolución pacífica de conflictos	84
Gráfico 23: solución de conflictos con otros miembros de la institución	85
Gráfico 24: la institución forma para la resolución pacífica de conflictos	86
Gráfico 25: formas de promover la resolución pacífica de conflictos	87
Gráfico 26: los docentes abordan la resolución pacífica de conflictos	88
Gráfico 27: estrategias docentes	90

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Argumentos de inclusión de la temática en el aula	89

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A: Preguntas guía para entrevista a directivos	112
Anexo B: Preguntas guía para entrevista a docentes	115
Anexo C: Preguntas guía para entrevista a estudiantes	118
Anexo D: Resumen de registros de incidentes críticos	120
Anexo E: Ficha de análisis de incidentes críticos	122
Anexo F: Matriz de categorización de conflictos	123

## RESUMEN

**TÍTULO: EI PEI Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN UNA INSTITUCIÓN DEL SECTOR OFICIAL DE BUCARAMANGA\***

**MARTHA LUCÍA MELÉNDEZ  
INGRID CATALINA NIÑO  
ANGELA PATRICIA PINTO SÁNCHEZ\*\***

**PALABRAS CLAVES:** conflicto escolar, democracia, formación ciudadana, resolución pacífica de conflictos, PEI.

### **DESCRIPCIÓN:**

“El PEI y la resolución de conflictos en una institución del sector oficial de Bucaramanga” fue una investigación enfocada desde el paradigma mixto y enmarcada dentro del diseño descriptivo, la cual se propuso analizar de qué manera el PEI propuesto por la Institución Las Américas contribuye a la formación en la resolución pacífica de conflictos en sus estudiantes.

Para lograr el objetivo planteado en la investigación se utilizaron diversas técnicas e instrumentos de recolección de datos, tales como la entrevista estructurada, los registros de incidentes críticos y el análisis documental, los cuales permitieron obtener la información más pertinente y relevante de tal manera que después fuera posible sintetizarla y analizarla.

Del estudio se concluyó principalmente que las situaciones conflictivas se presentan con mayor frecuencia entre estudiantes y son de tipo mixto, por ende son inadecuadas las estrategias de resolución pacífica de conflictos incluidas en el proyecto educativo de la institución o no están planteadas de manera clara, debido a que no han sido articuladas con el contexto escolar real.

En términos generales de pertinencia y aplicación, el PEI de la institución objeto de estudio no contribuye de manera efectiva a la formación en la resolución pacífica de conflictos en sus estudiantes y posee falencias en cuanto a la ejecución y culminación de programas que se emprenden a favor de la temática planteada.

---

\* Trabajo de investigación

\*\* Facultad de Ciencia Humanas, Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Lengua Castellana. Director: José Manuel Franco Serrano

## ABSTRACT

**TITLE: THE PEI AND THE CONFLICT RESOLUTION FROM A PUBLIC SCHOOL OF BUCARAMANGA \***

**MARTHA LUCÍA MELÉNDEZ  
INGRID CATALINA NIÑO  
ANGELA PATRICIA PINTO SÁNCHEZ\*\***

**KEY WORDS:** scholarly conflict, democracy, citizenship education, pacific conflict resolution, PEI.

### DESCRIPTION

"The PEI and conflict resolution in a formal sector institution Bucaramanga" research was focused from the mixed paradigm design framed within descriptive, which is proposed to analyze how the proposed PEI for the institution The Americas contributed to training in peaceful conflict resolution in students.

To achieve the stated objective in the investigation used various techniques and data collection instruments such as structured interviews, records of critical incidents and document analysis, which allowed us to obtain the pertinent and relevant information so that after possible synthesize and analysis.

The study concluded mainly that conflict situations are presented more often among students and are of mixed type, are therefore inadequate strategies for peaceful conflict resolution included in the educational project institution or are not clearly raised, because they have not been articulated real school context.

In terms of overall relevance and application, the PEI of the institution being study does not contribute effectively to training in the peaceful resolution of conflicts in their students and has shortcomings in terms of implementation and completion programs undertaken for the issue raised.

---

\* Trabajo de investigación

\*\* Facultad de Ciencia Humanas, Licenciatura en Educación Básica con Énfasis en Lengua Castellana. Director: José Manuel Franco Serrano

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación analizó las estrategias de resolución pacífica de conflictos planteadas desde el Proyecto Educativo de una institución del sector oficial de Bucaramanga y sentó bases para investigaciones posteriores.

Para alcanzar los objetivos propuestos, se adoptó un paradigma mixto de diseño descriptivo en el que se utilizaron diversos instrumentos de recolección de información.

En el primer capítulo se planteó y se describió el problema que motivó la investigación, la justificación y los objetivos de la misma.

En el segundo capítulo se encuentra el marco teórico que incluyó los antecedentes internacionales, nacionales y regionales; el marco conceptual que desarrolló los términos de conflicto y su incidencia en el contexto escolar, democracia, formación para la ciudadanía y Proyecto Educativo Institucional; por último se presentó una aproximación a la Constitución Política de Colombia, la Ley general de educación y los decretos y lineamientos educativos que conforman el marco legal del estudio.

El tercer capítulo contiene el paradigma investigativo, el tipo de diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la descripción del proceso metodológico y la validez y confiabilidad de la investigación.

El último capítulo presentó los resultados obtenidos del estudio, tanto la sistematización de la información como su análisis.

Finalmente, se plantearon las conclusiones generales de la investigación y las recomendaciones que se propusieron a la institución educativa estudiada.

## 1. EL PROBLEMA

Este capítulo contiene el planteamiento del problema, la justificación, el objetivo general y los específicos que originaron la presente investigación.

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El tema de la resolución de conflictos en las aulas escolares es un asunto que empezó a preocupar a la mayoría de países a partir de los años noventa, especialmente.

A nivel internacional, en países como Francia, Estados Unidos, Bélgica, Italia, Suiza y España, son preocupantes las formas que los estudiantes eligen para resolver las dificultades y desacuerdos que se les presentan con sus compañeros de clase, entre las cuales se encuentran: amenazas, robos, insultos, chantajes, acosos, golpes, asesinatos, entre otras, por lo que se ha hecho necesaria la intervención de organizaciones que, con la implementación de proyectos, promueven la solución de estos problemas de manera pacífica, con el fin de fomentar ambientes escolares propicios para una educación de calidad.

Un estudio llevado a cabo por el grupo de investigación GICA en la Comunidad Valenciana<sup>1</sup> manifestó que, en cuanto a la visión que los estudiantes tienen del comportamiento de sus compañeros de clase, el 84% considera que la conducta conflictiva más frecuente es la de no dejar dar la clase, el 45% cree que los insultos hacia el profesor también son usuales en las aulas. Además, algo más de

---

<sup>1</sup>HERNÁNDEZ, María Ángeles. Conflicto en el aula de clases. Índice de conflictividad. Segundo Foro Nacional sobre Experiencias Significativas. 11 de abril de 2010.

En: [http://aplicaciones.colombiaaprende.edu.co/colegios\\_privados/content/conflicto-en-el-aula-de-clases](http://aplicaciones.colombiaaprende.edu.co/colegios_privados/content/conflicto-en-el-aula-de-clases)

un tercio de los encuestados afirman que hay estudiantes agresivos y violentos en su clase y el 27% asegura que existen situaciones de intimidación entre sus compañeros.

A nivel Latinoamericano, se ha evidenciado una gran necesidad de mostrar a los estudiantes otra forma de resolver los conflictos diferentes a las que suelen utilizar, como lo demostró un artículo de prensa publicado el día 04 de Junio de 2007 en el diario Venezolano, "El Carabobeño", el cual afirma que la "violación de las reglas, las groserías, atormentar a otros, cometer actos de acoso sexual, vandalismo, conducta fuera de control, peleas entre estudiantes, atacar a maestros y uso de armas, son las manifestaciones agresivas más frecuentes que se pueden encontrar en el aula de clases según lo explica Chilina León, profesora de la Universidad Católica Andrés Bello y directora de Asesores de Desarrollo Integral"<sup>2</sup>.

También explica que los jóvenes ya poseen patrones de conducta con base en el contexto en el que se desenvuelven y que la manera más adecuada de enfrentar esta situación es proponiendo otras alternativas, tales como la comunicación mediada por el diálogo, la libre expresión, la tolerancia de puntos de vista y el respeto por la diferencia.

Lo anterior no es ajeno a nuestro país, pues actualmente los índices de violencia escolar se han acrecentado y se han manifestado con el porte de armas, enfrentamientos entre pandillas dentro y fuera de las instituciones educativas, ofensas entre estudiantes y hacia los profesores, entre muchos otros comportamientos que no permiten el pleno desarrollo de una buena convivencia escolar; argumento que se respalda con una investigación realizada por la Universidad de los Andes que demostró que de más de 82.000 estudiantes

---

<sup>2</sup> GONZÁLEZ, Edny. Conflictos en el aula indican la necesidad de un diálogo. En: [http://www.el-carabobeno.com/p\\_pag\\_hnot.aspx?art=a040607su02&id=t040607-su02](http://www.el-carabobeno.com/p_pag_hnot.aspx?art=a040607su02&id=t040607-su02)

entrevistados, de 807 centros de enseñanza en Colombia, aproximadamente el 56% ha sido robado al menos una vez, el 32% ha sido objeto de golpes o de algún maltrato físico por parte de otros estudiantes dentro de las instalaciones educativas, 7% dijeron haber requerido atención médica después de la agresión y el 5% aseguraron que quien los amenazó portaba un arma<sup>3</sup>.

Del mismo modo, los estudiantes de básica secundaria de la institución educativa las Américas, población seleccionada para la investigación, también se ven afectados por esta realidad, puesto que al observar sus comportamientos se evidenciaron situaciones que pueden ser generadoras de conflictos por falta de tolerancia frente a sus diferentes intereses y gustos (música, arte, juegos, moda), la diferencia de estrato, entre otros. Ante estas situaciones se han presentado enfrentamientos, tanto verbales como físicos, por la dificultad que poseen para mediar los conflictos de manera positiva.

De acuerdo a esto, se puede apreciar que el comportamiento humano va ligado a su cultura y a su educación. Las condiciones a las cuales están expuestos durante su desarrollo afectan sus comportamientos y actitudes.

Por esto fue necesario estudiar minuciosamente esta situación desde lo planteado en los documentos legales de las instituciones escolares, que es el lugar donde se forjan las actitudes del futuro ciudadano.

En este sentido, según la problemática presentada, surgió la siguiente pregunta central de investigación:

¿De qué manera el PEI propuesto por una institución oficial contribuye a la formación en la resolución pacífica de conflictos en sus estudiantes?

---

<sup>3</sup> Periódico el Tiempo. Sección Editorial–opinión. 21 de mayo de 2008.  
En <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4184137>

Para lograr abarcar esta problemática general se plantearon las siguientes preguntas directrices:

- ¿Qué conflictos se presentan en los estudiantes?
- ¿Cómo se plantea, desde el PEI, la formación en la resolución pacífica de conflictos de los estudiantes?
- ¿Qué pertinencia tiene el PEI en la formación en la resolución pacífica de conflictos entre los estudiantes?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo de investigación surgió de la preocupación de saber que con el transcurrir del tiempo aumentan a gran velocidad los porcentajes de violencia en nuestro país, más aún en los ámbitos escolares donde se ha evidenciado día a día la presencia de situaciones conflictivas, no sólo en la relación maestros-estudiantes sino también, y con mayores consecuencias, entre los mismos estudiantes.

Por esta razón, fue muy pertinente pensar e indagar acerca de la realidad que afecta a la mayoría de instituciones educativas en Colombia y, de esta manera, lograr sentar las bases para una propuesta de solución que propicie que los estudiantes desarrollen su nivel de pensamiento y estén en la capacidad de darle un manejo razonado y eficaz a situaciones conflictivas en el contexto escolar.

Del mismo modo, la propuesta permitió la identificación de los factores internos y externos al aula que están generando los conflictos entre estudiantes, facilitando la reestructuración de las estrategias aplicadas desde el PEI de la institución para que se logre realmente disminuir el deterioro de la persona, como ser humano, y

de la sociedad, como organización para la convivencia y la paz, creando, de esta manera, un clima favorable no sólo para la sociabilización de los individuos sino para su formación.

A su vez, la institución tuvo la posibilidad de evaluar su eficacia en la formación para la resolución de los conflictos entre sus estudiantes, con el fin de buscar nuevos horizontes que permitan el desarrollo de “competencias comunicativas (basadas en el diálogo constructivo con otras personas), cognitivas y emocionales, que generen la capacidad de manejar conflictos de manera pacífica”<sup>4</sup>.

En este sentido, se logró promover una reflexión profunda desde el PEI para la inclusión de propuestas adecuadas para la resolución pacífica de conflictos y se dieron algunos criterios que respondieron a las causas del bajo rendimiento académico y deserción escolar que ha preocupado al país constantemente. Por lo cual, los beneficiarios de la investigación no sólo fueron los estudiantes, sino también los docentes, los padres de familia, los directivos de la institución y las autoridades educativas nacionales.

De esta manera, si se promueve la formación de personas íntegras desde las instituciones educativas, no sólo se contribuirá a la disminución de situaciones conflictivas sino que la comunidad contará con ciudadanos reflexivos y competentes que poseen la capacidad de desenvolverse pacíficamente ante las situaciones de desacuerdo que se le presenten en su vida cotidiana.

La investigación fue pertinente ya que brindó a la comunidad educativa, tanto a directivos como a docentes y estudiantes, un análisis de la situación actual del

---

<sup>4</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas. Versión adaptada para las familias colombianas. Bogotá, 2003. Pág. 13.

colegio las Américas en cuanto a la problemática de resolución pacífica de conflictos y su inclusión en el proyecto Educativo Institucional.

En últimas, el propósito de este estudio no fue intervenir directamente en la problemática, sino más bien sentar las bases para la acción eficaz por parte de la institución, la cual desde los proyectos educativos institucionales, puede implementar estrategias de formación para la solución pacífica de conflictos entre los mismos estudiantes, con el fin de sensibilizar y propiciar ambientes de tolerancia y comprensión entre éstos.

Además, este estudio dejó abierta la posibilidad para que futuros trabajos de investigación profundicen este análisis y puedan elaborar propuestas de aplicación para instituciones educativas en cuanto a la resolución pacífica de conflictos, de tal manera que analicen los entes sociales (estudiantes, maestros, directivos) y sus interacciones con el fin de fomentar el desarrollo humano de manera íntegra y mejorar la convivencia escolar.

Finalmente, favoreció a la Universidad Industrial de Santander puesto que continúa y profundiza la línea de investigación en pedagogía y formación ciudadana, específicamente en el área de resolución de conflictos en ámbitos escolares.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo general:**

Analizar de qué manera el PEI propuesto por una institución oficial contribuye a la formación en la resolución pacífica de conflictos en sus estudiantes

### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- Identificar qué conflictos se presentan en los estudiantes.
- Determinar cómo se plantea, desde el PEI, la formación en la resolución pacífica de conflictos de los estudiantes.
- Establecer qué pertinencia tiene el PEI en la formación en resolución pacífica de conflictos entre los estudiantes.

## **2. MARCO TEÓRICO**

A continuación se presentan los antecedentes, marco conceptual y marco legal que sirvieron de base a la investigación y que permitieron enriquecer y garantizar, desde diversas fuentes, la pertinencia y eficacia de la propuesta planteada.

### **2.1 ANTECEDENTES**

A continuación se exponen los antecedentes investigativos desde los diferentes contextos: internacional, nacional y local, basados en diversas investigaciones, trabajos, programas entre otros, que se relacionan con el problema planteado y contribuyeron al enriquecimiento de nuestra investigación.

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

A nivel internacional se encontró una investigación realizada por Alejandro Castro Santander, de la Universidad Católica de Argentina, llamada “Cuando prevenir la violencia no basta”, cuyo objetivo fue hacer una reflexión que contribuyera al debate social acerca del fracaso que han sufrido los métodos de control y represión para disminuir la indisciplina y la violencia en el ámbito de la escuela. El enfoque de esta investigación fue cuantitativo y los instrumentos de recolección de datos más usados fueron los cuestionarios, aplicados a estudiantes y profesores, que permitieron demostrar que los conflictos no sólo se dan entre estudiantes mediante golpes, sino también mediante insultos, apodos, rechazos, entre otros, y que estos hechos perturban el proceso de aprendizaje de los estudiantes y el de enseñanza de los profesores.

Además de esta, identificamos otro trabajo de investigación realizado en Venezuela por Nancy Josefina Barrientos, denominado “diversas formas de

evidenciar violencia estudiantil”, el cual buscó indagar sobre los constantes hechos de violencia que se generaban en diversos planteles. El estudio correspondió a una investigación de nivel descriptivo, con fase de campo, en el cual se manejaron técnicas e instrumentos como la aplicación de fuentes documentales y observaciones, que permitieron concluir que en las instituciones educativas se establecen “relaciones de miedo y desconfianza entre estudiantes, profesores y directivos, donde la comunicación no era la más efectiva. Además, aunque existía la creencia en el diálogo no se evidenciaba su aplicación en la resolución de conflictos, ni la estipulación de reglamentos internos donde se plasmaran normas de convivencia y procedimientos disciplinarios para los estudiantes”.<sup>5</sup>

Por último, José Boh Serafini, en su tesis para obtener el título de Magister en educación, realizó una investigación en Chile, llamada “los aspectos relacionados con los conflictos que se producen en el colegio Santa María de lo Cañas de la comuna de Santiago, desde la perspectiva de los sujetos integrantes de esta unidad educativa en el año 2004”, la cual tuvo como objetivo “averiguar cuánta comprensión, significación y conocimiento se tenía sobre el tema; cuánto influía el Conflicto en los Profesores de enseñanza media del Colegio; discriminar las dimensiones y procesos institucionales en los que se generaban predominantemente los conflictos; conocer las consecuencias, los resultados, las secuelas y derivaciones que este fenómeno podía llegar a tener en los procesos y políticas administrativas; en el proceso decisorio y la conducción humana; en las relaciones interpersonales entre colegas y en las relaciones intergrupales; y finalmente, evidenciar las diferencias de percepción que existían sobre los mismos planteamientos en las perspectivas

---

<sup>5</sup> BARRIENTOS, Nancy Josefina. Diversas formas de evidenciar violencia estudiantil. Revista electrónica de humanidades. Educación y comunicación social. (REDHECS). Venezuela, 2007. Página 15.

En: [http://www.urbe.edu/publicaciones/redhecs/historico/pdf/edicion\\_3/6-diversas-formas-de-evidenciar.pdf](http://www.urbe.edu/publicaciones/redhecs/historico/pdf/edicion_3/6-diversas-formas-de-evidenciar.pdf)

diferenciadas de los profesores en relación a la visión y comprensión de los funcionarios y directivos, representantes de la institución”<sup>6</sup>. Este estudio se enmarcó dentro de la investigación acción, y, de manera general, fue un diseño descriptivo. Comprendió técnicas de recolección de datos como el análisis de documentos oficiales y la encuesta.

Los principales resultados de este trabajo fueron: el hallazgo de un instrumento que dio pie a la contextualización del fenómeno tratado dentro de la institución, que brindó respuestas muy concretas sobre los aspectos relacionados con los conflictos, que se producen en el Colegio Santa María. Así pues, se logró detectar la incoherencia de la misión, visión y valores definidos institucionalmente con los ideales de muchos de los docentes, también se alcanzaron las metas de cuantificar el imaginario de los docentes acerca del conflicto (52,63% conocen el fenómeno de manera amplia y el 36,84% tienen poco conocimiento), revelar la influencia del conflicto en la gestión del docente (68,42% se ve afectado totalmente o bastante de manera personal, laboral o productivamente. Sólo al 26,31% le afecta poco, y al 5,26% no le afecta nada).

El resultado más representativo de este estudio, como antecedente para nuestro trabajo de investigación, fue el relacionado con las políticas y los procesos administrativos, que abarcan “desde la construcción ideológica a la construcción estructural – funcional; desde la cantidad, presencia y calidad de las comunicaciones, a la posibilidad de participación; los cuales son sistemas

---

<sup>6</sup> BOH Serafini, José. Los aspectos relacionados con los conflictos que se producen en el colegio santa maría de lo cañas de la comuna de Santiago, desde la perspectiva de los sujetos integrantes de esta unidad educativa en el año 2004. Santiago de Chile, 2005. Página 9. En: [http://www.alipso.com/monografias3/El\\_Conflicto\\_en\\_una\\_Institucion\\_Escolar/index.php](http://www.alipso.com/monografias3/El_Conflicto_en_una_Institucion_Escolar/index.php)

o procesos que han estado generando conflicto en la institución, en lugar de ser justamente catalizadores de conflicto”<sup>7</sup>.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

A nivel nacional encontramos un trabajo investigativo titulado “la escuela: territorio en la frontera” el cual propuso una tipología de conflictos escolares según un estudio comparado para Bogotá, Cali y Medellín, desarrollado en el año 2006 por Luz Dary Ruiz Botero (investigadora principal) y Cristina Amariles (investigadora auxiliar) en la ciudad de Medellín, con el objetivo principal de “Configurar tipologías de conflictos escolares y estrategias de tratamiento en la relación escuela - contexto, identificando el lugar de jóvenes estudiantes en esas tipologías, por medio de un estudio comparativo de instituciones educativas de sectores populares de las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín en el periodo 1994- 2004”<sup>8</sup>. Sus metas específicas consistieron en identificar procesos significativos que pudieran generar cambios en relación con los conflictos escolares, analizar y comparar cada aspecto encontrado, construir la tipología de conflictos y las estrategias de mejoramiento, y finalmente, lograr divulgar el proceso y los resultados de las tipologías, con el fin de generar una opinión pública favorable a la educación democrática y al diseño de políticas públicas incluyentes.

Debido a que este estudio fue comparativo, implicó la realización de un estudio exploratorio descriptivo con enfoque cualitativo, en perspectiva inductiva

---

<sup>7</sup> *Ibidem*, página 76

<sup>8</sup> RUIZ Botero, Luz Dary. La escuela: territorio en la frontera En publicación: Ruiz Botero, Luz Dary. La escuela: territorio en la frontera. Tipología de conflictos escolares según estudio comparado en Bogotá, Cali y Medellín: IPC, Instituto Popular de Capacitación, Corporación de Promoción Popular, Medellín: Colombia. Julio 2006. [Citado: 8/8/2010]. Disponible en: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/colombia/ipc/ruiz.pdf>

comparada desde el análisis de casos. Las técnicas elegidas para el trabajo de campo conforme al tipo y enfoque del estudio fueron las entrevistas individuales y colectivas, los talleres investigativos, la revisión documental y los recorridos por los sectores.

Los resultados más destacados, en relación con la temática de conflicto escolar fueron la clasificación de los conflictos escolares y la creación de estrategias para actuar en beneficio del derecho a la ciudadanía y a la educación de Ciudad Bolívar, Agua Blanca y la Comuna 13; lo cual hace referencia a la función social que debe desempeñar la escuela, su forma de organizar y administrar con el fin de generar en sus estudiantes el sentido de pertenencia y el aporte a la construcción comunitaria de la organización escolar, desde el trabajo colectivo.

Otro antecedente a nivel nacional fue un “programa de conciliación escolar” en el departamento de Bolívar, que se preocupó por llevar a cabo acciones de sensibilización de jóvenes frente a situaciones conflictivas en instituciones educativas. En primera instancia, apareció como Comité de Conciliación Escolar CRECEN<sup>9</sup> y luego, en el año 2001, se fortaleció por medio del Ministerio de Educación Nacional en el momento que convocó a un taller sobre Resolución de Conflictos Escolares en el proyecto de educación rural y por la capacitación en convivencia dada por un experto canadiense. Los objetivos del programa se orientaron a propiciar espacios de conciliación y de pacificación en la institución para proyectarlos al entorno, promover acciones de mediación escolar y resolución pacífica de conflictos a través del diálogo, concientizar a los miembros de la comunidad educativa sobre la importancia de fomentar acciones tendientes a la

---

<sup>9</sup> Comité de Resolución de Conflictos Escolares de la Escuela Normal de San Juan Nepomuceno, conformado luego de la selección y preparación de un grupo de estudiantes a través de una convocatoria a exámenes, entrevista y evaluación del rendimiento académico. Los seleccionados fueron preparados en facilitación, mediación y consejería para la resolución de conflictos.

búsqueda de la paz mediante el trabajo colectivo y liderar procesos de formación de facilitadores y mediadores escolares en materia de resolución de conflictos y liderar procesos de conciliación y convivencia escolar que busquen garantizar la formación de futuras generaciones capaces de resolver por la vía del diálogo sus conflictos.

Los resultados de la propuesta se evidenciaron con el cambio en la disciplina escolar, puesto que se logró convencer a jóvenes para que abandonaran los grupos armados (pandillas) a través de una estrategia de persuasión pedagógica con la palabra.

También se vincularon otras instituciones que siguieron el ejemplo de la Normal y encontraron buenos avances teóricos, principalmente en materia de resocialización. Asimismo, se formaron grupos de alumnos y maestros que se han encargado de reproducir la propuesta en los colegios donde desarrollan la práctica. Por ello, han generado convocatorias anuales para que más jóvenes se conviertan en futuros miembros del Comité de Conciliación Escolar.

### **2.1.3 Antecedentes regionales**

A nivel regional existen varias investigaciones relacionadas con la solución de conflictos en las escuelas, entre las cuales se encontró un trabajo realizado por Nubia Ibáñez, en el año 2000, titulado “propuesta pedagógica participativa que promueva la convivencia y el manejo pacífico de los conflictos en la institución educativa Juan Esteban Camacho del municipio de Convención, Norte de Santander”, el cual tuvo un enfoque cualitativo y empleó estrategias de tipo etnográfico y de investigación acción. Su objetivo fue buscar contrarrestar las diversas formas de violencia que se presentan en la comunidad educativa.

Con esta investigación se logró describir las relaciones maestro-escuela, maestro-estudiante y padre de familia-estudiante y llegar a la conclusión de que las situaciones conflictivas que se presentan siempre se han solucionado por vías no pacíficas.

Otra investigación encontrada, relacionada con el tema de solución de conflictos en ámbitos escolares fue la realizada por Salvador Díaz Amado, en el año 2007, llamada “propuesta pedagógica participativa de transformación escolar para la autorregulación de la convivencia y la resolución de conflictos por las vías no violentas”, la cual tuvo como objetivo construir e implementar una propuesta pedagógica participativa que transformara la escuela mediante la autorregulación de la convivencia y la resolución de conflictos entre estudiantes por las vías no violentas en el Centro Educativo “La Plazuela” del municipio Zapatoca, Santander. Esta investigación fue cualitativa y tuvo como método la investigación acción participativa, mediante la cual se trató de percibir las situaciones que surgen en una institución determinada, en su medio y actividades cotidianas. Los resultados obtenidos favorecieron el mejoramiento de los espacios pedagógicos, se produjeron cambios significativos en la disciplina en el aula y se logró impulsar la readecuación del manual de convivencia con la participación activa y crítica de los sujetos involucrados.

Finalmente, hallamos un proyecto pedagógico piloto, denominado “Pentacidad” implementado por la Secretaría de Educación de Bucaramanga, el cual debe su nombre al desarrollo de cinco ámbitos: “la identidad (la persona tiene cualidades y valores), el ámbito social (tiene también una serie de habilidades sociales), la mente (las estrategias de aprendizaje), el emocional (resolución de conflictos y

sentimientos), y el del cuerpo (tiene una identidad sexual)”<sup>10</sup> y cuyo objetivo principal ha sido fomentar en los estudiantes principios de autoestima, respeto, tolerancia y aceptación de las diferencias. Este proyecto consistió en la difusión de cartillas a los estudiantes del colegio Café Madrid que cursan del segundo al once grado.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

Para el desarrollo de nuestra investigación, fue necesario esclarecer algunos conceptos pertinentes a la problemática estudiada, con el fin de proporcionar un mayor entendimiento de ésta. Entre estos encontramos:

### **2.2.1 Conflicto**

A través del tiempo, siempre ha existido el conflicto como problemática que ha afectado a nuestra sociedad, y el mecanismo más común de suprimirla ha sido la imposición de castigos a los ciudadanos que infrinjan las leyes con actos violentos, lo cual sólo logra una respuesta positiva temporal, debido a que el individuo no realiza procesos cognitivos y de reflexión para darse cuenta de su conducta inadecuada y, por el contrario, en muchas ocasiones, después de ser reprendidos por la ley, pueden volver a infringirla, alterando la buena convivencia de todos los miembros de la comunidad.

El conflicto es conocido popularmente como aquella situación de desacuerdo entre sujetos frente a una forma de actuar o de tomar decisiones de uno de ellos y

---

<sup>10</sup> SOCHA Acosta, Bernardo. Exitoso proyecto piloto educativo en el café Madrid: gestora social entregó cartillas. Jueves 15 de abril de 2010. Disponible en: <http://bersoabumanga.blogspot.com/2010/04/exitoso-proyecto-piloto-educativo-en-el.html>

puede ser generado por la intolerancia frente a diferencias raciales, religiosas, de estatus económico, entre otras.

En este sentido, Álvarez y Rodríguez indican que la “conflictividad se produce cuando hay un choque de intereses o cuando dos o más personas compiten por objetivos o recursos que son percibidos como incompatibles. Estos choques o disputas, cuando se producen entre personas razonables, se pueden abordar mediante fórmulas de mediación para llegar a alcanzar puntos de acuerdo”.<sup>11</sup>

En otras palabras, en las relaciones entre las personas o grupos sociales se presentan desacuerdos, oposiciones y riñas, que reflejan la naturaleza del ser humano como miembro de una estructura social y cultural, pero que, al no ser mediadas adecuadamente estas situaciones, puede causar en el individuo una reacción o conducta violenta.

Existen diversas maneras de clasificar los conflictos entre individuos, sin embargo, se tendrá en cuenta la categorización planteada por María Ángeles Hernández Prados<sup>12</sup>, basada en un estudio nacional realizado por el Defensor del Pueblo, de su ciudad, Enrique Múgica Herzog, que contempla:

Maltrato físico: el cual consiste en una conducta de violencia física entre personas que se evidencia de diferentes maneras, tales como amenazas con armas, golpes, robo o daño a bienes ajenos.

---

<sup>11</sup> ÁLVAREZ Pérez, Luis; RODRÍGUEZ Neira, Teófilo; TORÍO López, Susana; VIÑUELA Hernández, M<sup>a</sup> Paulina; GARCÍA Rodríguez, Marta; GONZÁLEZ-CASTRO, Paloma; ÁLVAREZ García, David, FERNÁNDEZ, Gerardo & FERNÁNDEZ García, Carmen María (2002). El manejo de la conflictividad en los centros mediante la aplicación de programas integrados. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 5(5). Consultado el 17 de Agosto de 2010 en [http://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1227712896.pdf](http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1227712896.pdf)

<sup>12</sup> HERNÁNDEZ Prados, María Ángeles. Los conflictos en el aula. psicopedagogia.com, psicología de la educación para padres y profesionales, 2004. [consultado 15 nov. 10]  
Disponible en: <<http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=398> >

Maltrato verbal: que incluye insultos, intimidaciones, sobrenombres, bromas pesadas, acusaciones injustas, rechazo, rumores, amenazas, burlas y humillaciones.

Mixto: este tipo se da cuando el conflicto incluye tanto maltrato físico como verbal. Por ejemplo cuando se presentan amenazas con el fin de intimidar, también cuando se obliga a hacer cosas a través de las mismas (chantaje), o se acosa psicológica y/o sexualmente al individuo.

Exclusión social: se da en situaciones de discriminación e indiferencia en las que se ignorar a alguien o se impide su participación en alguna actividad.

Por esta razón, las situaciones conflictivas deben ser objeto de análisis por parte de los sujetos, los cuales deben tratar de buscar soluciones a través de mecanismos no violentos, identificando el origen de la inconformidad, para mediar y llegar a acuerdos entre ambas partes. Así pues, este análisis es aún más indispensable en los ámbitos escolares donde también son frecuentes estos conflictos.

### **2.2.2 Conflicto escolar**

Al hablar de conflicto escolar hacemos referencia a aquellos desacuerdos que se presentan en la dinámica escolar y que se expresan en las diferentes clases de relación que se promueven en una institución educativa, como las relaciones interpersonales, las relaciones administrativas o la relación con el entorno.

En la actualidad, la escuela no parece ser el lugar más adecuado para que se desarrollen valores de convivencia, solidaridad y diálogo. En muchas ocasiones, los directivos consideran que con establecer normas de convivencia y utilizarlas para castigar las faltas de disciplina y la violencia, contribuyen a prevenir estos

hechos. Pero la realidad es que esta prevención sólo cumple la función de controlar momentáneamente los conflictos entre los estudiantes, por consiguiente, ellos no se concientizan realmente de las consecuencias de sus acciones.

Por lo anterior, se hace necesaria la implementación de estrategias que disminuyan la presencia de conflictos escolares y propicien un ambiente adecuado para la formación integral de los miembros de la comunidad educativa.

Una de ellas sería la mediación, explicada desde los planteamientos de Amaia Aguirre<sup>13</sup>, que consiste en la intervención de alguna persona ajena a la situación conflictiva, que sea totalmente imparcial y que propicie la comunicación entre los implicados para que ellos mismos encuentren soluciones favorables para las dos partes.

Esta estrategia sería pertinente para crear un ambiente de reflexión en el que se tengan en cuenta los puntos de vista de los implicados, llegando a acuerdos entre los individuos inconformes.

Otra estrategia es la formación para la resolución pacífica de conflictos, la cual se puede lograr incluyendo a los currículos contenidos como conflicto, convivencia, entre otros, desde diferentes enfoques, tal y como lo plantea Bjerstedt<sup>14</sup>: desde el enfoque cross-curricular, de tal manera que se transversalice a todas las áreas del conocimiento; desde un enfoque extra-curricular, teniendo en cuenta no sólo el ambiente académico sino también los diversos espacios de interacción en la

---

<sup>13</sup>AGUIRRE, Amaia, ALMIRALL Josep, ALZATE, Ramón, BOQUÉ, Carme. La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto. Editorial laboratorio educativo. Venezuela, 2005. Pág. 22. Disponible en:

<http://books.google.com.co/books?id=4jrAO55GhwQC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

<sup>14</sup>BJERSTEDT A. Didactic locus of peace education: extra-curricular, mono-curricular, cross-curricular or trans-curricular. Citado en: BOQUÉ, M. Guía de mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años. Barcelona: editorial octaedro. 2002

institución, como campañas, talleres, etc. Por último, desde el enfoque trans-curricular que implica la inclusión de la temática a todas las actividades del centro, mediante la interacción cotidiana.

De otra parte, debido a que en la actualidad gran cantidad de niños no reciben en su vida familiar las bases para desenvolverse en la sociedad, las escuelas se convierten en el único lugar donde ellos podrían llenar esos vacíos. Esta labor exige que los directivos y docentes comprendan que educar es mucho más que transmitir conocimientos y que necesitan involucrar a la familia y a los miembros de la comunidad en las actividades escolares, ya que los estudiantes serán los futuros ciudadanos de nuestro país y el mal manejo de los conflictos puede conllevar a la adopción de conductas violentas por parte de estos.

En consecuencia, se hace necesario inculcar en los estudiantes principios de igualdad y equidad que les permitan tomar decisiones justas, lo cual sólo se logra por medio de la democracia.

### **2.2.3 Democracia**

Desde la antigüedad hasta nuestros días se ha concebido la democracia desde diversas perspectivas, pero enfocada siempre a la forma de gobierno de una sociedad.

En contra de los regímenes, el principio de democracia sustituía el poder de los reyes: “Si para éstos el poder venía de Dios y en ellos recaía la soberanía, sus opositores argumentaban que el poder provenía del pueblo y él era el soberano”<sup>15</sup>.

---

<sup>15</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Serie Lineamientos Curriculares del área Constitución política y democracia.. Santafé de Bogotá, D.C. Julio de 1998, página 11.

Partiendo de este hecho, la democracia se convierte en un sistema político donde se tiene en cuenta la opinión pública. El poder ya no es de uno sino de todos: el “poder del pueblo”<sup>16</sup>.

Sin embargo, debemos tener en cuenta que la democracia puede efectuarse no sólo de manera directa sino también indirectamente. Si bien es cierto que esta palabra hace alusión al alcance de una igualdad para todos, realmente lo que ocurre en este proceso democrático es que se da el fenómeno de “poder del *demos* activo”, como lo denomina Giovanni Sartori para referirse a la capacidad y astucia que poseen algunos individuos para aprovechar este poder democrático.

En este sentido Sartori afirma que: “todas nuestras democracias son indirectas, es decir, son democracias representativas en las que estamos gobernados por representantes, no por nosotros mismos”<sup>17</sup>; esto no quiere decir que no tengamos la posibilidad de seleccionar la clase de líder que cumpla con unas características de liderato democrático que favorezcan a las mayorías, de manera que las decisiones que tome sean un reflejo responsable y comprometido de las exigencias y necesidades del pueblo; y que no se convierte en un autócrata que quiera controlar toda acción a su beneficio individual.

Por tanto, para que exista realmente una democracia directa se debe implementar criterios como los que propone Robert Dahl<sup>18</sup> para que el ciudadano o sujeto

---

<sup>16</sup> Así lo concebían en Atenas en el siglo V a. C a partir de los vocablos *δημος* («*demos*», que puede traducirse como «*pueblo*») y *Κράτος* (*krátos*, que puede traducirse como «*poder*» o «*gobierno*») En: <http://es.wikipedia.org/wiki/Democracia>

<sup>17</sup> SARTORI, Giovanni. Citado por: MENDOZA, Boris M. Democracia: Principios y Procedimientos. CURSO III Oficialía Mayor y Dirección de Participación Ciudadana. Dirección de Participación Ciudadana. Curso a distancia de ciudadanía y política. Perú: Congreso de la República. Página 15. En: [http://www.fabiolamoralesc.com.pe/pdf/CURSO\\_III\\_LECCION\\_2.pdf](http://www.fabiolamoralesc.com.pe/pdf/CURSO_III_LECCION_2.pdf)

<sup>18</sup> DAHL, Robert A. La Democracia y sus Críticos. Argentina. Paidós. 1991. Página 447.

activo de una comunidad tenga mayor participación democrática, que en este trabajo no se limitó únicamente al nivel político sino que fue comparado con la manera en que, desde el marco institucional, se toma en cuenta al sujeto. Estos criterios son los siguientes:

- Participación efectiva: que permita a los ciudadanos tener igualdad de oportunidades y libre expresión de su posición ante una situación determinada.

Es de vital importancia analizar de qué manera se está desarrollando este criterio en el ámbito educativo, ya que es un deber de las instituciones propiciar espacios de opinión y participación que favorezcan el desarrollo integral del estudiantado reconociéndose en éste la capacidad de expresar ideas y argumentarlas, tomar posturas y decidir sobre cuestiones que le estén afectando directamente a él o a su comunidad educativa.

- Igualdad de voto en la fase decisoria: la cual le permite a cada ciudadano tener la seguridad de que sus puntos de vista se tendrán en cuenta con la misma importancia que los de otros.

En el anterior criterio se resalta el derecho que poseen los miembros de la comunidad educativa de que se valoren sus puntos de vista, por esto es necesario que los procesos que pretendan adelantarse en un PEI sean pertinentes a las necesidades inmediatas de la institución.

- Autonomía o Comprensión informada: hace referencia a la posibilidad de conocer y reafirmar las decisiones más acordes con los intereses de los ciudadanos.

Asimismo, si en una institución educativa se ejecutan diversos programas, proyectos, etc., los miembros del plantel deben ser conocedores de éstos y formar parte activa de su ejecución y reformas.

- Control de la agenda: los ciudadanos como pueblo ejercen su poder para decidir sobre temas políticos.

Este criterio a simple vista no parecería tan aplicable al sector educativo pero, a nuestro juicio, sí sería muy favorable que los directivos tomaran en cuenta las decisiones de los estudiantes al momento de plantear y aplicar políticas educativas, ya que si un sujeto está inmerso en un proceso, sabe por qué y para qué se aplica en la escuela, conoce además los cambios positivos o negativos que su aplicación conlleva, entonces le sería más fácil participar y respetar estas medidas tomadas en su institución educativa; un ejemplo concreto de éstas son las normas estipuladas en el pacto de convivencia.

- Inclusividad: los ciudadanos, de manera equitativa, deben ser tenidos en cuenta en procesos políticos.

Con todo lo mencionado anteriormente, podemos ratificar que la equidad es el fundamento de la democracia, por tanto es el elemento que debe primar en cualquier toma de decisiones. Y para que realmente exista la equidad se debe cumplir el criterio de inclusividad, de manera que todos los miembros de la comunidad se sientan respetados, escuchados e incluso se sientan necesarios y útiles para el buen funcionamiento de una colectividad.

Por consiguiente, la democracia no sólo implica la opinión pública a nivel político, sino que también debe trascender a todos los ámbitos de la vida humana. Es por esto que la escuela desde su PEI debe prestarse para la construcción de ciudadanía democrática acorde con las necesidades del país.

Conforme a lo anterior, el Ministerio de Educación Nacional analiza la gran tarea que debe asumir la escuela de entregar a la sociedad ciudadanos capaces de afrontar situaciones conflictivas con la proposición de negociaciones a nivel interno y externo al aula de clase. También se deben familiarizar con los mecanismos de participación estudiantil previstos por la ley, para la exposición de sus ideas<sup>19</sup>

Otra visión relacionada con la democracia es la que plantea Dewey (1997), quien la entiende como “un modo de vivir asociado, de experiencia comunicada de individuos que participan en un interés común; es decir, que comparten perspectivas y necesidades susceptibles de ser satisfechas por la pertenencia al grupo”<sup>20</sup>. Esto implica la necesidad de formar para el trabajo cooperativo, mediante el cual, los estudiantes logren unirse para alcanzar un fin, olvidando sus diferencias personales.

Para alcanzar este objetivo, es fundamental educar para la ciudadanía, pero ¿Qué es lo que entendemos por Ciudadanía?

#### **2.2.4 Ciudadanía**

Las diversas concepciones sobre ciudadanía que existen actualmente surgieron de la antigüedad y provienen principalmente de Grecia, Roma y Francia.

---

<sup>19</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. DECRETO 1860 de agosto 3 de 1994, reglamentario de la Ley 115, del 8 de febrero de 1994. Citado por. Lineamientos Curriculares de Ciencias sociales. Bogotá, 2000, página 59.

<sup>20</sup> DEWEY, John. citado por GUZMÁN, Elizabeth Castillo y SÁNCHEZ Carlos ¿Democratizar la escuela o escolarizar la democracia? dilemas de la socialización política en la escuela colombiana. Revista colombiana de educación. Bogotá. 2003, página 124.

En Grecia, se le llamaba Ciudadano al individuo que pertenecía a la élite y al que estaba relacionado con lo religioso, pero también al que hacía parte de la polis (lo que nosotros conocemos como Estado), la cual exigía a todos los hombres que participaran en ella y en la vida pública, y así lograran ser conscientes de sus deberes como ciudadanos.

En Roma, en oposición a Grecia, la ciudadanía era considerada universal, es decir, para todos los hombres sin discriminación de clase ni de nacimiento; pero compartían con Grecia el derecho a participar en la vida política, permitiéndoles intervenir en la toma de decisiones.

En Francia, el concepto de ciudadanía cobró mayor importancia en la época de la revolución y específicamente se plasmó en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano (el 26 de agosto de 1789), en la que afirmaban que esos derechos eran “poderes” para los ciudadanos, que les permitían su participación en el manejo de la ciudad y les quitaba la dominación por parte de ella.

En nuestro país, la concepción de ciudadanía, hacia el año 1810, era muy similar a la de Grecia y Roma, ya que para los habitantes empezó a cobrar importancia “el sentimiento de pertenencia a una colectividad de la que se construía tanto su memoria propia, como el propósito de un destino común”<sup>21</sup>, es decir, estos ciudadanos notaron que estaban siendo considerados seres inferiores y por tal motivo, eran discriminados, lo cual los llevó a comprender que lo importante era que todos compartían el mismo territorio y que, al igual que los gobernantes, podían tener iniciativas que aportaran al mejoramiento del lugar.

---

<sup>21</sup> GONZÁLEZ, Jorge Enrique. El concepto de ciudadanía en las primeras constituciones colombianas, 1810-1814. Pág. 5. Disponible en: <http://www.slideshare.net/jegonzalez13/cddnia-const#>

Con el pasar de los años, las concepciones anteriores se han dejado de lado para dar paso a concepciones desligadas del concepto de nacionalidad y política.

Según Adela Cortina<sup>22</sup>, la ciudadanía debe integrar la razón individual, los valores y normas que tenemos, de modo que éstos puedan ser asumidos por todos, con el fin de que nadie quede excluido.

La autora, además, plantea que para comprender el concepto de ciudadanía es necesario tener en cuenta que éste se puede estudiar desde diversas dimensiones, entre las cuales se encuentra la de ciudadanía política, que consiste en que el individuo debe participar activamente en la toma de decisiones de los asuntos públicos, para que el Estado garantice la protección de los derechos de cada persona, afirme la libertad y construya la paz, brindando una nacionalidad, que es la relación que mantiene unidos a quienes intervienen en una tradición y una cultura.

La ciudadanía social está relacionada con el reconocimiento y la exigencia que una persona le debe hacer al Estado para que distribuya adecuadamente y satisfaga los derechos sociales mínimos para llevar una vida digna, como son el trabajo, la educación, la salud, etc., para poder ejercer la libertad civil y la autonomía política.

Otra dimensión de la ciudadanía es la de ciudadanía económica, en la que todos los miembros de una sociedad deben tener una participación activa en las decisiones económicas que los afectan como ciudadanos, lo cual, en la práctica, no se cumple, puesto que la inestabilidad del trabajo y el desempleo, la división de clases sociales y la tendencia de responsabilizar al sector social, lo impiden. Para cumplir con lo anterior, se debe concebir la empresa como el conjunto de

---

<sup>22</sup> CORTINA, Adela. Ciudadanos del mundo: hacia una teoría de la ciudadanía. Madrid: alianza editorial, 2005, página 35.

personas con el interés común de suplir las necesidades humanas con calidad y no una máquina productiva que brinda ganancias, por lo que se deben unir el Estado, los empresarios y la sociedad.

En la ciudadanía civil, el ser humano logra desarrollarse como persona, fortaleciendo el civismo, la solidaridad y la promoción de ideales éticos universales, mediante su vinculación a diversas comunidades.

La familia, las instituciones educativas, los grupos religiosos, entre otros, promueven el diálogo, la responsabilidad, la solidaridad, el amor, el respeto y la conciencia moral, que son bases de toda convivencia.

Por último, la ciudadanía intercultural se basa en que cada ciudadano, que pertenece a una cultura diferente a las demás, debe tener un gran sentido de pertenencia pero aceptando las diferencias con las otras culturas y comprometiéndose con la construcción de su identidad, el reconocimiento y respeto por las diferencias culturales, y la valoración de la cultura. Una ética intercultural debe invitar a un diálogo entre culturas a través del cual puedan construir entre todas una convivencia justa y feliz, y se pueda tomar conciencia de que ninguna cultura tienen soluciones para todos los problemas y que cada una puede aprender de las demás.

También, la autora afirma que ser ciudadano se aprende, no por imposición sino por gusto propio, educando en valores morales, como la justicia, la solidaridad, la honestidad, la tolerancia, el diálogo, el respeto a las demás personas y a uno mismo, ya que estos son la mayor riqueza de un país, necesaria para construir un mundo mejor para todos los que viven en él.

Siguiendo a Adela Cortina<sup>23</sup> en sus ensayos, Ciudadanos como protagonistas y La ética de la sociedad civil, se puede concluir que es primordial consolidar entre los habitantes de un país un fuerte sentido de pertenencia y responsabilidad, puesto que no es suficiente demostrar materialmente la pertenencia a un Estado, mediante la cédula de ciudadanía, sino que es necesario lograr que los ciudadanos se conviertan en protagonistas de la edificación de una sociedad justa.

Por lo anterior se hace indispensable promover en los ciudadanos principios y valores morales, mediante la reflexión de situaciones que trasciendan su contexto cercano, con el fin de que pasen de una heteronomía a una autonomía.

La escuela, por ser una de las encargadas de la formación de las personas desde temprana edad, debe convertirse en un espacio de construcción ética, en la que se formen ciudadanos críticos, capaces de transformar la sociedad en la que vivimos.

### **2.2.5 Formación para la ciudadanía a través de la resolución pacífica de conflictos en la escuela**

Los noticieros y periódicos Internacionales y Nacionales, día a día, nos demuestran que formar para la ciudadanía es un reto necesario de tomar.

La escuela es uno de los lugares en el que se debe llevar a cabo esta labor, ya que en ella los estudiantes, maestros, directivos, padres de familia y demás personas que interactúan en ella, conviven constantemente unos con otros. Y es allí en donde se busca formar ciudadanos tolerantes y analíticos, que, para

---

<sup>23</sup> Catedrática de ética y filosofía política de la Universidad de Valencia, España, y directora de la Fundación ÉTNOR (ética de los negocios y las organizaciones).

resolver conflictos, prefieran el diálogo antes que los golpes y demás actos violentos.

En los estándares básicos de competencias ciudadanas, la formación para la ciudadanía está enmarcada en el “respeto, defensa y promoción de los derechos humanos”<sup>24</sup>, vinculándolos con la cotidianidad de todas las personas, con el fin de que se desarrollen habilidades necesarias para edificar una sociedad democrática y justa.

Por lo anterior, el Ministerio de Educación Nacional propuso las competencias ciudadanas, consideradas como los “conocimientos y las habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas que, articuladas entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática”<sup>25</sup>, con el fin de brindar a los estudiantes, según su nivel de desarrollo, los instrumentos que necesitan para convivir pacíficamente con otros, no sólo en la escuela sino también en su hogar, y en los otros ámbitos en los que se desenvuelvan.

Para que la formación para la ciudadanía sea posible es primordial construir situaciones y espacios, mediante los cuales se logre la intervención y la toma de decisiones por parte de los estudiantes sobre asuntos reales. También es necesario que se trabaje desde todas las áreas académicas con actividades, diálogos y debates que permitan la puesta en práctica de competencias para la promoción, el respeto y la defensa de los derechos humanos.

Además de lo anterior, es necesario que exista una praxis ciudadana (diálogo constante entre todos los miembros de la comunidad educativa, trabajo

---

<sup>24</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Formar para la ciudadanía sí es posible. Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas. Lo que necesitamos saber y saber hacer. 2003. Página 6.

<sup>25</sup> *Ibidem*. Página 8.

cooperativo, igualdad de oportunidades, responsabilidad, participación activa, entre otros) en todos los ámbitos y niveles escolares, es decir, desde la educación preescolar, pasando por la básica primaria, hasta llegar a la básica secundaria y media vocacional, conjuntamente con una reflexión de esa praxis, con el fin de identificar las debilidades y encontrar medidas de mejoramiento para la misma.

En este sentido, un factor determinante para lograr una verdadera articulación de la sociedad desde el ámbito escolar es la concepción del principio de Convivencia como “construcción cotidiana que tiene como resultado las relaciones y vínculos entre los distintos protagonistas, un estilo y un clima institucional”<sup>26</sup>; lo cual requiere el aporte a los procesos de enseñanza y aprendizaje, el respeto por los derechos del sujeto como persona y como ciudadano, y el empalme del PEI con la situación real de cada institución.

En conclusión, como afirma Adela Cortina, “Los encargados de formular los juicios morales, de incorporarlos y transmitirlos a través de la educación, no son los políticos, ni los personajes del mundo de la imagen, ni los cantantes, ni el clero ni los intelectuales, sino todas y cada una de las personas que formamos parte de una sociedad”<sup>27</sup>.

## **2.2.6 Proyecto Educativo Institucional**

---

<sup>26</sup> LANNI, Norberto D. La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja. Publicado en: revista Educarnos: Publicación cuatrimestral de la Dirección Sectorial de Planificación Educativa y del Área de Perfeccionamiento y Estudios Superiores de la Dirección de Formación y Perfeccionamiento Docente. Uruguay. Septiembre de 2008, Página 9

<sup>27</sup> CORTINA, Adela. Citada en: OSPINA, Héctor y ALVARADO, Sara. Ética ciudadana y derechos humanos de los niños. Una contribución a la paz. Segunda edición. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio. 1998. Pág. 29.

En un principio, el Proyecto Educativo Institucional se instituyó en Colombia en el artículo 73 de la ley 115 de 1994 o ley general de educación y se convirtió en norma para todas las instituciones que optaran por su licencia, las cuales tuvieron plazo para registrar su PEI hasta el 8 de febrero de 1997.

Actualmente, el Proyecto Educativo Institucional (PEI) se concibe como una herramienta, utilizada por las instituciones educativas, para planear estrategias a mediano y largo plazo, que sean coherentes con las necesidades de los estudiantes, de la institución y del contexto cercano a ella. Por esta razón, debe contener “los principios y fines del establecimiento, los recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, las estrategias pedagógicas, el reglamento para docentes y estudiantes, y el sistema de gestión”<sup>28</sup>.

Más que una norma fijada, este concepto se planteó para el mejoramiento de la calidad educativa y para la autorregulación de las instituciones en cuanto a su quehacer administrativo, investigativo y evaluativo, que actualmente son los criterios básicos de elaboración del PEI.

En este sentido, María Elizabeth Coy, en un artículo publicado en la revista de educación y cultura, expresa el PEI como “una de las estrategias para conseguir, desde la cotidianidad de la escuela, el nuevo ciudadano y para mejorar la calidad de los procesos pedagógicos y administrativos, mediante el ejercicio de la autonomía institucional”<sup>29</sup>, reconociendo que la elaboración de este proyecto debe girar en torno a los principios y fundamentos que distinguen a la institución, sus procesos administrativos y pedagógicos, y la interacción con la comunidad.

---

<sup>28</sup> CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley General de Educación. Título IV. Capítulo I. artículo 73. Bogotá: Editorial unión LTDA. 1999, página 43.

<sup>29</sup> COY, María E. PEI: proyecto de transformación educativa. En: revista de Educación y Cultura. Nº 38. Bogotá.1995, pág. 13-18.

De otro lado, Nicolás Buenaventura afirma que el PEI no se tiene que estigmatizar como un documento escrito sino que “es un proyecto comunitario que sólo se escribe viviéndolo”<sup>30</sup>

Así pues, es claro que son diversas las concepciones que se tienen sobre el PEI ya que algunos lo manejan como estrategia, otros como proceso y otros como un simple requisito que se debe cumplir. Pero también es claro que la implementación de un PEI orienta y da sentido a la labor que cumple la escuela como espacio para la formación de sujetos íntegros, autónomos y conciliadores, siendo de gran importancia este último aspecto ya que muchas veces no se reconoce el conflicto como factor que amenaza el clima institucional porque no se propicia la adecuada formación para enseñar a tolerar los diferentes puntos de vista, gustos y concepciones de cada sujeto, y por lo tanto la institución “en lugar de crear condiciones para la resolución de los conflictos, está inmersa en unas condiciones que los favorecen y acumulan”<sup>31</sup>.

En conclusión, el PEI es un llamado a la reflexión en torno al ámbito institucional y privilegia el ejercicio de la democracia participativa, ya que convoca e incluye a toda la comunidad educativa. Además, plantea la misión y visión del plantel, sin olvidar sus antecedentes históricos, tiene en cuenta los intereses y necesidades de la comunidad y propone un continuo mejoramiento para logra cumplir su función educativa.

## **2.3 MARCO LEGAL**

---

<sup>30</sup> BUENAVENTURA, Nicolás. El cuento del PEI y otras historias pedagógicas. Editorial Magisterio. Bogotá. 1997, pág. 105.

<sup>31</sup> ÁVILA, Rafael. La utopía de los PEI en el laberinto escolar. Ediciones Antropos. Bogotá.1999, pág. 173

Esta investigación se basó a los documentos legales referentes al ámbito educativo como son la constitución política de Colombia, la ley general de Educación, decretos y lineamientos enmarcados dentro del ministerio Nacional de Educación.

### **2.3.1 Constitución Política de Colombia**

La dinámica de solución pacífica de conflictos a nivel escolar funciona a partir de los mismos principios de la dinámica de solución pacífica de conflictos a nivel estatal. Se podría afirmar que el pueblo lo constituyen los estudiantes, el territorio, la planta física del plantel y la soberanía, los maestros y directivos, regidos, todos, por un pacto de convivencia (en el Estado, la Constitución Política de Colombia y en la institución educativa, el manual de convivencia) que permite la sana convivencia entre todos los miembros de ésta.

Según la constitución política de Colombia, el valor fundamental del Estado debe ser la justicia, la cual garantiza un orden político, económico y social equitativo. La idea de justicia se construye a partir del reconocimiento de “Colombia como un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y en la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”<sup>32</sup>.

Por ello, la solución de conflictos escolares implica que la institución educativa desempeñe un papel de mediador antes de recurrir a sanciones, con el fin de que

---

<sup>32</sup> ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución política de Colombia. Título I: artículo 1, Bogotá: ESAP, 1991, página 3.

el estudiante reflexione sobre su error y en próximos altercados tome una postura pacífica, ya que ellos, a largo plazo, serán miembros activos del estado.

### **2.3.2 Ley general de educación**

La ley 115 de 1994, en el artículo 5 de las disposiciones preliminares, establece como uno de los fines de la educación la formación en el respeto a la paz, a los principios democráticos de convivencia, justicia y equidad, en todos los aspectos del desarrollo humano.

En el artículo 13 del capítulo que hace referencia a la estructura del servicio educativo, la ley general de educación, define como objetivos comunes de todos los niveles ofrecer una constante formación ética y moral, y promover en la institución educativa, prácticas democráticas que ayuden a una organización ciudadana.

En el capítulo de la enseñanza obligatoria, en el artículo 14, la ley 115 decreta que los establecimientos de educación formal deben lograr que la educación esté encaminada hacia la paz, la democracia y el cooperativismo.

Estos artículos son de vital importancia en la formación de ciudadanos capaces de solucionar las situaciones conflictivas que se presenten en su contexto diario por vías diferentes a las violentas, ya que expresan la manera como los estudiantes deben actuar frente a sus semejantes; pero lamentablemente en la mayoría de Instituciones Educativas de la ciudad y del País son ignorados estos mandatos legales, puesto que no se les da la importancia que merecen.

### **2.3.3 Decretos y Lineamientos**

En los Lineamientos Curriculares del área constitución política y democracia (1998) se plantean diversos ámbitos que favorecen la formación ciudadana competente y responsable. Principalmente, se retoma para este estudio el componente que exige “desarrollar en los estudiantes las competencias dialógicas y comunicativas que fomenten una actitud de apertura hermenéutica hacia los otros, hacia las diversas posiciones y opiniones. Además supone formar actitudes de respeto y valoración de las diferencias, reconociendo al otro como un interlocutor válido”<sup>33</sup>; hecho que resalta la importancia de implementar el diálogo en las instituciones como estrategia mediadora en las relaciones interpersonales.

Igualmente, en los Lineamientos Curriculares de Educación Ética y Valores Humanos<sup>34</sup>, se plantean diversos componentes como la autorregulación, la convivencia, el juicio y razonamiento moral, los sentimientos de vínculo y empatía y la formación ciudadana desde diversos ámbitos que se enfocan hacia un área específica, otras áreas curriculares, vivencias y momentos pedagógicos, gobierno escolar, vida comunitaria y vida social; que de ser implementados en las instituciones educativas de manera articulada, brindarían la posibilidad de formar personas que afronten de manera responsable su rol como miembros de una sociedad.

En los Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas<sup>35</sup>, se incluyen elementos concretos acerca de lo que los estudiantes tanto de primaria como de bachillerato

---

<sup>33</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Serie Lineamientos Curriculares del área Constitución política y democracia. Bogotá, Julio de 1998, página 28.

<sup>34</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Serie Lineamientos Curriculares del área de Educación Ética y Valores Humanos. Bogotá, Junio de 1998, página 42.

<sup>35</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. SERIE GUÍAS No 6 Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas Formar para la ciudadanía. ¡Si es posible! Lo que necesitamos saber y saber hacer. Versión adaptada para las familias colombianas del documento “Estándares básicos de competencias ciudadanas”. Educación Básica y Media. Proyecto Ministerio de Educación Nacional

deben “saber” y “saber hacer” en sociedad, enmarcados dentro de tres componentes generales: convivencia y paz, participación y responsabilidad democrática y pluralidad, identidad y valoración de las diferencias. Asimismo, dentro de la legislación colombiana podemos encontrar el Código de Infancia y Adolescencia, ley 1098 de 2006, literal 19 del artículo 41, que contempla como obligación garantizar un clima institucional que patrocine el respeto de la dignidad y los derechos humanos de los jóvenes.

Uno de los Desafíos que plantea el plan decenal 2006 – 2016 para la educación en Colombia, está relacionado con la articulación de la estructura y organización escolar, donde “se expresa la importancia de diseñar y aplicar políticas públicas articuladas intra e intersectorialmente que garanticen una educación en y para la paz, la convivencia y la ciudadanía, basadas en un enfoque de derechos y deberes, principios de equidad, inclusión, diversidad social, económica, cultural, étnica, política, religiosa, sexual y de género, valoración y tratamiento integral de los conflictos...”<sup>36</sup>

Por otra parte, el decreto 1860<sup>37</sup>, reglamentado en la Ley 115 de 1994, en su artículo 10, relacionado con la organización especial de educación laboral, hace referencia a la importancia de incluir en el Proyecto Educativo Institucional, no solo disciplinas sino también actividades pedagógicas para la formación integral de las personas, teniendo en cuenta las orientaciones del Ministerio de Educación Nacional

---

-Ascofade (Asociación Colombiana de Facultades de Educación) para la formulación de los estándares en competencias básicas. Noviembre de 2003, página 15.

<sup>36</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Plan Decenal de Educación. Pacto social por la educación. 2008, página 23

<sup>37</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 1860 de 1994, establecido por el presidente de la república, Dr. Ernesto Samper. Bogotá, Agosto 1994, página 7

Igualmente, este decreto, en el artículo 17, da orientaciones para la implementación del manual de convivencia, ya que es una legislación primordial que orienta el quehacer de la institución. Así pues, demanda que “todos los establecimientos educativos deben tener como parte integrante del proyecto educativo institucional (PEI), un reglamento o manual de convivencia que debe contener una definición de los derechos y deberes de los alumnos y de sus relaciones con los demás estamentos de la comunidad educativa”.<sup>38</sup>

Con todo lo anterior, podemos concluir que la meta que todas las instituciones deben alcanzar es la relacionada con la articulación de su proyecto educativo institucional de acuerdo a las necesidades particulares que posean los estudiantes, en beneficio de su formación como personas íntegras y ciudadanos críticos y reflexivos.

### **3. METODOLOGÍA**

Este capítulo pretendió definir el paradigma, el diseño de la investigación y los instrumentos o técnicas de recolección de datos que se utilizaron para este estudio. Además contiene la caracterización del contexto y la población, la descripción del proceso metodológico, incluyendo también la validez y confiabilidad del estudio.

#### **3.1 Paradigma investigativo**

Este trabajo de investigación inicialmente se estructuró dentro del paradigma cualitativo, el cual “se preocupa por la comprensión del fenómeno social, desde la perspectiva de los actores”<sup>39</sup>. Sin embargo, durante la recolección y análisis de la

---

<sup>38</sup> Ibid, página 9.

<sup>39</sup> EISNER, E.W. On the differences between scientific and artistic approaches to

información, fue necesario utilizar instrumentos cuantitativos que facilitaron la interpretación de los resultados. Debido a esto, este trabajo se enmarcó dentro del paradigma mixto, ya que “es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, para responder a preguntas de investigación de un planteamiento del problema”<sup>40</sup>

En ese sentido, siguiendo a Bonilla, en el “enfoque cualitativo se explora el contexto estudiado para lograr descripciones lo más detalladas y complejas posibles de la situación, con el fin de explicar la realidad subjetiva que subyace a la acción de los miembros de la sociedad”<sup>41</sup>; es por esto que en este trabajo se observó y analizó la manera como ha afectado a los estudiantes, de la institución educativa las Américas, el PEI propuesto por ésta respecto a una temática determinante como lo es la resolución de conflictos.

Por otra parte, se tuvo en cuenta el planteamiento de Roberto Hernández Sampieri (2009) quien afirma que en el paradigma cuantitativo “se pretende explicar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos”<sup>42</sup> todo esto a través de los resultados que arrojaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos numéricos que se emplearon en este estudio.

---

qualitative research. Stanford, 1981. Citado por: Marco Antonio Moreira. investigación en educación en ciencias: métodos cualitativos. En:

<http://www.if.ufrgs.br/~moreira/metodoscualitativos.pdf>

<sup>40</sup> Tashakkori y Teddlie. Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research. Citado por: LOPEZ, Bernardo. Métodos mixtos de investigación. Seminario de investigación. Universidad Autónoma Chapingo. En: <http://www.chapingo-uruza.info/archivos/16.pdf>

<sup>41</sup> Bonilla, Elsy y Rodríguez, Penélope. Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. Tercera edición ampliada y revisada. Bogotá: Grupo editorial Norma, 1997, Página 66. En:

<http://www.scribd.com/doc/26062421/Mas-alla-del-dilema-de-los-metodos>

<sup>42</sup> HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto. Metodología Investigación. Citado por PÉREZ, Josefina, et al. Pasos para elaborar proyectos de investigación desde el enfoque cuantitativo. Chiapas, 2009. Página 8,9.

### **3.2. Tipo de diseño**

El presente estudio se había enmarcado dentro del diseño etnográfico ya que apuntaba a analizar las maneras en que se relacionan los grupos sociales que conviven y comparten costumbres diariamente en un contexto natural, en este caso, la escuela. No obstante, debido a que el calendario de la institución las Américas no coincidió con el calendario que la Universidad Industrial de Santander dispuso para la ejecución de la investigación, no se logró realizar la observación ni el análisis apropiado del contexto escolar.

Por lo anterior, fue necesario emplear un diseño descriptivo que nos permitió estar al tanto de la situación real de la población estudiada, sin intervenir en ésta, logrando realizar este informe que da cuenta de la formación que se les ha brindado a los estudiantes para la resolución pacífica de conflictos.

Con este tipo de diseño se pretendió “llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”<sup>43</sup>, en este caso, el PEI y el contexto escolar.

### **3.3 Población y muestra**

La institución educativa las Américas, ubicada en el barrio Álvarez de la ciudad de Bucaramanga, inauguró su nueva planta física desde el primer semestre del año 2000. Debido a esto, se aplicó un plan de trabajo y calendario de emergencia, quedando divididos los cursos de la siguiente manera: la básica secundaria (6 a 9)

---

<sup>43</sup> VAN DALEN, Deobold y MEYER, William. Manual de técnica de la investigación educacional. Barcelona: editorial Paidós, 1981.

funcionó en la jornada de la tarde, en el Colegio del Oriente, con cuatro sextos, tres séptimos, dos octavos y un noveno; la básica primaria y los preescolares, siguieron laborando en la parte antigua de la institución, divididos en tres jornadas (6:15- 10:00 a.m; 10:00- 2:00 p.m; 2:30- 6:00 p.m).

En el segundo semestre del mismo año se estrenó el laboratorio de ciencias naturales, aula Galilei, sala de informática, laboratorio de bilingüismo, una biblioteca y una cancha múltiple, y de esta manera se normalizó la actividad académica en las jornadas mañana y tarde, quedando la básica secundaria en la mañana.

En el año 2001 la institución recibió la licencia de funcionamiento de básica secundaria, se organizó el comité de bienestar estudiantil y se publicó la primera edición del pacto de convivencia, donde quedó establecida la visión de la institución enfocada al mejoramiento del servicio educativo, ofreciendo una nómina de docentes de alta calidad humana y profesional; además una planta física con infraestructura y dotación tecnológica que facilita una educación a favor del mejoramiento de la calidad de vida del estudiantado, orientándolos hacia el amor por la ciencia, la tecnología, la cultura y la formación en valores.

Asimismo, su misión se fundamenta en el principio de igualdad como derecho inherente al ser humano. Por esta razón la institución está siempre abierta a todos los niños, niñas y jóvenes que deseen ingresar a ella, ofreciéndoles una formación holística, con énfasis en ciencia y tecnología, siguiendo criterios de pertenencia, responsabilidad, ética social, libertad, autonomía y liderazgo, para que tengan la posibilidad de proyectarse como personas capaces de asumir con responsabilidad un papel protagónico dentro de la sociedad con sus exigencias sociales y tecnológicas.

Actualmente, según las disposiciones de la secretaría de educación, la institución distribuyó la básica primaria en la jornada de la tarde y el bachillerato en la mañana, siendo en ésta última jornada en donde desarrollamos nuestra investigación.

Esta población está conformada por 1030 estudiantes de preescolar y bachillerato, 34 docentes, 3 directivos (rector, coordinadora académica, coordinadora de disciplina), 4 administrativos y una psico-orientadora.

La muestra, objeto de estudio, estuvo conformada por 100 estudiantes de bachillerato seleccionados al azar (8 estudiantes de cada curso, teniendo en cuenta que solo se seleccionaron dos cursos por nivel), 10 profesores de bachillerato, la coordinadora académica, la coordinadora de disciplina, la psicoorientadora y el rector; además se tuvieron en cuenta lugares, eventos y documentos legales de la institución. La muestra fue escogida por conveniencia, bajo criterios como el tiempo de permanencia en la institución, casos positivos y negativos respecto a la problemática planteada y que tuvieran de manera representativa todas las características de la mayoría de la población.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos utilizadas en esta investigación fueron la entrevista estructurada, el registro de incidentes críticos y el análisis documental.

#### **3.4.1 Cuestionario**

A través de esta técnica de recogida de datos, se obtiene la información necesaria de manera rápida “mediante una serie de preguntas orales o escritas que debe responder el entrevistado... su función es servir de nexo entre los objetivos de la

investigación y la realidad de la población”<sup>44</sup>, de manera que la información obtenida pueda ser analizada y categorizada posteriormente.

Debido a esto, se preparó con anterioridad un cuestionario (ver anexos 1, 2, 3) con preguntas pertinentes para obtener la información necesaria para la investigación. Las preguntas planteadas fueron puntuales y pertinentes y apuntaron a buscar información que favoreciera la realización del contraste entre lo planteado en los documentos de la institución y la perspectiva de la comunidad educativa.

### **3.4.2 Registro de incidentes críticos**

La observación participante como técnica, es entendida por Anguera como “estrategia de recogida de determinado tipo de datos...en este caso tiene por misión únicamente el suministro de información complementaria a otras formas de recogidas de datos”<sup>45</sup>. Para este estudio se realizó observación parcial, no completa, debido a que en el tiempo de ejecución del mismo, no se dieron los espacios ni condiciones necesarias para las observaciones, ya que coincidió con la semana de habilitaciones de la institución. En este sentido, el rol desempeñado por los observadores de campo se definió por una de las formas de toma de registro de datos que plantea De Lara Guijarro-Ballesteros: el registro de incidentes críticos.

Siguiendo a este autor, “los incidentes críticos, como instrumento dentro de la técnica de observación participante, son los hechos que resultan más significativos

---

<sup>44</sup> ALBERT GÓMEZ, María José. La investigación educativa: claves teóricas. Editorial Mc Graw Hill. España 2007, página 115

<sup>45</sup> ANGUERA, M.T. Manual de prácticas de observación. Citado por ALBERT GÓMEZ, María José. La investigación educativa: claves teóricas. Editorial Mc Graw Hill. España 2007. Pág. 232.

del comportamiento del sujeto durante el período observado, a través de los cuales se puede revelar aspectos importantes de su personalidad”<sup>46</sup>.

Con este tipo de registros se abarcaron los sucesos más relevantes del fenómeno estudiado y, a través del análisis de ciertos eventos específicos como los descritos en la ficha de registro de incidentes críticos (ver anexo 5), se obtuvo información verídica y objetiva que permitió hacer inferencias e interpretaciones de sus posibles causas.

### **3.4.3 Análisis documental**

Para aplicar esta técnica fue preciso revisar y analizar cuáles documentos eran pertinentes para obtener la información más satisfactoria en la búsqueda que se realizó. En nuestro caso se hizo el análisis del PEI de la institución, manual de convivencia y demás documentos legales, para corroborar si existe coherencia interna con la realidad que se evidencia en la comunidad educativa.

## **3.5 Descripción del proceso metodológico**

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se realizaron las siguientes fases:

Fase 1: con la autorización del rector de la institución se tuvo acceso a documentos como el PEI y otros relacionados con éste, con lo que se logró identificar la manera como está planteada la temática de formación en resolución

---

<sup>46</sup> De Lara Guijarro-Ballesteros. Métodos de investigación en educación social. Citado por ALBERT GÓMEZ, María José. La investigación educativa: claves teóricas. Editorial Mc Graw Hill. España 2007, Pág. 236.

de conflictos y las propuestas que se están desarrollando en beneficio de la comunidad estudiantil.

Fase 2: se realizó la exploración del contexto institucional para contrastar los elementos encontrados en la fase anterior, mediante entrevistas estructuradas aplicadas a la muestra conformada por directivos, maestros, estudiantes y otros entes que ayudaron a determinar las propuestas que la institución ha realizado desde el PEI en cuanto a la resolución pacífica de conflictos.

Fase 3: se realizó una profundización y sistematización de la información hallada en los documentos consultados y de las respuestas dadas en las entrevistas, de manera que se logró confrontar, comparar y relacionar el análisis de los documentos institucionales con la visión y percepción de los sujetos entrevistados en cuanto a la temática estudiada.

Fase 4: se realizó la socialización de los resultados obtenidos en la comunidad académica, en este caso, la Universidad Industrial de Santander y posteriormente en la institución educativa.

### **3.6 Validez y confiabilidad del estudio**

Para darle validez a este estudio se hizo triangulación de fuentes, información obtenida y perspectivas teóricas, con el fin de contrastarlas y compararlas. Esta triangulación se realizó en diferentes momentos para comprobar si eran constantes los datos o si existió variación. De igual manera se tuvo en cuenta el entorno de donde se obtuvieron los datos y se compararon con la teoría para hacer el estudio más confiable.

## **4. RESULTADOS**

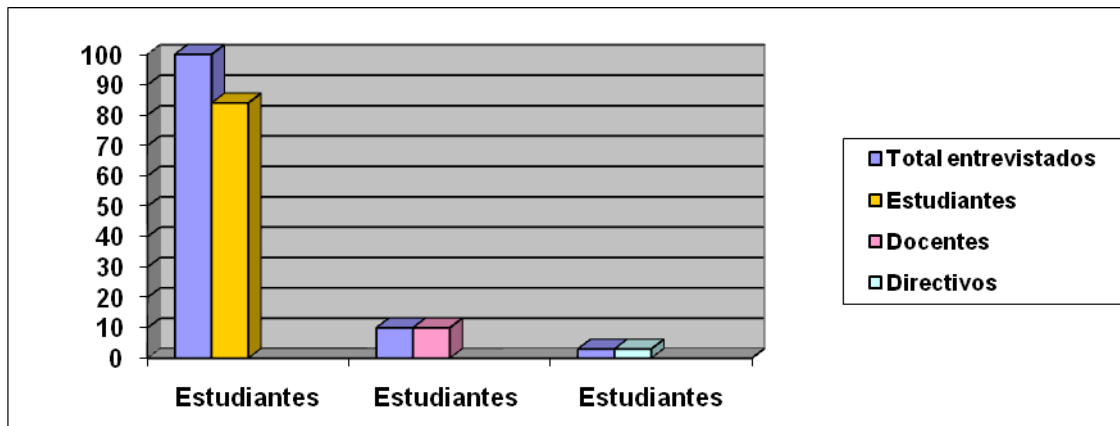
Este capítulo contiene los resultados obtenidos de la fase de recolección de información y el análisis de la misma, lo cual nos permitió conocer las percepciones que poseen los estudiantes, los docentes y los directivos de la institución seleccionada con relación a la manera como se aborda la formación para la resolución pacífica de conflictos. Igualmente, se analizó la información contenida en los documentos legales de la institución para conocer la manera como está planteada esta temática y finalmente se hizo una triangulación de los datos que permitió conocer la existencia de estrategias de formación para la resolución de conflictos y si lo propuesto desde el PEI ha beneficiado o afectado negativamente a la comunidad educativa.

#### **4.1 Resultados de las entrevistas aplicadas a la muestra**

A continuación se presentan los resultados obtenidos y el análisis de las entrevistas, aplicadas a los 100 estudiantes, 10 docentes y 3 directivos de la básica secundaria de la institución educativa las Américas, que conformaron los tres grupos de la muestra.

Para una mejor interpretación de las respuestas obtenidas se realizó triangulación entre algunas de ellas, graficando las más representativas o frecuente de cada grupo de la muestra. El primer bloque de preguntas (gráficos 1- 25) es común para los tres grupos y se refiere a la triangulación de respuestas dadas por los entrevistados (estudiantes, docentes y directivos). El segundo bloque (gráficos 26-28) contiene el análisis de las preguntas que fueron realizadas únicamente a estudiantes y finalmente se encuentra el grupo de las preguntas que sólo se aplicaron a docentes (gráficos 29-30).

Gráfico 1: sujetos con mayores situaciones conflictivas

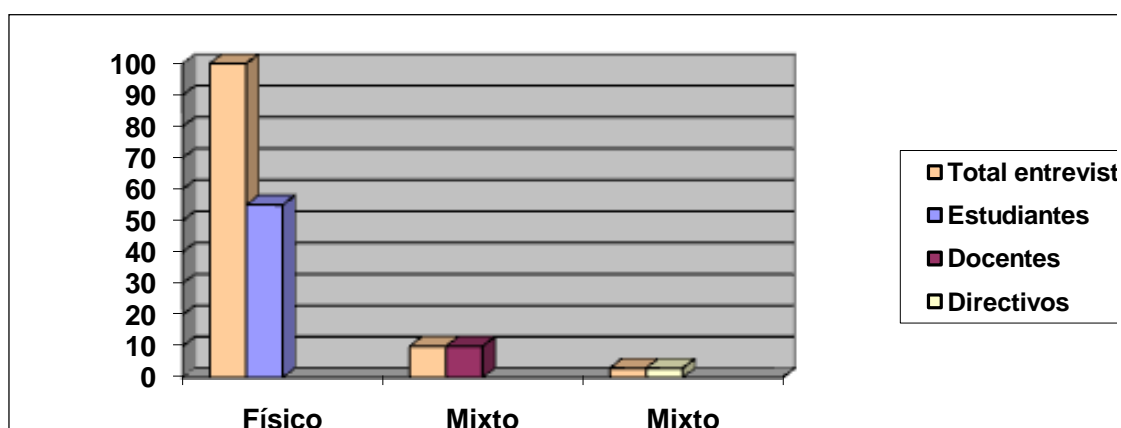


Este gráfico muestra que la mayoría de los entrevistados afirmaron que las situaciones conflictivas se presentan con más frecuencia entre los estudiantes, deduciendo así que esta población no ha tenido la formación necesaria para la resolución pacífica de conflictos desde sus hogares o que en la institución no se ha hecho un diagnóstico minucioso de la situación, por lo tanto no se ha articulado su proyecto educativo hacia esta temática, ni se han implementado programas o proyectos que logren disminuir la frecuencia de estas conductas.

Sin embargo, hubo una cantidad de 50 estudiantes que manifestaron la existencia de conflictos no solo entre estudiantes sino también entre estudiantes y maestros, lo cual no se grafica por no ser la respuesta más representativa, pero si fue importante tener en cuenta, porque permitió inferir que en este ambiente escolar se han presentado situaciones de conflicto entre estos entes que han sido percibidas por los sujetos que respondieron la entrevista. Lo que desconocemos es si estas percepciones han sido realmente conflictos negativos o simplemente desacuerdos entre sujetos, que no han afectado la convivencia de los mismos.

Para la pregunta número 2 (gráficos 2-9), relacionada con el tipo de conflictos que se presentan entre los diversos miembros de la comunidad educativa, las respuestas que dieron los entrevistados, categorizadas en el anexo 6, fueron agrupadas según la tipología retomada de Hernández Prados<sup>47</sup>: físico, verbal, mixto y de exclusión.

Gráfico 2: conflictos estudiantes



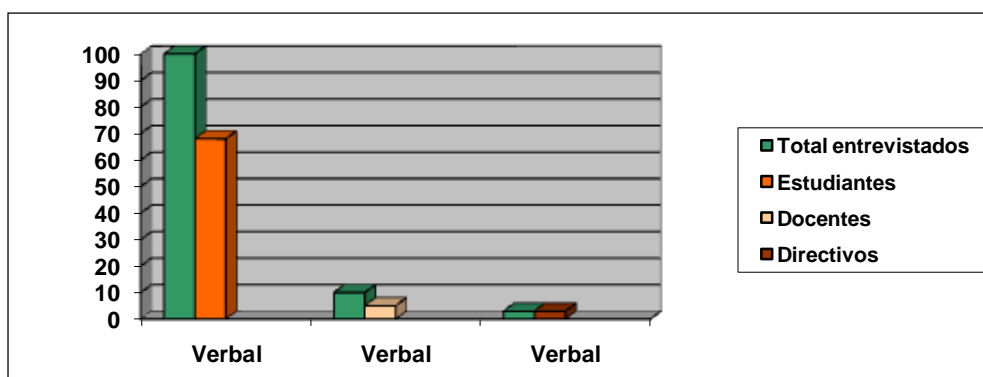
En este sentido, como se puede observar en el anterior gráfico, 55 estudiantes, es decir, el 55% expresaron que se evidencia el conflicto físico como primera alternativa de solución de conflictos, manifestando la existencia de amenazas con armas, golpes, robo de objetos y daños a bienes materiales. Lo anterior se puede ver en el anexo 4, donde se evidencia el conflicto por el bolso de un estudiante.

Por otra parte, el 100% tanto de docentes como de directivos manifestaron que entre estudiantes se presentan conflictos de tipo mixto, que incluye las manifestaciones del aspecto físico, además de insultos, apodos o falsos testimonios del aspecto verbal. Igualmente al momento de la entrevista, los

<sup>47</sup> HERNÁNDEZ Prados, María Ángeles. Los conflictos en el aula. psicopedagogia.com, psicología Disponible en: <<http://www.psicopedagogia.com/articulos/?articulo=398> >

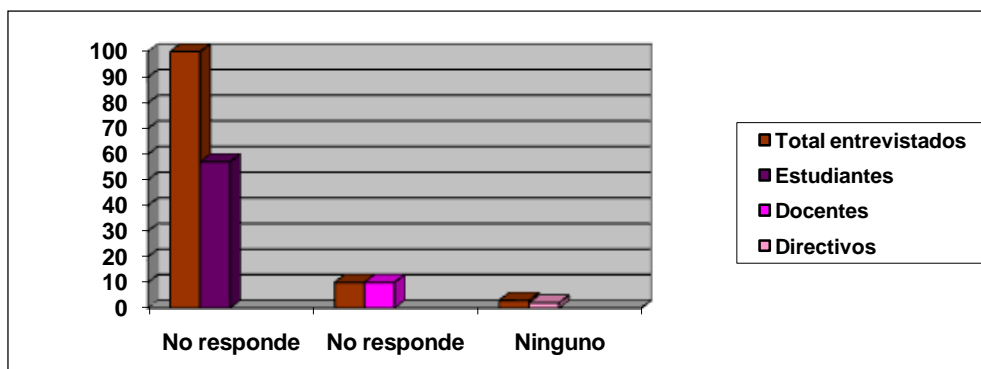
maestros hicieron comentarios acerca de algunas amenazas o chantajes que se acostumbran a hacer entre estudiantes, con el fin de intimidar al otro.

Gráfico 3: conflictos estudiantes-docentes



De igual forma, para el ítem de conflictos entre estudiantes y docentes, del total de entrevistados, el 68% de los estudiantes, el 50% de los docentes y el 100% de los directivos coincidieron en que el conflicto predominante entre estos entes es el de tipo verbal. Así pues, la mayoría de los entrevistados afirmó que si bien los estudiantes resuelven sus conflictos entre pares con acciones violentas y agresivas, cuando la situación se presenta con sujetos que representan una figura de mayor autoridad para ellos, como los directivos y docentes, se resuelven los conflictos de manera verbal. Sin embargo, esto no hace referencia precisamente a la buena comunicación entre estudiantes y docentes, ya que como algunos entrevistados expresaron, sí ha habido ofensas y humillaciones de parte y parte.

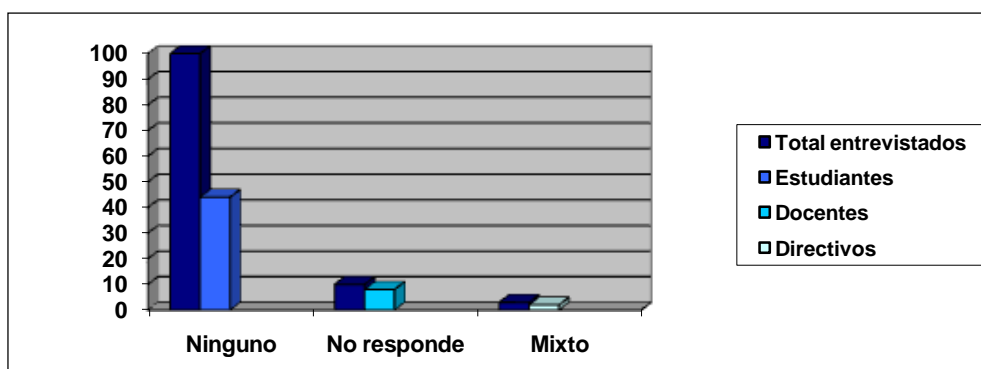
Gráfico 4: conflictos estudiantes-directivos



Para continuar, respecto al ítem de conflictos entre estudiantes y directivos, el 57% de los estudiantes y el 100% de los docentes no respondieron la pregunta y el 67% de los directivos afirmaron que no se presenta ningún tipo de conflicto entre estos entes. El hecho de que, algo más de la mitad de estudiantes y la totalidad de docentes entrevistados, no respondieran el ítem no asegura que no existan los conflictos entre estos entes, más bien sugiere dos hipótesis que nacen de este análisis. La primera es que los entrevistados no asumieron una postura crítica frente al planteamiento del cuestionario y optaron por no responder y la otra es que hay cierta prevención para hablar de los conflictos entre estudiantes y directivos, aún cuando se les aseguró la confidencialidad de la información,

seguramente por temor a generar algunas reacciones problemáticas en la institución.

Gráfico 5: conflictos estudiantes-padres de familia



Del mismo modo, el anterior gráfico representa el tipo de conflictos que se presentan entre estudiantes y padres de familia, donde se evidencia que el 44% de los estudiantes consideran que no se presenta ningún tipo de conflicto, el 80% de los docentes no respondió a esta pregunta y el 67% de los directivos planteó que se dan conflictos de tipo mixto.

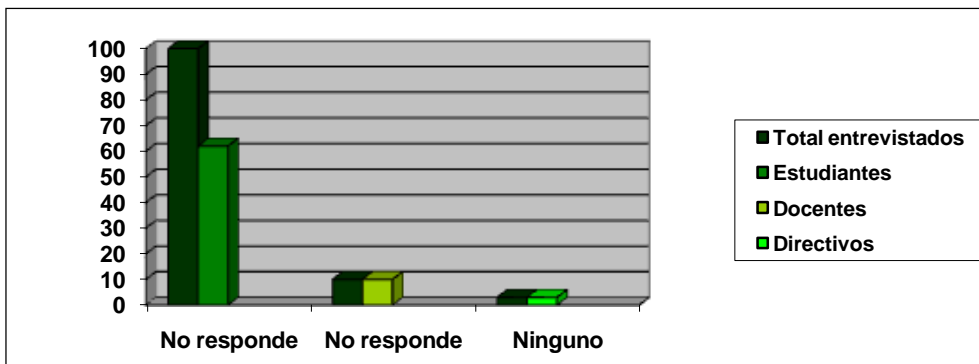
Cabe aclarar que el dato más representativo de las respuestas de los estudiantes es el que se muestra en la grafica, sin embargo hubo un 38% de ellos que identificó el maltrato de tipo verbal como principal conflicto con los padres, lo cual es contradictorio con el resultado de una pregunta posterior (ver gráfico 26) donde

se destaca el diálogo como forma pacífica de resolver los conflictos entre estos sujetos.

Por su parte, los docentes se abstuvieron de responder el ítem, argumentando que desconocen el trato que se dan entre estudiantes y padres al exterior de la institución.

En contraste a lo anterior, la mayoría de los directivos, particularmente los coordinadores, han sido testigos de las relaciones que se dan entre padres e hijos y pudieron dar cuenta de ello debido a que, casi siempre que se remiten los estudiantes a la coordinación, se presentan conflictos que incluyen agresiones verbales, insultos, humillaciones por parte de los padres y empujones o reprensiones físicas leves.

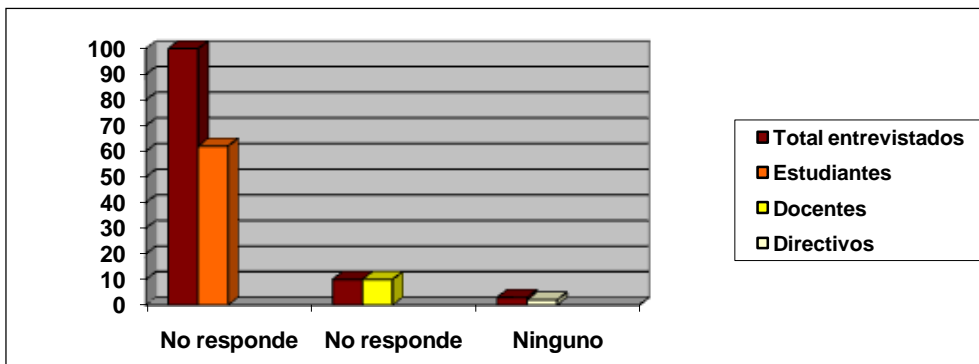
Gráfico 6: conflictos docentes



Asimismo, en relación con los tipos de conflictos que se generan entre docentes, el 62% de los estudiantes y el 100% de los docentes no respondieron al ítem y el 100% de los directivos afirmaron que no se ha presentado ningún tipo de conflictos.

Al igual que en el gráfico 4, se puede observar la abstinencia tanto de docentes como de estudiantes de responder a este ítem, lo cual hace que se defiendan las hipótesis planteadas anteriormente respecto al miedo de revelar una realidad inmersa en el contexto educativo, que tanto los docentes como los estudiantes conocen. Caso contrario ocurre con los directivos, quienes plantean, en su totalidad, que no han evidenciado casos de conflicto entre estos entes.

Gráfico 7: conflictos docentes-directivos

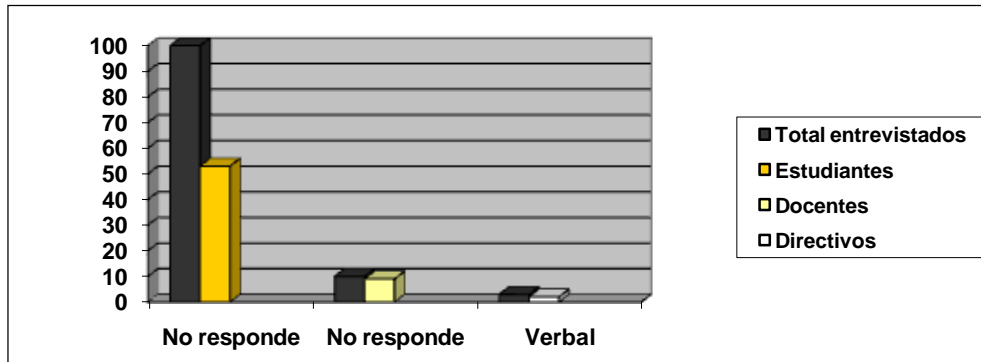


Continuando con la indagación acerca de los conflictos que se dan en el contexto escolar, en el anterior gráfico se presentan los resultados obtenidos para el caso de docentes y directivos.

De manera similar al gráfico 6, para este ítem la mayoría de los entrevistados no dieron una respuesta que pudiera dejar clara la situación conflictiva que se presenta para el caso. Así pues, el 62% de estudiantes y el 100% de los docentes, se abstuvieron de responder. De otro lado, el 67% de los directivos dijo que no se han presentado conflictos.

Los anteriores resultados fueron verificados en los momentos de observación en la institución, ya que muy contrario a las relaciones indiferentes que se vieron entre la mayoría de estudiantes con sus docentes, cuando se trataba de estos últimos con los directivos se percibieron lazos de simpatía más fuertes, mayores interacciones en los tiempo libres y mejores niveles de comunicación.

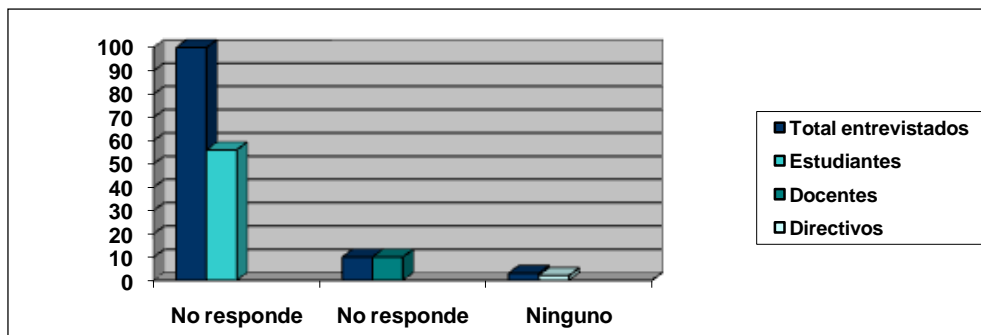
Gráfico 8: conflictos padres de familia-docentes



En este gráfico el 53% de los estudiantes y el 100% de los docentes no respondieron a la pregunta; por el contrario, el 67% de los directivos manifestó que se han presentado conflictos de tipo verbal entre los docentes y algunos padres de familia, sobre todo cuando se trata de solucionar situaciones que incluyen a los estudiantes.

El panorama nulo de respuestas que nos muestra este y otros gráficos, ratifica aún más la perspectiva que se expone de temor por el manejo de información o, en su defecto, la falta de postura crítica de los entrevistados ante situaciones tan primordiales como la resolución pacífica de conflictos que garantizan el desarrollo de una adecuada convivencia escolar.

Gráfico 9: conflictos padres de familia-directivos



Para culminar el análisis relacionado con los tipos de conflictos, se muestra el gráfico representativo de las respuestas para el ítem de padres de familia y directivos. De éste se aprecia que el 56% de los estudiantes y el 100% de los docentes no dieron una respuesta, y dos directivos, es decir, el 67% expresaron que no se han presentado conflictos entre estos individuos. Lo anterior en cuanto a la respuesta más representativa.

Sin embargo el 30% de los estudiantes sí ha evidenciado conflictos de tipo verbal entre los involucrados en este ítem, lo cual se puede atribuir a la medida tan drástica de expulsión que normalmente toman las directivas cuando los estudiantes cometen una falta, sin llevar el caso a un análisis profundo de las causas que han generado estos comportamientos.

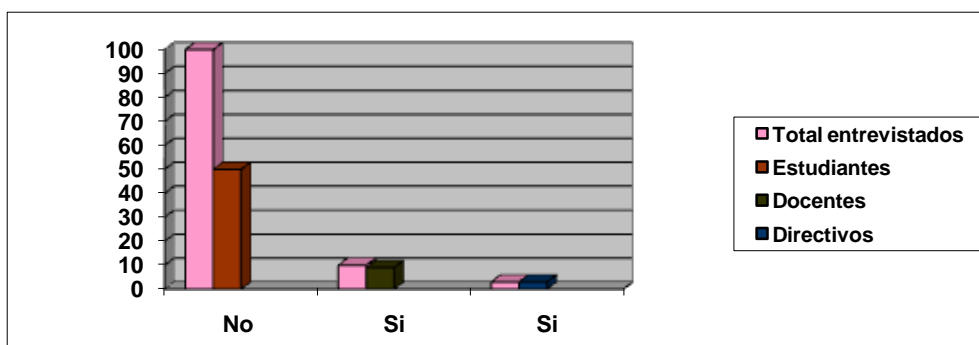
Todos los resultados anteriores, concernientes a la pregunta número dos del formato de la entrevista (ver anexo 1), sugiere que hay una situación o problemática en el trasfondo de estos resultados, ya que si realmente no existiera ningún tipo de conflictos tendría que existir un ambiente educativo armónico, con grandes niveles de comunicación e interacción, en el cual no existieran los desacuerdos y por ende todo lo propuesto en el PEI de la institución se estuviera

cumpliendo a cabalidad. Pero la realidad es otra, puesto que una cosa es lo planteado en el documento y otra muy diferente es lo que se da en la realidad.

Muestra de esto es la diversidad de proyectos que se han propuesto e iniciado en la institución, relacionados con la temática de resolución pacífica de conflictos, uno de ellos la escuela de padres, pero son pocos los que se han culminado.

Para abordar la temática del Proyecto educativo institucional, se analizaron las respuestas, tanto de estudiantes como de docentes y directivos, a tres preguntas fundamentales que indagaban sobre la existencia, el conocimiento del contenido y la participación en la elaboración y ejecución del PEI

Gráfico 10: existencia de un PEI estructurado



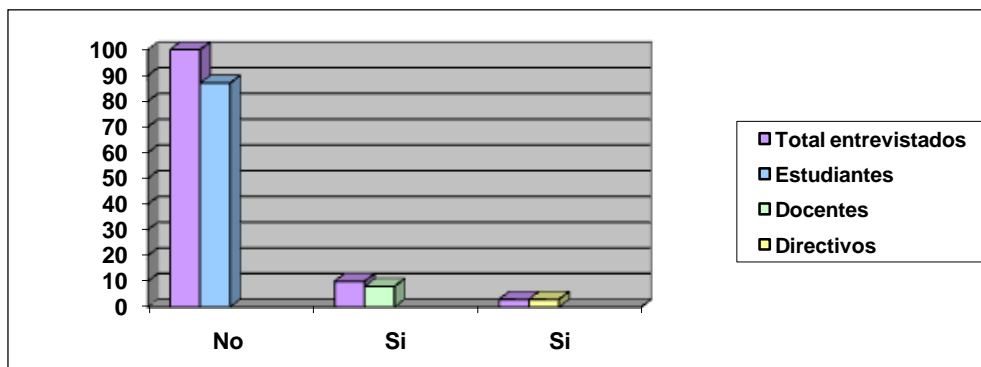
En cuanto a la existencia de un PEI estructurado se contrastaron las respuestas de los tres grupos de entrevistados, obteniendo los siguientes resultados: del total de estudiantes, el 50% afirmó que la institución no cuenta con un PEI estructurado. Contrario a esto, el 90% de los docentes y el 100% de los directivos afirmaron que Sí hay un PEI organizado.

Según lo anterior, tanto los directivos como la mayoría de los docentes reconocen que hay un PEI estructurado en la institución, lo cual, en contraste con el análisis

realizado del documento como tal, es muestra del cumplimiento normativo exigido por la Ley general de Educación tanto en la existencia de éste como en su estructuración y contenido.

En lo que se refiere a estudiantes, se puede ver que la mitad de la muestra expresa que no hay un PEI establecido. Incluso algunos de ellos, en el momento de la entrevista pidieron aclaración del término, ya que no lo habían escuchado nunca en el contexto escolar, lo cual hace evidente el desconocimiento de gran cantidad de estudiantes de la existencia de un PEI que rija y oriente las labores educativas de la comunidad.

Gráfico 11: conocimiento del PEI

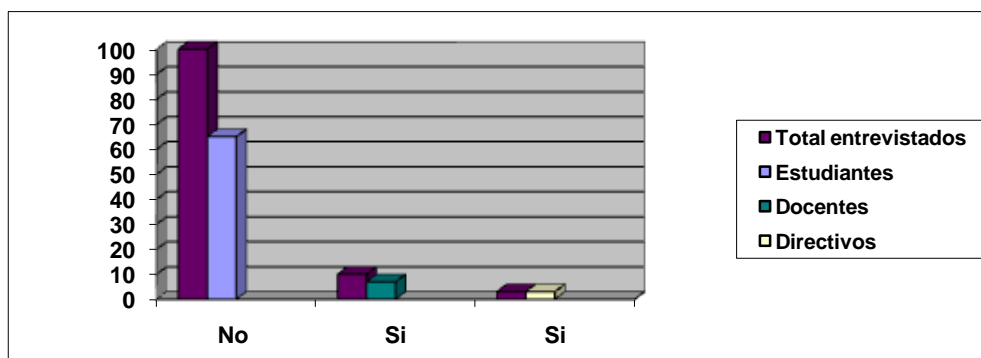


Igualmente ocurre con la pregunta referida al conocimiento del PEI. Como se puede ver en el gráfico, el 87% de los estudiantes de la muestra no saben lo que es PEI, mientras que la gran mayoría de los docentes y directivos afirmaron estar al tanto de su existencia.

Siendo consecuentes con la respuesta a la pregunta referida a la existencia del PEI, los estudiantes reiteraron que no lo conocen. Cabe resaltar que un 20% que

había manifestado que la institución sí contaba con un PEI cuando se les preguntó si conocían el documento, su respuesta fue negativa, ya que si bien han escuchado sobre éste, no lo han visto como tal.

Gráfico 12: participación en la elaboración del PEI



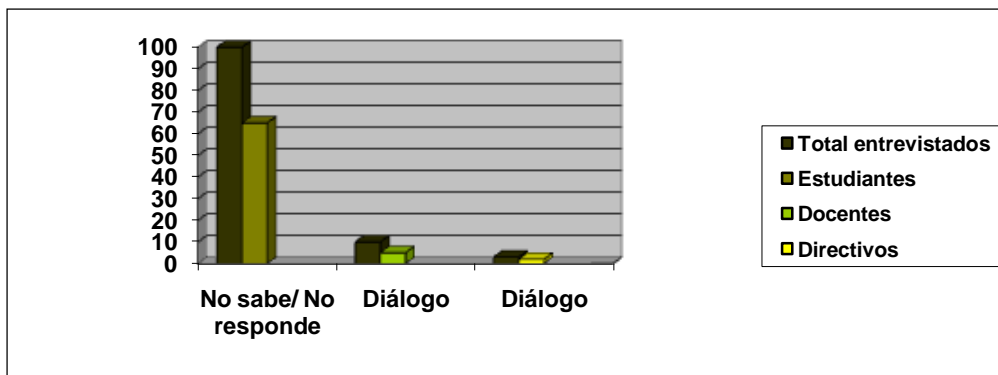
Continuando con la temática, este gráfico arroja los siguientes resultados: el 65% de los estudiantes no ha participado en la elaboración del PEI de la institución y el 28% no respondieron la pregunta, seguramente porque no tienen claridad de lo que es PEI.

Por otra parte, el 70% de los docentes y el 100% de los directivos entrevistados afirmaron que sí han participado en la elaboración de este elemento orientador y regulador de las labores educativas.

Lo anterior refleja, que si bien los docentes y directivos están al tanto de la elaboración y ejecución del proyecto educativo, emerge una gran debilidad en la institución y es la falta inclusión de toda la comunidad en este proceso.

Para abordar la temática de resolución pacífica de conflictos se intentó identificar en primera instancia, los aciertos y las debilidades que posee la institución en cuanto a las estrategias que utilizan para solucionar los conflictos.

Gráfico 13: acierto en formación para la resolución pacífica de conflictos

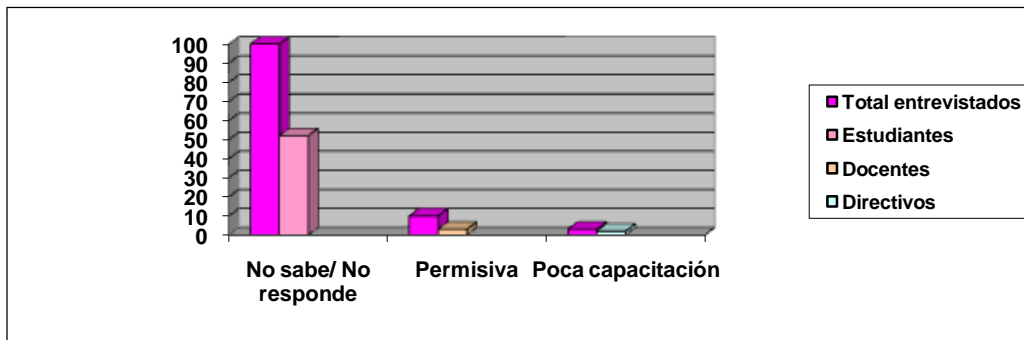


Cabe aclarar que para esta pregunta la mayoría de los entrevistados dio varias opciones de respuesta, por lo tanto se eligió la más representativa de cada uno.

En este sentido, el gráfico anterior muestra que el 65% de los estudiantes optó por no responder la pregunta, sin embargo 19 de ellos expresaron que no había ningún acierto en cuanto a esta temática y 10 estudiantes optaron por el diálogo como el mayor acierto de la institución.

Asimismo, el 50% de los docentes y el 67% de los directivos resaltaron el diálogo como una ventaja de la comunidad educativa que favorece la resolución pacífica de conflictos.

Gráfico 14: debilidad en formación para la resolución pacífica de conflictos



Respecto al ítem referido a la mayor debilidad, el anterior gráfico refleja que el 52% de los estudiantes no respondieron la pregunta, no obstante, tomando la segunda respuesta más representativa, un 14% reconoce que hace falta una mayor vinculación de la temática en la institución.

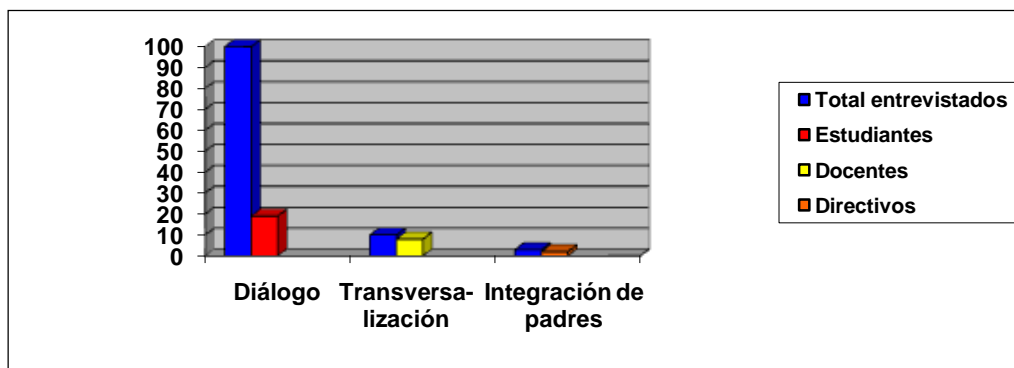
En cuanto a los docentes, el 30%, enunciaron que la institución es muy permisiva en cuanto a diversos comportamientos inadecuados de los estudiantes que pueden llegar a aumentar las situaciones conflictivas. Según el punto de vista de los docentes, no se toman las medidas adecuadas para controlar las diversas situaciones que se presentan, sobre todo con los estudiantes. Sin embargo, esta actitud hace pensar que existe todavía una visión autoritaria por parte de éstos, lo cual se sale de los parámetros de participación efectiva, autonomía e inclusividad que se plantean desde la mirada de Robert Dahl<sup>48</sup> para lograr una verdadera democratización de la escuela, donde no se atente contra la personalidad y los derechos de los sujetos que conviven en ella.

Por otra parte, el 67% de los directivos manifestaron conscientemente que hay poca capacitación para los miembros de la comunidad educativa en cuanto a la temática de resolución de conflictos, lo cual es un factor alarmante y que

<sup>48</sup> DAHL, Robert A. La Democracia y sus Críticos. Argentina. Paidós. 1991. Página 447.

compromete a los directivos de la institución, ya que son ellos directamente los voceros ante agentes externos que pueden propiciar este tipo de capacitaciones.

Gráfico 15: sugerencias para formación en resolución pacífica de conflictos



Tomando como base las fortalezas y debilidades que los entrevistados destacaron en sus respuestas, se incluyó un ítem para que éstos plantearan algunas sugerencias respecto a la temática.

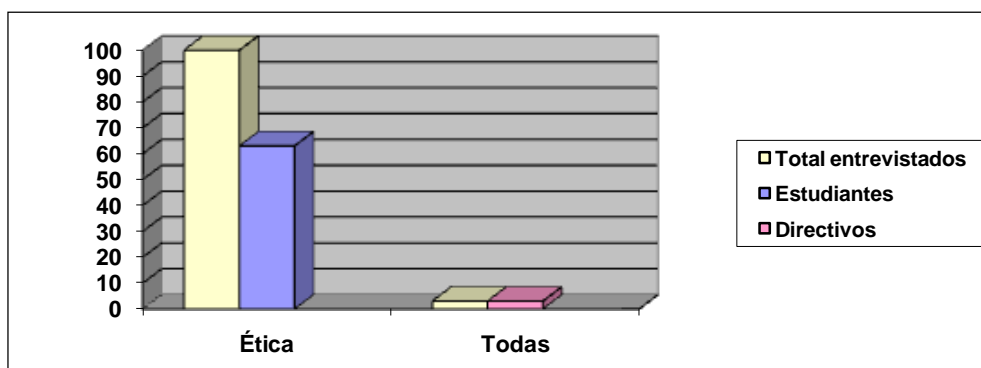
Según el gráfico anterior, la sugerencia más representativa para el 19% de los estudiantes es la necesidad de aumentar el diálogo entre los miembros de la comunidad.

Por su parte la propuesta del 80% de los docentes es que haya una mayor transversalización curricular de la temática de resolución de conflictos, ya que sólo se trabaja en asignaturas como ética.

De otro lado, el 67% de los directivos opina que debe reforzarse el desarrollo de la temática con una mayor vinculación de los padres de familia con la institución, argumentando que en muchos casos los conflictos entre los estudiantes se dan

por motivos ajenos a lo académico y que las maneras que se utilizan para solucionarlos son las aprendidas en los hogares.

Gráfico16: asignaturas que forman para la resolución pacífica de conflictos



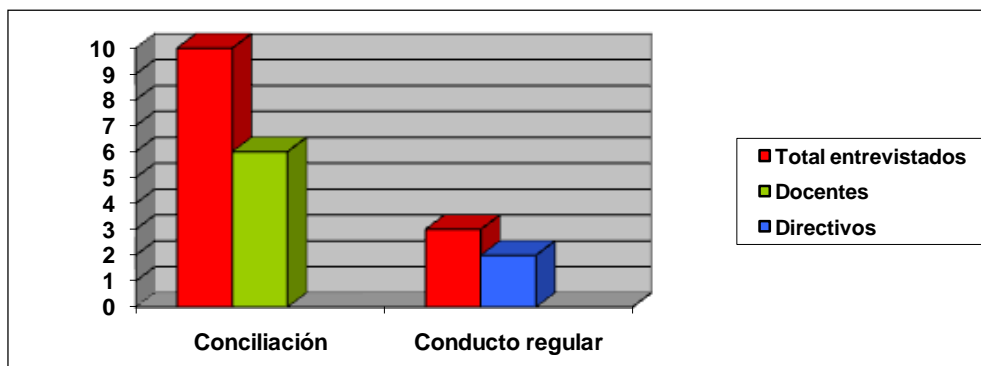
Continuando con la temática, a los estudiantes y directivos se les preguntó desde qué asignaturas se propicia la formación para la resolución pacífica de conflictos, para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados.

Desde la perspectiva de los estudiantes, el 63% considera que la asignatura desde la que se favorece el tema es Ética; por otra parte, el 100% de los directivos afirmaron que se propicia desde todas las áreas.

Lo anterior demuestra que, a pesar de que desde las directivas está acordado que la resolución pacífica de conflictos debe ser un tema transversalizado en todas las asignaturas, para los estudiantes sólo se favorece desde una de ellas, por lo que se concluye que se hace necesario que los maestros lleven a cabo actividades e implementen estrategias mediante las cuales los estudiantes noten la importancia que la institución educativa le da a la temática y así se concienticen del valor que tiene para su vida el manejo adecuado de los conflictos.

Siguiendo con el análisis, las siguientes preguntas (gráficos 17-22) sólo se aplicaron a docentes y directivos.

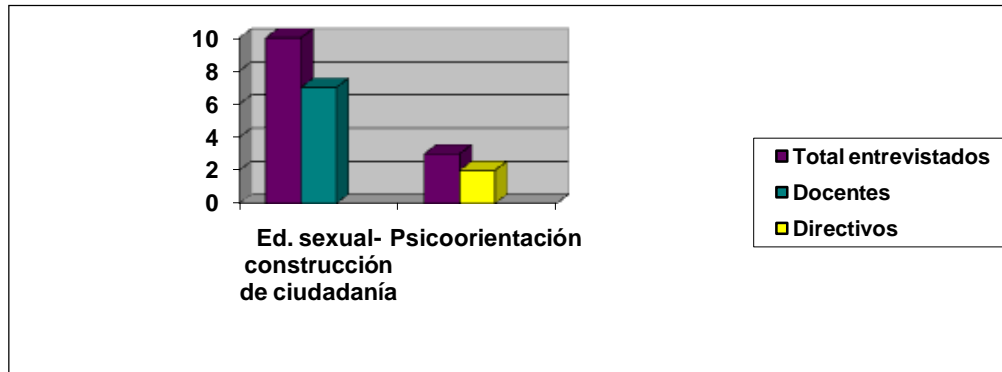
Gráfico 17: formación para la resolución pacífica de conflictos desde el PEI



De acuerdo con el gráfico se puede decir que el 60% de los docentes resaltan la conciliación como el principal criterio, relacionado con la formación para la resolución pacífica de conflictos, planteado en el PEI y el 67% de los directivos específicamente señalan al conducto regular como principal recurso para resolver las situaciones de conflicto.

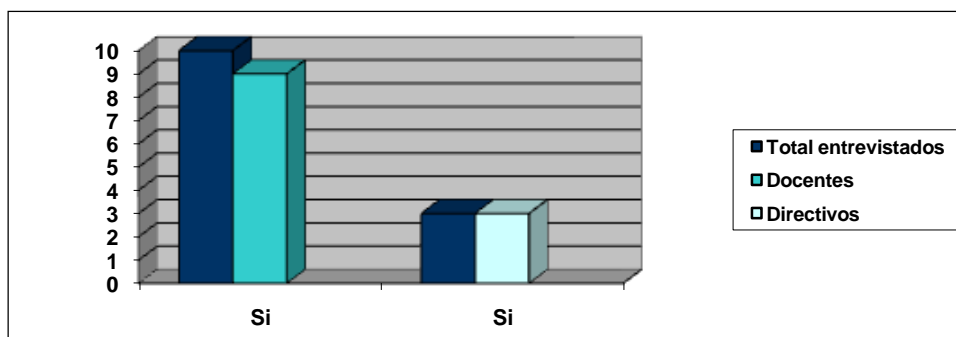
Estos resultados muestran que para los directivos y docentes la mejor manera de tratar adecuadamente los conflictos que se presentan entre los diferentes miembros de la institución es mediante la conciliación y el diálogo entre las partes afectadas, lo cual es un aspecto positivo para lograr una convivencia armónica.

Grafico 18: proyectos para la formación en resolución pacífica de conflictos



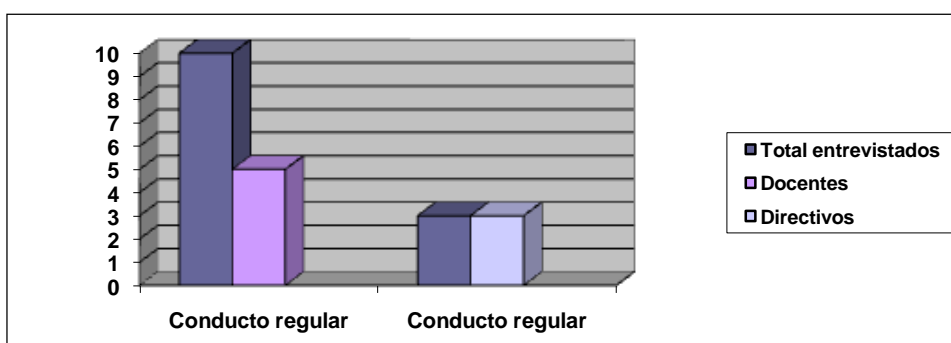
Por otra parte, al indagar por los programas y/o proyectos que se llevan a cabo en la institución con el fin de promover la formación en resolución pacífica de conflictos, los docentes afirmaron que el proyecto de Educación Sexual y Construcción de Ciudadanía es el más apropiado para cumplir con este fin. Sin embargo, el 67% de los directivos reconocen el programa de Psicorientación como mediador de las situaciones de conflicto que se presentan en la institución. Lo anterior permite deducir que en la institución existe la preocupación por abordar esta temática, por lo que se están llevando a cabo planes que facilitan lograr tal objetivo.

Gráfico 19: existencia de un manual de convivencia estructurado



En cuanto a la existencia del manual de convivencia como reglamento de la institución, casi en su totalidad las respuestas fueron afirmativas. El 90% de los docentes y el 100% de los directivos plantearon que la institución sí cuenta con un pacto de convivencia estructurado, lo cual da cuenta de que el plantel educativo cumple con las disposiciones de la Ley General de Educación.

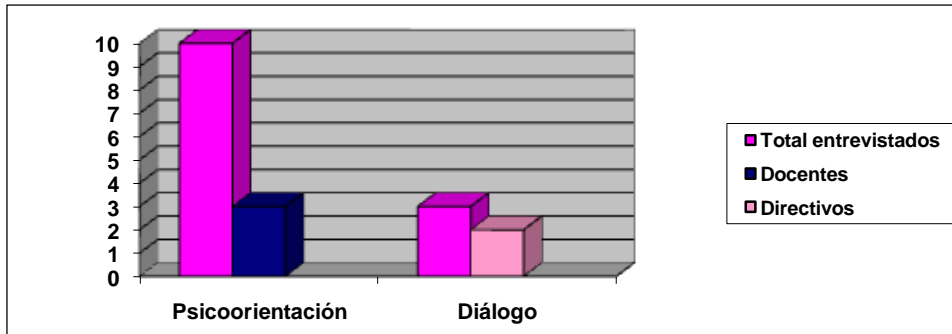
Gráfico 20: resolución pacífica de conflictos desde el manual de convivencia



Además de conocer la existencia de un manual de convivencia en la institución, se preguntó por la forma como éste aborda la resolución pacífica de conflictos.

Según el gráfico, esta temática es abordada por la institución por medio del conducto regular, herramienta con la cual dan solución a los diferentes tipos de conflictos que se presentan entre los miembros de la comunidad, teniendo en cuenta que primero se hace la conciliación entre las dos partes afectadas y si no se soluciona se lleva el caso a instancias mayores.

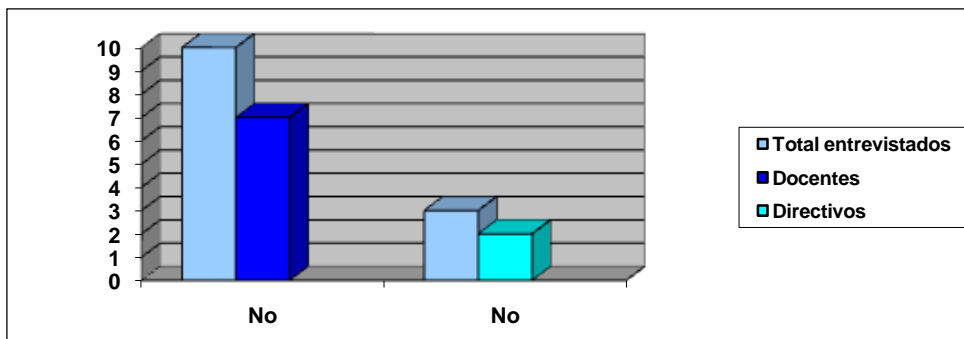
Grafico 21: alternativas de solución para la resolución pacífica de conflictos



Este gráfico permite ver que el 30% de los docentes reconocen el programa de psicorientación como alternativa de solución más representativa del total de la muestra de este grupo. De otro lado, el 67% de los directivos resaltan el diálogo como la mejor manera de afrontar las situaciones de conflicto.

Al analizar estos resultados, se encontró una contradicción puesto que contrario a lo que afirman los directivos y docentes, al observar los comportamientos de los estudiantes dentro y fuera de la institución se concluyó que suelen resolver los conflictos mediante golpes e insultos, lo cual deja ver la falta de diálogo que existe entre ellos.

Grafico 22: capacitación en resolución pacífica de conflictos

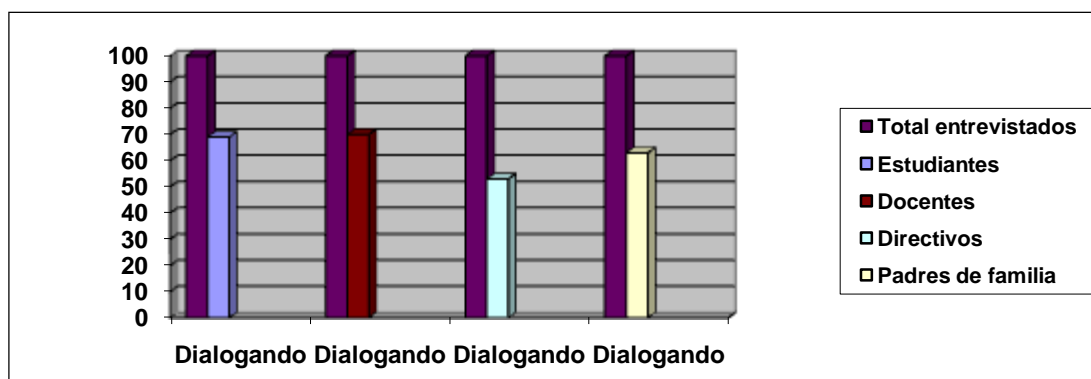


Al indagar por la capacitación que reciben los docentes sobre la temática de resolución pacífica de conflictos, se ratificó, con el 70% de los docentes y el 67% de los directivos, que no hay ningún tipo de capacitaciones, lo cual es alarmante debido a que la capacitación es un proceso muy importante que debe estar al alcance de todos los profesores para un mejoramiento de la calidad de los procesos de enseñanza.

Los docentes y directivos que afirmaron que se han realizado capacitaciones expresaron que principalmente han recibido charlas con personas externas a la institución, además de conferencias por parte de la Secretaría de Educación para profesores de ética.

A continuación se encuentra el análisis de las preguntas que se aplicaron sólo a estudiantes.

Gráfico 23: solución de conflictos con otros miembros de la institución

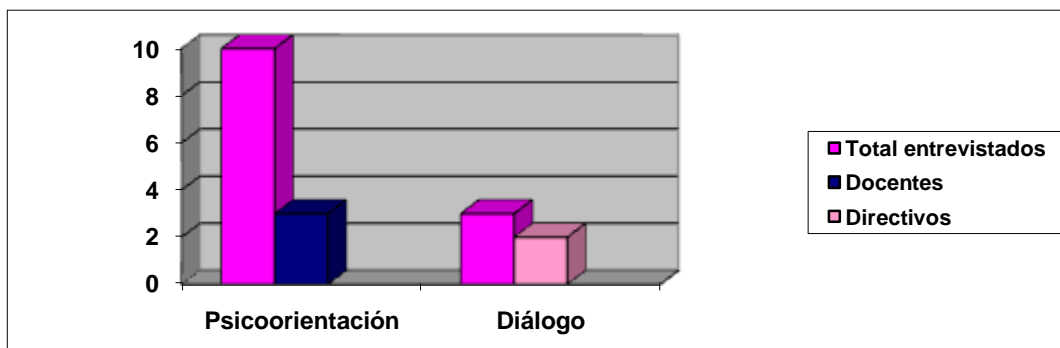


Los resultados obtenidos para esta pregunta muestran que la estrategia predominante que emplean los estudiantes para la resolución de conflictos con sus compañeros es el diálogo, con un 69%; sin embargo, algunos estudiantes aceptaron haber utilizado o presenciado las agresiones verbales y físicas para tal

fin. Respecto al trato con los docentes el 70% de los estudiantes resaltó el diálogo como forma más representativa de solucionar los conflictos, aunque existió un porcentaje mínimo de 3% que manifestó la presencia de gritos. El 53% de los estudiantes también enunció que utilizan el diálogo para resolver situaciones conflictivas con directivos, al igual que el 63% lo hace con padres de familia.

En cuanto a esta pregunta existe una contradicción, ya que no hay coherencia entre las respuestas de los estudiantes y los comportamientos observados durante las clases y fuera de ellas, puesto que sus acciones más comunes ante un conflicto son los golpes, insultos, apodos, gritos, entre otros. Esto probablemente puede ocurrir porque los estudiantes aún no son conscientes de que estas actitudes no son las más adecuadas para lograr una convivencia pacífica con los demás miembros de la comunidad educativa.

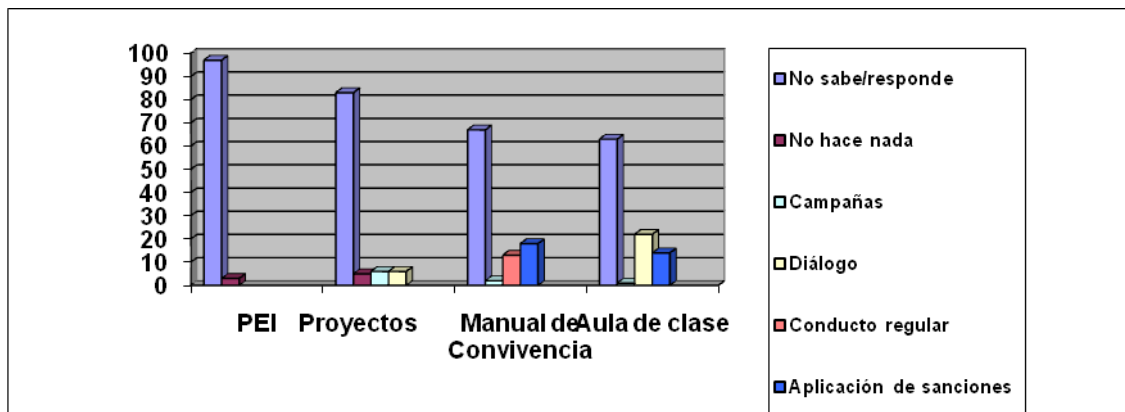
Gráfico 24: la institución forma para la resolución pacífica de conflictos



Siguiendo con la temática, este gráfico indica que 65 estudiantes afirmaron que la institución se preocupa por la formación en resolución pacífica de conflictos, 27 de ellos no han percibido ninguna acción para abordar la temática y los 8 restantes no saben a ciencia cierta o no respondieron la pregunta. Esto indica que a pesar de que los docentes y directivos afirman llevar a cabo estrategias para fomentar en los estudiantes acciones que favorezcan la solución adecuada de conflictos, para

una cantidad representativa de estudiantes estas actividades no han tenido buenos resultados, por lo que se hace necesaria la implementación de estrategias que sean más significativas para los estudiantes.

Gráfico 25: formas de promover la resolución pacífica de conflictos



Debido a que la gran mayoría de los estudiantes desconocen el PEI, el 97% de ellos no respondió la pregunta y sólo el 3% expresó que no hace nada en cuanto a la temática de resolución pacífica de conflictos.

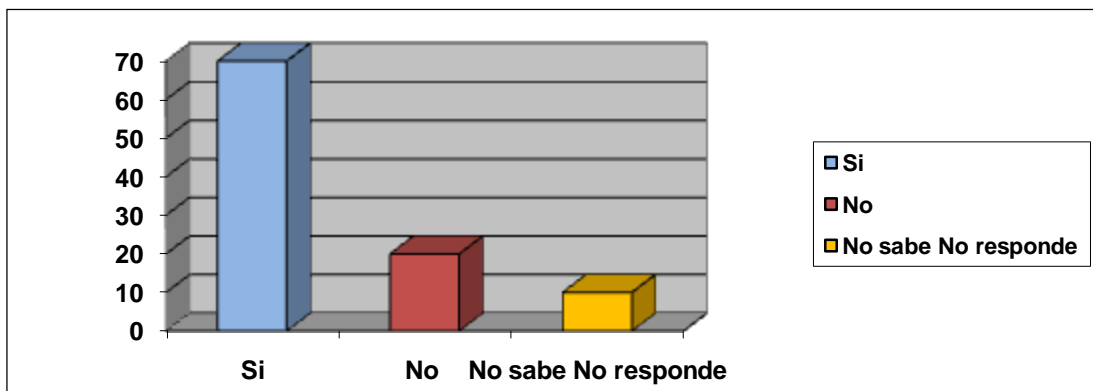
En cuanto al ítem de proyectos, el 67% de los estudiantes no respondió, el 2% planteó que no se aborda la temática en ninguno de los proyectos que desarrolla la institución; por el contrario el 13% reconoció que se ha trabajado la resolución de conflictos a través de campañas realizadas en la institución y el 18% de ellos resalta el dialogo como estrategia mediadora de conflictos. Lo anterior sugiere que la mayoría de los estudiantes no son conscientes de la manera como se solucionan las situaciones de conflicto a través de los proyectos que ejecuta la institución, bien sea porque no han sido proyectos pertinentes y adecuados al contexto o porque no han despertado el interés de los estudiantes.

En el tercer grupo de barras se puede ver que, desde el manual de convivencia, el 67% de los estudiantes no respondió al ítem, un 2% indicó que la institución no hace nada al respecto, el 13% asegura que se guían por el conducto regular y el 18% expresa que las situaciones de conflicto se solucionan mediante sanciones. En este ítem se mantiene como porcentaje más alto el silencio de los estudiantes. Sin embargo, se obtuvo un resultado representativo para las sanciones, lo cual hace pensar que el manual de convivencia se ha instaurado en la institución educativa únicamente para tener un listado de sanciones que imponer, olvidando que es una herramienta que también incluye la misión y los fines de la institución, los derechos de los estudiantes y los medios que éstos poseen para conciliar ante situaciones de conflicto.

Finalmente, el ítem referido a la manera de abordarse la temática desde el aula de clase no obtuvo respuesta del 63% de estudiantes. De otra parte, uno de ellos afirmó que no se hace nada al respecto, el 22% aseguró que todos los desacuerdos se solucionan mediante el diálogo y el 14% ratifica que se utilizan las sanciones disciplinarias como reprensión. Lo anterior indica la falta de implementación de estrategias para la conciliación por parte de los docentes, ya que de estas depende la sana convivencia en las aulas y, a su vez, el pleno desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Por último se encuentran los gráficos que representan los resultados y el análisis de las preguntas que se aplicaron sólo a docentes.

Grafico 26: los docentes abordan la resolución pacífica de conflictos



Ante esta pregunta, el 70% de los docentes, es decir, 7 de los 10 entrevistados, afirmaron que sí trabajan la temática en sus clases, un 20% no lo aborda de manera específica y el 10% no respondió el ítem.

Los principales argumentos de los docentes, tanto para los que abordan la temática como para los que no, fueron los enunciados en la siguiente tabla.

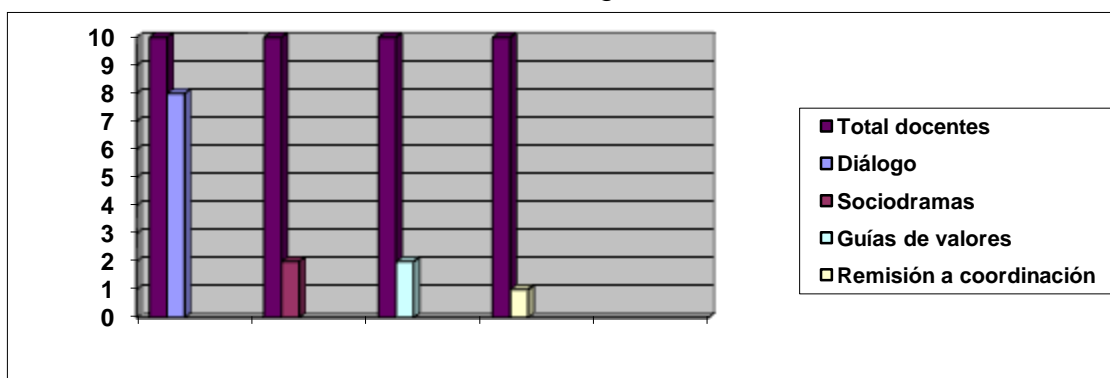
Tabla 1: Argumentos de inclusión de la temática en el aula

RESPUESTA	MOTIVOS
SI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorece la convivencia</li> <li>• La formación para la resolución pacífica de conflictos debe ser continua</li> <li>• Favorece la formación integral</li> <li>• Es el espacio inmediato donde se presentan estas situaciones</li> </ul>
NO	Se tienen pocas horas por semana para la asignatura y no se puede usar el tiempo de la clase para este fin.

De lo anterior se puede deducir que para la mayoría de docentes esta temática es de gran impacto para los estudiantes, por lo que, mediante diversas actividades, la abordan desde su asignatura. A pesar de esto, los profesores que no la trabajan explícitamente, aseguran no tener las horas suficientes a la semana para hacerlo

por lo que es fundamental que entre todos los miembros de la comunidad se encuentren alternativas que permitan abordarla de manera integral.

Gráfico 27: estrategias docentes



En cuanto a las estrategias que los docentes emplean para fomentar la resolución pacífica de conflictos se obtuvieron varias opciones de respuesta; sin embargo la que tuvo mayor porcentaje fue el diálogo. Otras estrategias que han sido utilizadas por los docentes son los sociodramas, guías de valores y remisión a coordinación, lo cual es muestra de que los maestros se preocupan por esta temática; sin embargo, es primordial analizar si estas estrategias están teniendo el impacto esperado en los estudiantes o si es necesario encontrar otras más pertinentes para lograr tal fin.

#### 4.2 Análisis de los documentos legales de la institución educativa

A continuación se presentan los resultados obtenidos del análisis de los documentos legales de la institución, tales como el PEI y el manual de convivencia; se desarrolla la interpretación realizada de dichos resultados a la luz de los teóricos que sustentan la investigación.

Para lograr este propósito se tuvieron en cuenta los siguientes criterios de análisis, con sus respectivos aspectos:

#### **4.2.1 Proyecto Educativo Institucional (PEI)**

- **Concepción**

La institución educativa las Américas presenta el PEI como un documento que parte del análisis del contexto socioeconómico, político, religioso y académico de su comunidad, el cual es sometido constantemente a procesos de reflexión e investigación, con el fin de mejorar la calidad de la educación que brinda.

Este proyecto educativo se fundamentó desde los principios de respeto, igualdad y tolerancia y los diversos ritmos de aprendizaje de los estudiantes, incluyendo necesidades educativas especiales, de tal manera que es un documento articulador de toda la actividad institucional que tiene como eje central al estudiante.

- **Elaboración**

Este establecimiento educativo, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley general de Educación, elaboró con la participación activa de los miembros de la comunidad educativa un documento que contiene “los principios y fines del establecimiento, los recursos docentes y didácticos disponibles y necesarios, la estrategia pedagógica, el reglamento para docentes y estudiantes y el sistema de gestión”<sup>49</sup> con el fin de brindar una formación integral al estudiantado.

Este proyecto no se concibe como un plan totalmente terminado, sino que está abierto a la modificación y reestructuración de sus planteamientos teniendo en

---

<sup>49</sup> CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley General de Educación. Bogotá: Editorial unión LTDA. 1999. Página 43.

cuenta las necesidades de esta comunidad y la cualificación de los procesos educativos que en ella se desarrollan.

- Estructuración

El PEI de la institución educativa seleccionada está organizado desde cuatro componentes fundamentales: conceptual, administrativo, pedagógico y de proyección a la comunidad.

El componente conceptual “se basa en la aplicación teórico-práctica ofrecida por expertos con el fin de guiar el pensamiento y las acciones de quienes buscan una investigación científica y la aplicación de esas capacidades en las necesidades de la educación”<sup>50</sup> e incluye el área administrativa, en la que se encuentran los instrumentos de planeación y de evaluación que permiten regular, orientar y controlar todas las actividades de la institución; las debilidades convertidas en fortalezas, que se compone de logros significativos y aspectos por mejorar. Del primero se destaca la implementación de estrategias pedagógicas que favorecen las relaciones cordiales y respetuosas y en cuanto al segundo, la falta de análisis de los problemas sociales, culturales y ambientales de la institución.

También, contiene la reseña histórica, las políticas que lidera la comunidad educativa; la filosofía, la visión y la misión, que tienen como fin desarrollar en los estudiantes valores que favorezcan una convivencia pacífica; el perfil del estudiante, que busca formar jóvenes líderes, participativos y demócratas.

Por otra parte, el componente administrativo está conformado por la contextualización de la institución, la cual en el documento se denomina “nuestra comunidad educativa”; la organización de los docentes según su escalafón y el

---

<sup>50</sup> INSTITUCIÓN EDUCATIVA LAS AMÉRICAS. Proyecto Educativo Institucional: Avances, 2002. Pág. 3.

nivel académico; los aspectos laborales de los docentes de acuerdo a los artículos 1-41 del decreto 715 de 2001.

Así mismo, este componente incluye el pacto de convivencia, que se enmarcó dentro de los documentos legales objeto de estudio, y que es manejado como “un instrumento elaborado en concertación por los representantes de cada estamento de la comunidad educativa y adoptado por el consejo directivo con el fin de facilitar el proceso educativo, la sana convivencia, la tolerancia, la práctica de los valores que favorezcan la formación integral de los estudiantes”<sup>51</sup>.

Este pacto además de contener la simbología representativa de la institución, también abarca otros criterios tales como la filosofía, políticas y objetivos del plantel; los principios y perfiles; el gobierno escolar y la organización institucional; los deberes; derechos; las faltas en el comportamiento; los estímulos al finalizar el año escolar; las prohibiciones; los logros y criterios de evaluación; y los criterios de promoción.

El tercer componente es el pedagógico, referido al plan de estudios (objetivos, selección de contenidos, metodologías, estrategias, actividades y proyectos a desarrollar, recursos, logros e indicadores de logro, evaluación y actividades de nivelación), el calendario escolar, horarios, planes operativos, otras actividades complementarias y especiales y el cronograma de actividades.

Finalmente, incluye el componente de proyección a la comunidad, que está compuesto por el programa general de actividades de la oficina de orientación y consejería. Este programa surgió de un diagnóstico aplicado a la población estudiantil durante los años 2000 y 2001, del cual surgieron varias necesidades que, a partir de la ejecución del programa, intentaron suplir. El propósito fundamental de éste ha sido contribuir a la formación de valores en los

---

<sup>51</sup> Ibid, página 33.

estudiantes, a través de asesorías individuales, grupales y talleres, para que estén en la capacidad de aprovechar los recursos que les brinda la institución, generar óptimas relaciones interpersonales, y saber manejar y solucionar pacíficamente las situaciones conflictivas que se les presenten.

#### **4.2.2 Conflicto escolar:**

- Concepción desde el PEI

Luego de analizar todo el contenido del documento legal, logramos inferir que la concepción que maneja la institución educativa las Américas está ligada a los problemas sociales, que si bien no han sido minuciosamente abordados por ésta, se detectan como principales causantes de situaciones conflictivas; también se relaciona con la falta de formación en valores y principios tales como el respeto por el otro y por sus posiciones, el liderazgo, la libre expresión, el diálogo, no solo por parte de estudiantes sino de toda la comunidad educativa

- Tipos de conflictos diagnosticados por la institución

Según el documento, las situaciones conflictivas que se evidencian son de tipo verbal tales como ofensas, groserías; y físico como golpes y amenazas con armas. Igualmente, se especifica que los conflictos se dan a nivel interpersonal, familiar y grupal.

Estrategias de resolución de conflictos (programas, proyectos, comités, reglamento, entre otros)

Las situaciones conflictivas anteriormente mencionadas, son abordadas por la institución por medio de diversas estrategias que tienen el propósito de contrarrestar ésta realidad social.

Como estrategia central, la institución educativa creó el programa de psicorientación dirigido por la psicóloga Lucy Agredo Acevedo, el cual pretende orientar a los estudiantes para una mejor adaptación personal, fomentando la autonomía mediante la formación de buenos hábitos, prestando asesoría en sus conflictos y desarrollando actividades de integración (convivencias) que faciliten el manejo de relaciones interpersonales.

A su vez, este programa incluye diversos proyectos y talleres que complementan su labor, en beneficio de la comunidad educativa. Uno de ellos es el proyecto “ángel del buen trato”, que está enfocado a mejorar la convivencia y las relaciones entre estudiantes; también se enuncia la ejecución de un proyecto de valores, otro de educación sexual y la escuela de padres, que son los más ligados a la investigación que desarrollamos. Además de éstos, en el documento se evidencian proyectos de servicio social, liderados por la Empresa Municipal de Aseo de Bucaramanga (EMAB); de prevención de drogas y alcoholismo, implementado por estudiantes universitarios; y de técnicas de estudio.

Asimismo, dentro de estos proyectos, se desarrollan diversos talleres durante el año escolar que permiten la interacción de la comunidad educativa y la concientización de las diversas realidades que se viven en ella. A continuación resaltamos aquellos que tienen estrecha relación con la temática de este trabajo de investigación:

- “El juego de la autoestima”, que pretende fomentar la autovaloración de los estudiantes.
- “Elección de valores”, que busca motivar a los estudiantes a identificar sus cualidades y principios morales.
- “La tarjeta de visita que encontró el detective”, que ayuda a descubrir aspectos desconocidos de la personalidad entre estudiantes.

- ¿Qué sabes de...? que estimula el conocimiento entre compañeros con el fin de propiciar la afectividad entre ellos.

Otra estrategia que se destaca en el documento es el programa de orientación y asesoría a profesores, para que estén en la capacidad de crear espacios de reflexión e integración de los estudiantes.

Igualmente, la institución dentro del ámbito de gobierno escolar y organización institucional plantea la distribución del estudiantado en diversos comités de aula entre los cuales se encuentran los relacionados con formación integral, medio ambiente y naturaleza, convivencia y crecimiento humano, apoyo estudiantil y recreación, arte y cultura.

Como última instancia, se propone la resolución de conflictos a través de lo estipulado en el pacto de convivencia. En este sentido, la institución educativa plantea de manera precisa los derechos y deberes de los estudiantes, maestros y directivos, que están orientados hacia el respeto y valoración de los otros, la libre expresión, la justicia y el diálogo.

Del mismo modo, establece el conducto regular como medio para mantener un ambiente escolar armonioso, de tal manera que todas las situaciones conflictivas sean controladas y mediadas de manera justa y equitativa, dando lugar al diálogo y la conciliación, sin atentar contra la integridad de los estudiantes.

Agotadas las anteriores posibilidades de resolución pacífica de los conflictos, se decretan amonestaciones, suspensiones y expulsiones según la gravedad de la falta.

### 4.2.3 Democracia:

- Concepción desde el PEI

La institución educativa presenta la idea de democracia como una cualidad de los estudiantes, quienes deben “ser respetuosos de los derechos humanos, de la diferencia, de la igualdad; líderes capaces de generar cambios positivos en su comunidad; participativos y demócratas conocedores de su propia realidad y de la de su país...”<sup>52</sup>. También, se maneja como una asignatura incluida en el plan de estudios (constitución política y democracia)

Por otra parte, el término es mencionado en el pacto de convivencia como un factor estrechamente relacionado con el gobierno escolar, el cual es concebido como una forma organizada que invita a la comunidad educativa, a través de sus representantes, a participar y tomar decisiones democráticas.

También, desde el programa de psicorientación se ha intentado incluir la temática, relacionándola con la formación de autonomía orientada hacia el desarrollo de la capacidad de toma de decisiones.

- Manejo democrático vs. manejo autoritario

Tal y como lo manifiesta el documento del PEI, se plantea, como deber fundamental de la institución educativa, el cumplimiento del principio de la prevalencia del bien común sobre el bien particular, lo cual le imprime una orientación más democrática, con posibilidad de participación de la comunidad en los procesos decisorios que en ésta se llevan a cabo, descartando, de esta manera, el manejo autoritario, que no permite otras posiciones diferentes a las que el poder y la jerarquía pueden adoptar.

---

<sup>52</sup> Ibídem, página 20.

- Propuestas de participación de la comunidad educativa

El plantel educativo las Américas, favorece la participación democrática, en la medida en que brinda espacios de intervención de la comunidad, con el fin de fomentar el aprendizaje de los principios y valores que todo ciudadano debe obtener.

Otra forma de hacer efectiva la participación democrática es mediante el voto para elegir y ser elegido representante de los distintos cargos que se desempeñan en la institución, entre estos el personero y el representante de los estudiantes, directivos docentes y la conformación de los comités de aula.

#### **4.2.4 Formación para la ciudadanía**

- Concepción de ciudadanía desde el PEI

El documento legal no especifica de manera concreta su concepción sobre ciudadanía, sin embargo, desde los planteamientos de sus componentes apunta hacia la formación del ciudadano ideal.

- Perfil del estudiante como futuro ciudadano

La gran meta de la institución es otorgarle al país un ciudadano líder, autónomo, reflexivo, respetuoso y exigente de los derechos humanos, con sentido de pertenencia por su patria, sensible ante los problemas sociales y capaz de provocar cambios favorables en su comunidad.

- Propuestas de formación ciudadana

La misión de la institución está orientada hacia la formación de ciudadanos integrales, constructores de paz, que favorezcan la construcción de una sociedad más justa y fraterna.

Para tal fin, se preocupa por la promoción de valores y la búsqueda de soluciones positivas y críticas de problemas personales o comunitarios, mediante los diversos talleres que se mencionaron anteriormente.

### 4.3 CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones que se obtuvieron del desarrollo de la investigación “Análisis de las estrategias de resolución de conflictos propuestas e implementadas en el PEI de una institución del sector oficial de Bucaramanga”

De acuerdo con la información encontrada en los documentos legales de la institución estudiada, y en contraste con los resultados que arrojaron las entrevistas y las observaciones, los conflictos que se presentan con mayor frecuencia entre los estudiantes son de tipo mixto, ya que se han presentado casos de amenazas, golpes, robos, insultos y chantajes, además algunos estudiantes manifestaron que dentro del contexto escolar se acostumbra a hablar mal de los otros y a colocar apodosos ofensivos y degradantes.

Estas manifestaciones pueden atribuirse principalmente a la falta de articulación de la temática de resolución pacífica de conflictos con el contexto escolar, ya que son muchas las normas de comportamiento por las que pueden ser sancionados los estudiantes y demás miembros de la comunidad, pero son inadecuadas las estrategias que aparecen en el proyecto educativo de la institución para disminuir las situaciones conflictivas que con frecuencia se presentan, ya que según el registro de incidentes críticos en la institución aun se evidencian altos índices de conflictividad. Además, teniendo en cuenta que la misión y visión de la institución buscan favorecer una convivencia pacífica entre los miembros de su comunidad, no se han sabido aprovechar los programas y proyectos que allí se desarrollan, porque no se culminan, ni se ha logrado generar el impacto esperado en los estudiantes de manera que se genere el interés de asumir una actitud crítica que permita los cambios de actitud en ellos.

Así pues, la temática de resolución pacífica de conflictos no está claramente planteada desde el PEI, no obstante se resalta la adopción del manual de convivencia dentro del componente administrativo, con el fin de facilitar el proceso educativo, la armonía, la tolerancia y la práctica de los valores para favorecer la formación integral de los estudiantes; sin embargo el documento como tal es una herramienta que se ha limitado a plasmar los deberes, obligaciones y maneras de sancionar a los estudiantes, sin plantear realmente la formación en principios como el respeto, la tolerancia y la defensa y promoción de los derechos humanos, tal como lo demanda el ministerio de educación general desde los documentos legales.

Por otra parte, se pudo detectar que el proyecto más significativo que desarrolla la institución, relacionado con la temática de resolución pacífica de conflictos, es el programa de psicorientación, coordinado por la profesional Lucy Agredo Acevedo. Este programa es una gran fortaleza de la institución, ya que se enfoca en los valores y principios humanos y se ha encargado de asesorar a los estudiantes a nivel individual y grupal para la resolución de conflictos. Además de esto, ha brindado talleres a todos los miembros de la comunidad educativa, incluyendo a los padres de familia, sobre temáticas como la convivencia, la sexualidad, la violencia y el maltrato infantil.

Con la implementación de este proyecto, se ha logrado hacer un gran aporte, no sólo a nivel educativo sino social, ya que la institución como formadora de ciudadanos, por medio de este proyecto, ha sabido desarrollar la concepción de ciudadanía social de Adela Cortina, la cual integra el juicio individual de los estudiantes con las normas establecidas a nivel institucional, logrando acuerdos consensuados entre los implicados en el conflicto.

No obstante, la pertinencia de este proyecto no es suficiente para afrontar todas las situaciones conflictivas que se dan en el contexto educativo, ya que en muchas ocasiones, como lo expresaron varios estudiantes, los directivos y docentes desconocen situaciones de conflictos o no las toman en cuenta porque parecen insignificantes, por lo tanto no actúan en busca de alternativas de solución. Para tales casos, como es de esperarse, y retomando la postura de Rafael Ávila<sup>53</sup>, este ambiente de indiferencia ante situaciones mínimas de conflictos podría acumularlas y aumentarlas hasta el punto de generar violencia escolar.

Con todo lo anterior se puede afirmar que, en términos generales de pertinencia y aplicación, el PEI de la institución no es realmente eficaz para la formación en resolución pacífica de conflictos, ya que si bien posee todos los componentes demandados por la Ley General de Educación, incluyendo los principios y fines del establecimiento, los recursos docentes y didácticos, los reglamentos y el sistema de gestión, posee una gran falencia en cuanto al desarrollo de estrategias pedagógicas, que si bien se manifiestan en el documento escrito, no se evidencian en el ambiente escolar. Un ejemplo de esto es la propuesta del diálogo como herramienta mediadora del conflicto, ya que los estudiantes manifestaron que este diálogo para ellos son discursos o regaños y que no pueden expresarse libremente porque son remitidos a coordinación para ser sancionados. En este sentido los índices de violencia que se evidencian en los registros de incidentes críticos aun son desfavorables.

Otro factor cuestionable que da indicios de la falta de eficacia del PEI en esa institución es que la mayoría de los programas y proyectos que se estipulan en el PEI, se inician, pero al contrastarlos con los resultados de las entrevistas, se

---

<sup>53</sup> ÁVILA, Rafael. La utopía de los PEI en el laberinto escolar. Ediciones Antropos. Bogotá.1999, pág. 173

puede apreciar que no han sido constantes ni se han desarrollado completamente, lo que se atribuye a la falta de organización de quienes los proponen y sobre todo a la falta de compromiso de la comunidad a la que se le aplica, quienes muchas veces no son conscientes de las situaciones conflictivas que se generan en el ambiente escolar ni de las consecuencias que ocasionan.

Finalmente, se puede concluir que la institución requiere un replanteamiento de su PEI, partiendo de las necesidades de los miembros de esta comunidad, de manera que se genere un ambiente democrático en el cual se favorezca, entre otros, los criterios de participación efectiva, de toma de decisiones y de inclusividad propuestos por Robert Dahl<sup>54</sup>. De esta manera se lograría una mayor validez de la labor educativa, ya que el hecho de permitirle a la comunidad su participación en estos procesos, generaría una postura crítica y reflexiva ante las problemáticas que emergen en el ambiente escolar.

#### **4.4 RECOMENDACIONES**

Partiendo de la aplicación de la investigación y de los resultados obtenidos, se plantearon las siguientes sugerencias que podrían servir de orientación a la institución educativa para analizar y replantear su función como gestora de convivencia, paz, participación y responsabilidad democrática; formadora de ciudadanos íntegros, críticos y pacíficos capaces de saber y saber hacer en sociedad, tal como lo demanda el Ministerio de Educación Nacional:

---

<sup>54</sup> DAHL, Robert A. La Democracia y sus Críticos. Argentina. Paidós. 1991. Página 447.

1. Es bien sabido que el PEI permite ajustes según las necesidades de la comunidad educativa, por esta razón es ineludible que se haga una propuesta de inclusión de la temática de resolución pacífica de conflictos de manera que exista realmente un proyecto interno que se desarrolle continuamente, que busque cumplir los objetivos planeados y que sea sometido a evaluación permanentemente para que se logre un avance positivo que disminuya las diversas problemáticas que se presentan en la institución, específicamente las relacionadas con la formación para la resolución de conflictos.

2. Para que la existencia del PEI sea realmente significativa es necesario que se muestre al estudiante desde otra perspectiva, no tan autoritaria, sino más bien que implique procesos de reflexión y crítica que posibilite en ellos y demás miembros de la comunidad educativa el desarrollo de competencias dialógicas y comunicativas, fomente la toma de conciencia, la apertura y respeto a la diferencia de pensamiento.

3. Muchas veces no se realizan propuestas de cambio debido a que se desconoce la situación real del contexto educativo y las necesidades de la comunidad; por esta razón sería pertinente crear un grupo focal que esté conformado por miembros de los diferentes estamentos que posee la institución (estudiantes, docentes, directivos, psicorientadores) que se encarguen de adelantar procesos de investigación dentro del colegio para hacer constantes diagnósticos de las debilidades que se presentan en éste, no sólo con la temática de resolución de conflictos sino también con otros ámbitos que puedan perjudicar el sano desarrollo de las actividades institucionales y, de esta manera, puedan plantear alternativas de solución. Igualmente, sería oportuno evaluar y reestructurar los programas o proyectos internos vigentes en la institución para garantizar la consecución de las metas planteadas en cada uno.

4. Asimismo, se sugiere la articulación y transversalización de la temática de resolución pacífica de conflictos a todo el currículo de la institución de manera que no sólo se mencione ésta en la clase de ética, sino que se aborde desde las diversas asignaturas apuntando a generar conciencia y posturas críticas y reflexivas en los estudiantes.

5. Debido a la percepción de bajos niveles de comunicación e interacción entre los distintos entes de la comunidad educativa, se hace indispensable la implementación de estrategias que fomenten las competencias dialógicas, aumenten la confianza y la participación estudiantil. Esto implica que la institución debe desempeñar un papel de mediadora antes de recurrir a sanciones autoritarias, de manera que el estudiante tenga la posibilidad de reflexionar sobre sus acciones y logre tomar una postura pacífica y consciente ante las diferencias de opiniones.

6. Finalmente, es necesario aumentar los procesos de capacitación, especialmente para los maestros, en cuanto a la temática de resolución pacífica de conflictos con el fin de proporcionar alternativas para la mediación pertinente de situaciones conflictivas.

## BIBLIOGRAFÍA

AGUIRRE, Amaia, et al. La mediación escolar: una estrategia para abordar el conflicto. Editorial laboratorio educativo. Venezuela, 2005

ALBERT Gómez, María José. La investigación educativa: claves teóricas. Editorial Mc Graw Hill. España 2007

ÁVILA, Rafael. La utopía de los PEI en el laberinto escolar. Ediciones Antropos. Bogotá.1999

ÁLVAREZ Pérez, Luis et al (2002). El manejo de la conflictividad en los centros mediante la aplicación de programas integrados. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 5(5). Consultado el 17 de Agosto de 2010. En [http://www.aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1227712896.pdf](http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1227712896.pdf)

ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. Constitución política de Colombia. Bogotá: ESAP, 1991.

BARRIENTOS, Nancy Josefina. Diversas formas de evidenciar violencia estudiantil. Revista electrónica de humanidades. Educación y comunicación social. (REDHECS). Venezuela, 2007.

En: [http://www.urbe.edu/publicaciones/redhecs/historico/pdf/edicion\\_3/6-diversas-formas-de-evidenciar.pdf](http://www.urbe.edu/publicaciones/redhecs/historico/pdf/edicion_3/6-diversas-formas-de-evidenciar.pdf)

BJERSTEDT A. Didactic locus of peace education: extra-curricular, mono-curricular, cross-curricular or trans-curricular. Citado en: BOQUÉ, M. Guía de mediación escolar: programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años. Barcelona: editorial octaedro. 2002

BOH Serafini, José. Los aspectos relacionados con los conflictos que se producen en el colegio santa maría de lo cañas de la comuna de Santiago, desde la perspectiva de los sujetos integrantes de esta unidad educativa en el año 2004. Santiago de Chile, 2005. En

[http://www.alipso.com/monografias3/EI\\_Conflicto\\_en\\_una\\_Institucion\\_Escolar/index.php](http://www.alipso.com/monografias3/EI_Conflicto_en_una_Institucion_Escolar/index.php)

BONILLA, Elsy y RODRÍGUEZ, Penélope. Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales. Tercera edición ampliada y revisada. Bogotá: Grupo editorial Norma, 1997. En:

<http://www.scribd.com/doc/26062421/Mas-alla-del-dilema-de-los-metodos>

BUENAVENTURA, Nicolás. El cuento del PEI y otras historias pedagógicas. Editorial Magisterio. Bogotá. 1997

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA. Ley general de educación. Bogotá: Editorial unión LTDA. 1999.

CORTINA, Adela. Ciudadanos del mundo: hacia una teoría de la ciudadanía. Madrid: alianza editorial, 2005.

COY, María E. PEI: proyecto de transformación educativa. En: revista de Educación y Cultura. N° 38. Bogotá.1995

DAHL, Robert A. La Democracia y sus Críticos. Argentina. Paidós. 1991.

DE LARA Guijarro-Ballesteros. Métodos de investigación en educación social. Citado por ALBERT GÓMEZ, María José. La investigación educativa: claves teóricas. Editorial Mc Graw Hill. España 2007

EL TIEMPO. Sección Editorial–opinión. 21 de mayo de 2008. En <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4184137>

GONZÁLEZ, Edny. Conflictos en el aula indican la necesidad de un diálogo. En: [http://www.el-carabobeno.com/p\\_pag\\_hnot.aspx?art=a040607su02&id=t040607-su02](http://www.el-carabobeno.com/p_pag_hnot.aspx?art=a040607su02&id=t040607-su02)

GONZÁLEZ, Jorge Enrique. El concepto de ciudadanía en las primeras constituciones colombianas, 1810-1814

GUZMÁN, Elizabeth Castillo y SÁNCHEZ Carlos ¿Democratizar la escuela o escolarizar la democracia? dilemas de la socialización política en la escuela colombiana. Bogotá, 2003

HERNÁNDEZ, María Ángeles. Conflicto en el aula de clases. Índice de conflictividad. Segundo Foro Nacional sobre Experiencias Significativas. 11 de abril de 2010.

En:[http://aplicaciones.colombiaaprende.edu.co/colegios\\_privados/content/conflicto-en-el-aula-de-clases](http://aplicaciones.colombiaaprende.edu.co/colegios_privados/content/conflicto-en-el-aula-de-clases)

INSTITUCIÓN EDUCATIVA LAS AMÉRICAS. Proyecto Educativo Institucional: Avances, 2002

LANNI, Norberto D. La convivencia escolar: una tarea necesaria, posible y compleja. Publicado en: revista Educarnos: Publicación cuatrimestral de la Dirección Sectorial de Planificación Educativa y del Área de Perfeccionamiento y Estudios Superiores de la Dirección de Formación y Perfeccionamiento Docente. Uruguay. Septiembre de 2008.

MINISTERIO NACIONAL DE EDUCACIÓN. Decreto 1860 de 1994. Establecido por el presidente de la república, Dr. Ernesto Samper. Bogotá. Agosto, 1994.

\_\_\_\_\_. Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas. Formar para la ciudadanía sí es posible. Lo que necesitamos saber y saber hacer. 2003.

\_\_\_\_\_. Serie Lineamientos Curriculares del área Constitución política y democracia. Santafé de Bogotá, D.C. julio de 1998.

\_\_\_\_\_. Serie Lineamientos Curriculares de ciencias sociales. Bogotá, 2000.

\_\_\_\_\_. Serie Lineamientos Curriculares del área de educación ética y valores humanos. Bogotá, Junio de 1998.

\_\_\_\_\_. Serie guías No 6: Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas Formar para la ciudadanía. ¡Si es posible! Lo que necesitamos saber y saber hacer. Versión adaptada para las familias colombianas del documento “Estándares básicos de competencias ciudadanas”. Educación Básica y Media. 2003, pág. 15.

\_\_\_\_\_. Plan decenal de educación. Pacto social por la educación. Bogotá, 2008.

OSPINA, Héctor y ALVARADO, Sara. Ética ciudadana y derechos humanos de los niños. Una contribución a la paz. Segunda edición. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio. 1998

PÉREZ, Josefina, et al. Pasos para elaborar proyectos de investigación desde el enfoque cuantitativo. Chiapas, 2009.

RÚIZ Botero, Luz Dary. La escuela: territorio en la frontera. Tipología de conflictos escolares según estudio comparado en Bogotá, Cali y Medellín: IPC, Instituto Popular de Capacitación, Corporación de Promoción Popular, Medellín: Colombia. Julio 2006. [Citado: 8/8/2010]

En: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/colombia/ipc/ruiz.pdf>

SARTORI, Giovanni. Teoría de la Democracia. T.II Alianza Universidad 1985.

Citado por: MENDOZA, Boris M. Democracia: Principios y Procedimientos. CURSO III Oficialía Mayor y Dirección de Participación Ciudadana. Dirección de Participación Ciudadana. Curso a distancia de ciudadanía y política.

SOCHA Acosta, Bernardo. Exitoso proyecto piloto educativo en el café Madrid: gestora social entregó cartillas. Jueves 15 de abril de 2010. Disponible en:

<http://bersoabumanga.blogspot.com/2010/04/exitoso-proyecto-piloto-educativo-en-el.html>

TASHAKKORI y TEDDLIE. Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research. Citado por: LÓPEZ, Bernardo. Métodos mixtos de investigación. Seminario de investigación. Universidad Autónoma Chapingo. Disponible en: <http://www.chapingo-uruza.info/archivos/16.pdf>

VAN DALEN, Deobold y MEYER, William. Manual de técnica de la investigación educacional. Barcelona: editorial Paidós, 1981

# ANEXOS

## Anexo A: Preguntas guía para entrevista a directivos



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE EDUCACIÓN

**Proyecto de investigación:** análisis de las estrategias de resolución de conflictos propuestas e implementadas en el PEI de una institución del sector oficial de Bucaramanga

**Investigadoras:** Martha Lucía Meléndez, Ingrid Catalina Niño, Angela Patricia Pinto. Estudiantes X semestre de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Lengua Castellana

1. Las situaciones conflictivas se presentan con mayor frecuencia entre:

Estudiantes\_\_  
Estudiante-docente\_\_  
Estudiante-directivo\_\_  
Estudiante-padre de familia\_\_  
Docentes\_\_  
Docente-directivo\_\_  
Padre de familia-docente\_\_  
Padre de familia-directivo\_\_

2. Qué tipo de conflictos se presentan entre:

Estudiantes: \_\_\_\_\_  
Estudiante-docente: \_\_\_\_\_  
Estudiante-directivo: \_\_\_\_\_  
Estudiante-padre de familia: \_\_\_\_\_  
Docentes: \_\_\_\_\_  
Docente-directivo: \_\_\_\_\_  
Padre de familia-docente: \_\_\_\_\_  
Padre de familia-directivo: \_\_\_\_\_

3. ¿La institución educativa cuenta con un PEI estructurado? Si\_\_ No\_\_

4. La comunidad educativa conoce el PEI? Si\_\_ No\_\_

5. La comunidad educativa ha participado en la elaboración del PEI? Si\_\_ No\_\_

6. ¿Qué criterios en relación con la formación para la resolución pacífica de conflictos están planteados en el PEI?

---

---

---

7. ¿Qué programas o proyectos se llevan a cabo para promover la formación en resolución pacífica de conflictos?

---

---

---

8. ¿La institución educativa cuenta con un pacto o manual de convivencia estructurado? Si\_\_ No\_\_

9. ¿Cómo está planteado el tema de la resolución de conflictos entre los miembros de la comunidad educativa en el manual de convivencia?

---

---

---

10. ¿Qué alternativas de solución se plantean en la institución para la resolución de conflictos?

---

---

---

11. ¿Desde qué asignaturas se propicia de manera explícita la formación para la resolución pacífica de conflictos en los estudiantes de la institución educativa?

---

---

---

12. ¿La institución brinda capacitación en resolución pacífica de conflictos a sus miembros? Sí\_\_ No\_\_

13. En caso afirmativo ¿Qué capacitación se les brinda a todos los miembros de la comunidad educativa para la formación en resolución pacífica de conflictos?

---

---

---

14. Señale el mayor acierto de la institución en relación con la formación para la resolución pacífica de conflictos

---

15. Señale la mayor debilidad de la institución en relación con la formación para la resolución pacífica de conflictos

---

16. ¿Haría usted una sugerencia a la institución en relación con este tema?  
Sí\_\_ No\_\_

En caso afirmativo, ¿Cuál?

---

---

## Anexo B: Preguntas guía para entrevista a docentes



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE EDUCACIÓN

**Proyecto de investigación:** análisis de las estrategias de resolución de conflictos propuestas e implementadas en el PEI de una institución del sector oficial de Bucaramanga

**Investigadoras:** Martha Lucía Meléndez, Ingrid Catalina Niño, Angela Patricia Pinto. Estudiantes X semestre de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Lengua Castellana

1. Las situaciones conflictivas se presentan con mayor frecuencia entre:

Estudiantes\_\_  
Estudiante-docente\_\_  
Estudiante-directivo\_\_  
Estudiante-padre de familia\_\_  
Docentes\_\_  
Docente-directivo\_\_  
Padre de familia-docente\_\_  
Padre de familia-directivo\_\_

2. Qué tipo de conflictos se presentan entre:

Estudiantes: \_\_\_\_\_  
Estudiante-docente: \_\_\_\_\_  
Estudiante-directivo: \_\_\_\_\_  
Estudiante-padre de familia: \_\_\_\_\_  
Docentes: \_\_\_\_\_  
Docente-directivo: \_\_\_\_\_  
Padre de familia-docente: \_\_\_\_\_  
Padre de familia-directivo: \_\_\_\_\_

3. ¿La institución educativa cuenta con un PEI estructurado? Si\_\_ No\_\_

4. ¿Usted conoce el PEI? Si\_\_ No\_\_

5. ¿Usted ha participado en la elaboración del PEI? Si\_\_ No\_\_

6. ¿Qué criterios con relación a la formación para la resolución pacífica de conflictos están planteados en el PEI?

---

---

---

7. ¿Qué programas o proyectos se llevan a cabo para promover la formación en resolución pacífica de conflictos?

---

---

---

8. ¿La institución educativa cuenta con un pacto o manual de convivencia estructurado? Si\_\_ No\_\_

9. ¿Cómo está planteado el tema de la resolución de conflictos entre los miembros de la comunidad educativa en el manual de convivencia?

---

---

---

10. ¿Qué alternativas de solución se plantean en la institución para la resolución de conflictos?

---

---

---

11. ¿Usted considera que debe trabajar, de manera explícita en su clase, en la formación para la resolución pacífica de conflictos en los estudiantes?

Si\_\_ No\_\_

¿Porqué?\_\_\_\_\_

---

12. En caso afirmativo, ¿Qué estrategias utiliza usted como docente en el aula de clase para la formación en resolución pacífica de conflictos?

---

---

---

13. ¿Usted recibe capacitación en resolución pacífica de conflictos? Si\_\_ No\_\_

14. En caso afirmativo, ¿Qué tipo de capacitación se les brinda a ustedes para la formación en resolución pacífica de conflictos?

---

---

---

15. Señale el mayor acierto de la institución en relación con la formación para la resolución pacífica de conflictos

---

16. Señale la mayor debilidad de la institución en relación con la formación para la resolución pacífica de conflictos

---

17. ¿Haría usted una sugerencia a la institución en relación con este tema?

Si\_\_ No\_\_

En caso afirmativo, ¿Cuál?

---

## Anexo C: Preguntas guía para entrevista a estudiantes



UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE EDUCACIÓN

**Proyecto de investigación:** análisis de las estrategias de resolución de conflictos propuestas e implementadas en el PEI de una institución del sector oficial de Bucaramanga

**Investigadoras:** Martha Lucía Meléndez, Ingrid Catalina Niño, Angela Patricia Pinto. Estudiantes X semestre de Licenciatura en Educación Básica con énfasis en Lengua Castellana

1. Las situaciones conflictivas se presentan con mayor frecuencia entre:

Estudiantes\_\_

Estudiante-docente\_\_

Estudiante-directivo\_\_

Estudiante-padre de familia\_\_

Docentes\_\_

Docente-directivo\_\_

Padre de familia-docente\_\_

Padre de familia-directivo\_\_

2. Qué tipo de conflictos se presentan entre:

Estudiantes: \_\_\_\_\_

Estudiante-docente: \_\_\_\_\_

Estudiante-directivo: \_\_\_\_\_

Estudiante-padre de familia: \_\_\_\_\_

Docentes: \_\_\_\_\_

Docente-directivo: \_\_\_\_\_

Padre de familia-docente: \_\_\_\_\_

Padre de familia-directivo: \_\_\_\_\_

3. ¿Cuál es su reacción cuando observa una situación de conflicto?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Cómo soluciona usted los conflictos con otros miembros de la institución?

Estudiantes: \_\_\_\_\_

Docentes: \_\_\_\_\_

Directivos: \_\_\_\_\_

Padres de familia: \_\_\_\_\_

5. ¿La institución educativa cuenta con un PEI estructurado? Si\_\_ No\_\_

6. ¿Usted conoce el PEI? Si\_\_ No\_\_

7. Los estudiantes o sus representantes han participado en la elaboración del PEI? Si\_\_ No\_\_

8. ¿La institución se preocupa por la formación en resolución pacífica de conflictos? Si\_\_ No\_\_

9. En caso afirmativo, de qué manera aborda la institución la resolución pacífica de conflictos a través de:

- El PEI: \_\_\_\_\_
- Los proyectos institucionales: \_\_\_\_\_
- El manual de convivencia: \_\_\_\_\_
- El aula de clase: \_\_\_\_\_

10. ¿Desde qué asignaturas se propicia explícitamente la formación para la resolución pacífica de conflictos en los estudiantes de la institución educativa?

\_\_\_\_\_

11. Señale el mayor acierto de la institución en relación con la formación para la resolución pacífica de conflictos

\_\_\_\_\_

12. Señale la mayor debilidad de la institución en relación con la formación para la resolución pacífica de conflictos

\_\_\_\_\_

13. ¿Haría usted una sugerencia a la institución en relación con este tema?

Si\_\_ No\_\_ En caso afirmativo, ¿Cuál?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **Anexo D: Resumen de registros de incidentes críticos**

Frente a la realización de algunas observaciones a los estudiantes, en diferentes situaciones y espacios de la institución, cabe resaltar el alto nivel de violencia presentado ante alguna diferencia o conflicto. A continuación mencionamos algunas situaciones que consideramos pertinentes resaltar:

### **En el aula**

**Asignatura: español**

**Curso: 7-4**

Durante esta clase, la docente pidió recoger los papeles del piso, un estudiante tomó la caneca de la basura llena de papeles y luego fue a desocuparla, cuando regresó, uno de los estudiantes tomó el bolso de un compañero a escondidas y lo depositó en la caneca, la cual llenó con más papeles y sacó del salón. La maestra en esos momentos se encontraba resolviendo una duda a una estudiante, por tanto no se enteró de lo ocurrido. El estudiante dueño del bolso notó su ausencia y empezó a buscarlo por todo el salón mientras que el compañero bromista se burlaba de él. Cuando supo quién había sido el autor de la broma, lo enfrentó a empujones y se dio inicio a una riña.

La maestra trató de separarlos, pero no logró que se calmaran sino hasta que amenazó con hacerlos expulsar.

### **Fuera del aula:**

Entre grados existen riñas, pero una que causó curiosidad, fue una de tipo sentimental en donde dos niñas se peleaban por un compañero de la institución. Una de ellas era su novia y la otra afirmó haberse dado un beso con él. El conflicto comenzó cuando la novia del joven se enteró de lo sucedido y le contó a sus amigas; frente a esto las amigas decidieron tomar cartas en el asunto, y

enfrentaron en el descanso a la niña que le dio el beso al novio de su compañera, la ofendieron a gritos frente a toda la comunidad, insultos con palabras como “zorra, perra”, concluyendo la discusión con una amenaza de agresión.

Ni los docentes ni los directivos hicieron algo porque no notaron la discusión, debido a que se desarrolló en las escaleras y ningún estudiante hizo nada por detenerlas. Debido a la amenaza, la estudiante no salía a descanso y tenía temor de irse sola hacia su casa. Esto duró aproximadamente dos semanas antes de salir a vacaciones, y el temor de la estudiante era que el último día la fueran a agredir afuera de la institución y que las directivas ya no podrían controlar la situación.

Al indagar la opinión de los demás estudiantes frente a este tipo de conflicto, afirman que esta situaciones se presentan con frecuencia en el establecimiento y mencionan situaciones en las que las estudiantes se “agarran a mechonearse” (término empleado por los mismos estudiantes); también es común que los hombres se peleen por las niñas.

### **Durante el descanso**

Al observar a los estudiantes en el descanso, se pudo identificar que, frente a desacuerdos pequeños, tienden a retar a los otros compañeros en busca de pelea, mediante empujones, gritos, palabras soeces, tales como: “gonorrea”, “marica”, “gallina”, “muchacha”, e incluso llegan a emplear la fuerza.

### **Fuera de la institución**

El comportamiento característico de los estudiantes fuera de la institución es la intimidación, puesto frente a un desacuerdo tienden a emplear amenazas tales como: “en la salida nos vemos” y emplean la fuerza física para solucionarlos.

**Anexo E: Ficha de análisis de incidentes críticos\***

<b>CONTEXTO OBSERVADO</b>	
<b>AL INTERIOR DEL AULA DE CLASE</b>	<b>FUERA DEL AULA DE CLASE</b>
<b>Hechos que se repiten a menudo</b>	
<b>Comportamientos atípicos de los sujetos observados</b>	
<b>Incidentes favorables</b>	
<b>Incidentes desfavorables</b>	

*\*Los elementos incluidos en esta ficha corresponden a los eventos<sup>55</sup> planteados como incidentes críticos por De Lara Guijarro-Ballesteros*

<sup>55</sup> De Lara Guijarro-Ballesteros. Métodos de investigación en educación social. Citado por ALBERT GÓMEZ, María José. La investigación educativa: claves teóricas. Editorial Mc Graw Hill. España 2007, Pág. 236.

## Anexo F: Matriz de categorización de conflictos\*

Sujetos implicados	TIPO DE CONFLICTO			
	VERBAL	FÍSICO	MIXTO	DE EXCLUSIÓN
<b>Estudiantes</b>	Riñas	Golpes	Peleas	Indiferencias
	Envidias	Agresiones	Agresión	
	Insultos	Empujones	Violación psicológica verbal	
	Malos entendidos	Juegos bastos		
	Desacuerdos	Maltrato		
	Apodos			
	Mala comunicación			
	Gritos			
	Burlas			
	Ofensas			
Groserías				
<b>Estudiantes - docentes</b>	Irrespeto	Agresión	Peleas	Diferencia de ideas
	Discusiones			Autoritarismo
	Mala comunicación			Intolerancia
	Contestadera			
<b>Estudiante- directivo</b>	Gritos			
	Reclamos			
	Chantaje			
	Insultos			
<b>Estudiante- padre de familia</b>	Malos entendidos	Golpes	peleas	
<b>Docentes- directivos y padres de familia</b>	Discusiones			
<b>Padre de familia- directivo</b>	Discusiones			
	ofensas			

\*Situaciones conflictivas tomadas detectadas por la muestra