

SECCIÓN: ARTÍCULOS

Estudio de casos: tensiones y desafíos en la elaboración de la normativa escolar en Chile

Oscar Nail Kroyer¹
Jorge Valdivia Guzmán¹
Jorge Gajardo Aguayo¹
Carmen Viejo Almanzor²
Ricardo Salas Salinas¹
Gabriel Romero Torres¹

Resumen

La convivencia escolar es un escenario que ha estado en la reflexión y ha sido transversal en las distintas esferas educativas en los últimos años. De hecho, en el año 2011, el Ministerio de Educación estableció la Ley de Violencia Escolar como una forma de diseñar e implementar líneas de acción que propendan a fortalecer la relación entre los miembros de la comunidad educativa contribuyendo con ello a propiciar un ambiente que permita el desarrollo armónico de todos los actores educativos que forman parte del centro escolar. Con referencia a lo anterior, se realizó un estudio de casos de carácter interpretativo el cual consideró una intervención socioeducativa en un centro escolar público con la finalidad de implementar de manera representativa un marco normativo para la convivencia escolar armónica con la participación de todos los agentes educativos, considerando para ello los diversos significados y comportamientos indagados y consensuados, de manera de hacer un aporte al ámbito escolar, contribuyendo por ende al cumplimiento de los objetivos propuestos por el Ministerio de Educación de Chile. Las etapas contempladas en la investigación permitieron ir explorando y sistematizando los aportes de los participantes destacando aquellos acuerdos asociados a los comportamientos evidenciados y que son frecuentes en el centro educativo (disruptivos, psicológico o físico), con el objeto de incorporarlos en la política reguladora de las conductas escolares y conformar con ello un marco conductual que aporte a una convivencia armoniosa en el centro educativo.

Palabras clave

Convivencia escolar – Tipos de comportamientos – Comunidad educativa.

1- Universidad de Concepción, Concepción, Chile. Contactos: onail@udec.cl; jvaldivi@udec.cl; jorgegajardo@udec.cl; risalas@udec.cl; gabrielromero@udec.cl

2- Universidad de Córdoba, Córdoba, España. Contacto: cviejo@uco.es

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1678-4634201711167834>

Case study: tensions and challenges in the elaboration of school regulations in Chile

Abstract

School coexistence is a scenario that has been in the reflection and has been transversal in the different educational stages in recent years. In fact, in 2011, the Ministry of Education (Chile) established the School Violence Law as a way of designing and implementing lines of action that tend to strengthen the relationship between members of the educational community, thereby contributing to an enabling environment that allows a harmonious development of all the educational actors that are part of the school. With reference to the above, an interpretative case study was carried out which considered a socio-educational intervention in a public school with the purpose of implementing, in a representative way, a normative framework for harmonious school coexistence with the participation of all educational agents, considering for this the various meanings and behaviors researched and agreed, in order to make a contribution to the school environment, thus contributing to the fulfillment of the objectives proposed by the Chilean Ministry of Education. The stages contemplated in the research allowed exploring and systematizing the contributions of the participants, emphasizing those agreements associated to the behaviors evidenced and that are frequent in the educational center (disruptive, psychological or physical), with the purpose of incorporating them in the regulatory policy of The school behaviors and to conform with it a behavioral framework that contributes to a harmonious coexistence in the educational center.

Keywords

School coexistence - Types of behaviors - Educational community.

Introducción

El clima social general de un centro educativo, denominado en muchos países hispano hablantes como convivencia escolar, es un tema de reciente interés para la comunidad científica. Aunque los estudios que aluden a la etiqueta de *clima escolar* podrían remontarse a principios del siglo XX (PERRY, 1908), probablemente sea el Informe Delors (DELORS, 1996) el que marque el punto de partida de una línea de investigación que se preocupa por el análisis de las dimensiones de ese clima escolar e invita a la enseñanza a dirigirse no solo hacia el *saber*, sino hacia el *saber vivir con* (ORTEGA RUIZ; DEL REY; CASAS, 2013). En una revisión reciente, Zullig y otros autores (2010) subrayan la complejidad de este término y establecen al menos cinco dominios básicos a considerar cuando se habla de clima escolar o convivencia: el orden, seguridad y disciplina; los resultados

académicos; las relaciones sociales; las instalaciones escolares; y los vínculos escolares. Según indican estos autores, estas cinco dimensiones ponen de manifiesto la necesidad de considerar las normas, valores y expectativas que promueven el desarrollo social y emocional positivo del alumnado a la vez que garantizan su seguridad en un plano tanto físico como emocional. En este orden de ideas, el Ministerio de Educación explicita que la convivencia es “la coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes” (CHILE, 2013, p. 16).

En Chile, y especialmente durante la última década, la gestión de la convivencia escolar se ha transformado en un tema prioritario en el plano de las políticas educacionales, convirtiéndose en un tema de interés nacional al afectar transversalmente al sistema educativo. Así, la última Encuesta Nacional de Violencia en el Ámbito Escolar (CHILE, 2009) –dependiente de la Subsecretaría de Prevención del delito– señala que un 23,3% de los escolares reconocen haber sido agredidos en su establecimiento educacional. El estudio de McClanahan, McBoy y Jacobsen (2015) llevado a cabo con quince países de América Latina y el Caribe señalaba que entre el 17 y el 39% de los estudiantes latinoamericanos había sido víctima de agresión y/o acoso escolar.

En este mismo sentido, Martorell (2008, p. 9) explicita que

[...] un número importante de niños se encuentra involucrado en situaciones de malos tratos, conductas violentas y problemas de relación que trascienden la familia y la escuela, determinando, en numerosos casos, la forma de ver el mundo y de resolver los problemas individuales e interpersonales.

Hechas las consideraciones anteriores, el Ministerio de Educación (CHILE, 2002) implementó en Chile las primeras políticas de convivencia en los actores educativos (directivos, docentes, profesionales de la educación) con la finalidad de aplicar dichas herramientas y enfrentar de manera más adecuada los problemas que se relacionaban con este ámbito.

Cabe agregar que la convivencia escolar

[...] es una construcción colectiva, ya que, es fruto de las interrelaciones de todos los miembros de la comunidad escolar, independiente del rol que desempeñen, y se modifica de acuerdo a los cambios que experimentan esas relaciones en el tiempo. Por ello, la calidad de la convivencia es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa sin excepción. (CHILE, 2005, p. 58).

Cohen y otros autores (2009) señalan que trabajar para mejorar la convivencia o clima escolar implica considerar el nivel de seguridad que la escuela ofrece, el tipo de relaciones que se suceden dentro de este contexto, el entorno físico –en su sentido más amplio– que supone la escuela, y la visión compartida –y la implicación de todos para construir esta visión compartida– de la propia convivencia.

Bajo este prisma, la convivencia escolar nace como respuesta a dos necesidades fundamentales para el funcionamiento del centro educativo: de un lado, la necesidad

de que todas las relaciones que se establecen en este contexto -sean entre compañeros, entre profesorado, de los unos con los otros, o con las familias y agentes educativos- sean satisfactorias y discurren marcadas por pautas de respeto y empatía, siendo capaz de comprender el punto de vista de los otros. Por otro lado, la necesidad de que las propias normas que la escuela dicta -desde una perspectiva democrática- se dinamicen de una forma tal que incluyan, en sí mismas, ese principio de respeto por el otro y por el bien común que se comparte dentro del contexto escolar (ORTEGA RUIZ; DEL REY; FERIA, 2009). Sin embargo, la literatura señala que una gran parte de los estudiantes manifiesta no sentirse física ni emocionalmente seguro en su contexto escolar, en buena medida como consecuencia de una mala gestión de las variables relacionales y contextuales que definen el clima escolar (THAPA et al., 2013). En las escuelas en las que no existen normas, estructuras o relaciones definidas, el alumnado es más propenso a sentirse desprotegido y sufrir experiencia de violencia o actuaciones disciplinarias punitivas, lo que impacta negativamente en su rendimiento académico y favorece el riesgo de abandono escolar (ASTOR; GUERRA; VAN ACKER, 2010). Así mismo, algunos estudios han señalado la importancia que el ajuste a las normas sociales establecidas tiene para la prevención de conductas problemáticas tales como el bullying, siendo que el riesgo de implicación en estas conductas disminuye en aquellos contextos en los que los agentes educativos desaprueban los comportamientos indisciplinados que se alejan de las normas establecidas (HONG; ESPELAGE, 2012; SAARENTO et al., 2013).

Desde el año 2013, el Ministerio de Educación exigió a los establecimientos educacionales que cuenten con un *Manual o Reglamento de Convivencia Escolar*, reconocidos estos como los instrumentos normativos orientadores de las relaciones entre los distintos miembros de una comunidad educativa, a fin de evitar arbitrariedades en la imposición de la disciplina y la utilización de sanciones sin fines formativos.

En efecto, para que dichas normas tengan efecto es de vital importancia que en su confección participen todos los entes involucrados, propendiendo al empoderamiento de quienes -finalmente- se verán afectados por dichas normas. Dicho conocimiento y apropiación de las normas por parte de la comunidad educativa posibilita un mayor y mejor impacto en la convivencia escolar. Thornberg y Elvstrand (2012) señalan que, tanto niños como adultos, interpretan sus propias experiencias y reflexionan sobre ella, aceptando las normas o reglas que se ajustan, y poniendo en duda o incluso rechazando aquellas otras que distan demasiado. En este sentido, el Ministerio de Educación explicita

[...] cualquiera sea la especificidad de las normas de conducta, es conveniente considerar ciertos criterios básicos, tales como, que éstas sean claras, explícitas y comunes para todos, que sean adecuadas al nivel de desarrollo de los alumnos, que prevengan y eviten actitudes violentas o descalificatorias y, especialmente, que estimulen a los estudiantes a monitorear su propia conducta. (CHILE, 2008, p. 25).

La importancia de construir la normativa escolar de manera consensuada y democrática con la participación de todos los actores educativos involucrados, a través del diálogo y la reflexión, radica en que unas pautas de convivencia elaboradas, negociadas

y consensuadas por toda la comunidad educativa se alejan de un modelo impositivo y autoritario, otorgándole a dichas pautas una fuerza moral incuestionable que facilita su aceptación y cumplimiento por parte de todos los agentes (PÉREZ, 2007).

Al respecto, y pese a que las recomendaciones del Ministerio de Educación (CHILE, 2013) exigen que exista participación real en la confección de la normativa escolar de todos los agentes educativos involucrados, es posible constatar a través de diversas investigaciones (ORTEGA; ÑANCUPIL, 2009; ORTEGA; VARAFI, 2008) que -en gran parte de los establecimientos educacionales chilenos- no existe participación de los docentes, estudiantes y apoderados en la elaboración, discusión e implementación de la normativa; resultando ello en la ignorancia de la misma por parte de los miembros de las comunidades educativas y en el no cumplimiento de lo propuesto por el Ministerio de Educación.

Debido a lo anterior, se produce así un distanciamiento entre la teoría y la práctica, limitando el impacto real de los manuales de convivencia escolar, pues su aplicación varía dependiendo del conocimiento o ignorancia de estos, no logrando cumplir enteramente su objetivo por lo anterior y sumado a la falta de empoderamiento del instrumento por la comunidad educativa. Tales ausencias (conocimiento y empoderamiento) tienen su origen, principalmente, en el hecho de que la participación de los miembros de la comunidad educativa en la elaboración del manual de convivencia no es esperada, ya sea por falta de tiempo y/o espacios para el debate de dicha temática.

Por lo anterior es que se requiere buscar fórmulas para maximizar el tiempo, a fin de encontrar una forma de tratar la convivencia escolar, considerando las limitantes que establece el sistema y ubicando los espacios necesarios para trabajar en una construcción participativa y democrática de la normativa, tal como la literatura especializada y las políticas estatales lo recomiendan.

Descripción del establecimiento participante en la investigación

La Escuela Gabriela Mistral (CHILE, 2016), Rol Base de Datos 11394 (número oficial de identificación del establecimiento escolar), es un centro educativo de carácter público que imparte la modalidad de enseñanza básica y se ubica en la comuna de Tomé, provincia de Concepción, Chile. Entre el 63% y 81% de sus estudiantes se encuentran en situación de vulnerabilidad social³. El índice de vulnerabilidad escolar (IVE) del centro educativo, el cual está asociado a la condición socioeconómica de los niños que ingresan al sistema escolar financiado por el Estado y sus familias, es equivalente al 83,2% (JUNAEB, 2016), implicando con ello, que un alto porcentaje de ellos tiene condiciones desfavorables desde la mirada económica.

De la misma manera, este establecimiento se incorporó a la investigación cualitativa porque sus docentes eran proclives a participar de iniciativas que fortalecieran la gestión escolar, aspecto decidor en este marco, pues se tenía la seguridad que el profesorado iba

3- Se entiende como "una condición social de riesgo, de dificultad, que inhabilita e invalida, de manera inmediata o en el futuro, a los grupos afectados, en la satisfacción de su bienestar -en tanto subsistencia y calidad de vida- en contextos socio-históricos y culturalmente determinados". Extraído de *Vulnerabilidad y exclusión social. una propuesta metodológica para el estudio de las condiciones de vida de los hogares*. Recuperado de <<http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p15.4.htm>>. Acceso en: 21 jul. 2016.

a responder a cabalidad a los desafíos planteados por los académicos de la Universidad de Concepción.

Antecedentes de la intervención en el establecimiento

El análisis y el diseño de la normativa escolar serán de carácter holístico, involucrando a los docentes y estudiantes del centro educativo, generando con ello espacios de colaboración y oportunidad a estos últimos de participar en su elaboración (MEGÍAS, 2011) aspectos que permiten a los alumnos sentirse protagonistas y autores del modelo de convivencia del aula, es decir parte del proceso de construcción de las normas. La inclusión del estudiantado en el proceso de elaboración de la normativa, a partir de una participación activa, permitirá que consideren las normas como algo propio y no como una imposición externa y arbitraria, favoreciendo a su vez la creación de un adecuado clima de convivencia y facilitando la regulación de los problemas de comportamiento en el ámbito escolar (CALVO, 2003). La percepción del grado de libertad y democracia en la construcción del clima de clase correlaciona positivamente con el conocimiento cívico del alumnado y con su confianza en el gobierno y en las instituciones superiores (FJELDSTAD; MIKKELSEN, 2003).

Sumado a esto, será el profesorado quien, con la utilización del máximo de recursos posibles, pueda conseguir que el alumnado asuma estas normas básicas como algo compartido y de lo que se sienta protagonista, mas no como una imposición externa (ORTEGA RUIZ et al., 2008).

En efecto, el profesor debe construir las vías para que todos los agentes que forman parte de la vida de un centro educativo tengan la oportunidad de involucrarse de forma activa en la normativa que regula esta dinámica de convivencia.

Sin embargo, los estudios han constatado que, en gran parte de los establecimientos educacionales chilenos, no existe participación de los docentes, estudiantes y apoderados en la elaboración, discusión e implementación de la normativa (NAIL; MUÑOZ; ANSORENA, 2012), resultando ello en la ignorancia de la misma por parte de los miembros de las comunidades educativas y en la falta de empoderamiento de los instrumentos que la recogen por parte de la comunidad educativa. Se produce así un gran distanciamiento entre la teoría y la práctica, limitando el impacto real de los manuales de convivencia escolar e incidiendo negativamente en la construcción de un clima de centro apropiado.

Trabajar la Normativa Escolar: experiencias previas

En los últimos años hemos asistido a un despliegue de medios para el desarrollo e implementación de programas de intervención dirigidos a la mejora de la convivencia escolar y la prevención de la violencia (PÉREZ FUENTES et al., 2011). En esta línea, y aunque aún son escasos los trabajos que abordan las características del contexto escolar como factor de riesgo (HENAQ, 2005; HONG; ESPELAGE, 2012), algunos estudios han apuntado la incidencia que el tipo de prácticas disciplinarias de los docentes tiene sobre el comportamiento de los y las alumnas: la ausencia de normas claras y de información

detallada sobre las consecuencias de no cumplirlas puede estar actuando como factor de riesgo para el desarrollo de comportamientos violentos (KLEVENS, 2000).

Desde esta óptica, el proceso de construcción de normas dentro del contexto escolar se convierte en una tarea de primera necesidad. Si bien no se cuenta con un extenso apoyo de publicaciones en programas de intervención propiamente, sí existen orientaciones metodológicas que deberían tomarse en consideración para trabajar en esta línea.

Consideraciones para la representación de la normativa escolar

Es importante señalar, antes de exponer la aplicación práctica de la iniciativa, que esta consideró las aportaciones realizadas por Pérez (1999) en lo que respecta a la elaboración de las normas y consecuencias que han de regular el comportamiento y la convivencia en el aula y en el centro educativo. Es un diseño que considera una diversidad de escenarios muy atingentes a la realidad escolar:

En su implementación, Pérez (1999), definió tres bloques de trabajo:

- a) Bloque 1. Normas sobre respeto y convivencia entre compañeros y profesores.
- b) Bloque 2. Normas sobre respeto al trabajo en el aula.
- c) Bloque 3. Normas sobre materiales y espacios comunes del centro.

Por las consideraciones anteriores, las normas han de estar adaptadas a las particularidades que existen en cada establecimiento y explicitadas para el caso de las normas de aula. Deben ser contextualizadas a la edad de los estudiantes, a su realidad, al entorno al que pertenecen, además de ser concordantes con las políticas nacionales de convivencia escolar (CALVO, 2003; VAELLO, 2003; ORTEGA RUIZ et al., 2008). Se reafirma con ello la necesidad de que las normas sean construidas por los involucrados, de acuerdo a sus contextos y particularidades, de forma participativa y democrática.

La importancia de la redacción de las normas en positivo con énfasis en el fomento de valores radica en que tanto las normas como las competencias cívicas a desarrollar por los estudiantes deben relacionarse con el desarrollo de comportamientos y actitudes positivas de tolerancia, respeto y cooperación con el otro (TORREGO; FERNÁNDEZ, 2007).

Por otra parte, no sólo es importante la forma en que ha sido construida y redactada la norma, sino que también es fundamental que exista una coherencia en su aplicación y cumplimiento con base en los acuerdos. El profesorado debe mantener un compromiso y trabajo colectivo en la aplicación de la normativa, puesto que se requiere una sólida coordinación horizontal del estamento en cuestión, es decir, un compromiso de los equipos docentes para trabajar de acuerdo a los principios compartidos a través de una reflexión colectiva (MEGÍAS, 2011). El cuerpo docente debe velar por la aplicación de las normas acordadas, de manera que éstas sean cumplidas y entendidas por todos los estudiantes, evitando las arbitrariedades en su aplicación, logrando así -como producto del entendimiento de los estudiantes- una mayor eficacia. El ejemplo docente es una lección permanente e ineludible para que el sistema disciplinar sea tomado como coherente

y asumible; es necesario que los alumnos y alumnas observen coordinación entre los responsables de su educación en la escuela, un trabajo en conjunto y compromiso común, y ante todo un respeto mutuo, siendo necesario que se diseñe un plan de convivencia elaborado, asumido y valorado por todos los implicados en la vida escolar (ORTEGA RUIZ et al., 2008).

Respecto de la coherencia en la aplicación de las normas, es aconsejable que los centros escolares elaboren guías internas de actuación que ayuden tanto en la prevención como la intervención de este fenómeno; en la búsqueda de normas, buenas prácticas y respuestas coherentes y consistentes por el conjunto del profesorado, además de la mejora de los procesos de enseñanza y aprendizaje que se generan en las clases (TORREGO; FERNÁNDEZ, 2007). El funcionamiento por ensayo y error provoca a menudo contradicciones que generan desorientación en el alumnado; contradicciones que pueden ser evitadas si se siguen de forma habitual unos principios de actuación coherentes que guíen todas las intervenciones (VAELLO, 2003).

Diseño de la investigación

Las características propias de la investigación que busca conformar un cuerpo de conocimientos que representen de manera significativa la normativa escolar, y por ende regular de manera adecuada la convivencia escolar en un establecimiento, hace al estudio de caso como la estrategia de la investigación cualitativa definida en esta ocasión, tomando como referencia el marco conceptual que analiza la realidad institucional y las interrogantes a las que se desea dar respuesta, complementado con fuentes de información que provienen del centro escolar referido.

La implementación de la iniciativa es coincidente con lo explicitado por Stenhouse que considera al estudio de casos como un “método que implica la recogida y registro de datos sobre un caso o casos, y la preparación de un informe o una presentación del caso” (STENHOUSE, 1990, p. 444).

Con respecto al propósito que persigue la investigación, el estudio de casos definido (GUBA; LINCOLN, 1981), de acuerdo a la Tabla 1, es de tipo interpretativo, en donde el investigador resume o sintetiza a través de determinadas acciones, las reflexiones y opiniones de los participantes, de las cuales se desprenderán significados que conformarán el marco regulatorio de la convivencia escolar.

Tabla 1.

	Interpretativo	
Propósito del estudio de caso	Acción	Producto
Representar	Sintetizar	Significados

Fuente: Extraído de *Metodología de la investigación cualitativa* (RODRÍGUEZ; GIL; GARCÍA, 1999).

Implementación del diseño investigativo

La investigación se estructuró en tres etapas⁴, consistentes en el desarrollo de dos talleres o jornadas de trabajo en que participaron todos los entes involucrados o que se verían influenciados por las normas internas del centro educativo. Lo anterior se complementó con una etapa de análisis de datos que se efectuó entre el desarrollo de ambos talleres o jornadas, y cuya realización fue responsabilidad del equipo encargado de la convivencia escolar en el establecimiento o por personas designadas por la Dirección del mismo.

Primera etapa

Consistió en una etapa de sensibilización de parte del responsable de convivencia escolar o algún experto relacionado con la temática en el primer taller o jornada de trabajo. En ella, el encargado debió motivar a los participantes, exponiendo sobre la importancia del trabajo participativo en la elaboración de las normas y la discusión sobre convivencia escolar, aclarando conceptos básicos como *convivencia escolar*, *reglamento escolar*, *normas*, *comportamiento disruptivo*, *violencia física*, *violencia psicológica*, *bullying*, entre otros; a fin de entregar a los participantes los conocimientos básicos y herramientas necesarias para la elaboración de la normativa escolar.

Analizados los conceptos básicos, se procedió a entregar a cada participante (docentes, directivos, estudiantes, etc.) el primer instrumento tipo escala Likert denominado *Percepción de docentes y estudiantes sobre los comportamientos que se desarrollan en el aula*. Este instrumento es una adaptación del ya realizado por Nail (2010) -quien a su vez se basó en los aportes del modelo realizado anteriormente por Torrego (2006)- y que entrega información sobre las diversas percepciones personales que se tiene sobre la gravedad que revisten diferentes tipos de comportamiento que pueden ser constitutivos de falta. Además, mide la valoración de gravedad que otorgan los docentes y estudiantes a los distintos comportamientos que ocurren dentro del aula, en donde las respuestas se categorizan conforme a la escala mencionada de 1 a 4, en el que 1 corresponde al nivel de baja gravedad y 4 al de alta gravedad.

Los aspectos que se midieron se categorizaron en tres tipos de análisis:

1. Comportamientos Disruptivos: Comportamientos que interrumpen el normal funcionamiento de la clase y de los procesos de enseñanza-aprendizaje en el aula.
2. Violencia Psicológica: Comportamientos o conductas que atentan de manera psicológica la integridad de un estudiante o profesor.
3. Violencia Física: Comportamientos o conductas que atentan a través de agresiones físicas la integridad de un estudiante o profesor.

Posteriormente, se procedió a formar grupos de trabajo que integraron, indistintamente, a estudiantes, docentes y directivos, para compartir ideas sobre la convivencia escolar y

4- Cabe citar que la investigación formó parte de la Defensa de Tesis de los alumnos Gabriel Romero y Ricardo Salas (2014), para obtener el Grado de Licenciado en Educación, y en la que el Profesor Guía fue el Dr. Oscar Nail Kröyer.

discutir tanto los conceptos básicos como la gravedad que constituye cada falta. Una vez realizada la discusión grupal, se procedió a la entrega de una nueva copia del primer documento, el cual debía ser contestado de manera grupal, discutida y consensuada, a fin de identificar -tras el trabajo colectivo y el intercambio de ideas- las percepciones que se tienen sobre los distintos comportamientos.

Posteriormente, el equipo encargado o los responsables designados para el análisis de datos, procedieron a la tabulación de resultados y análisis de los datos, a fin de obtener promedios respecto de la percepción sobre la gravedad de las diferentes faltas que puedan ser compartidos, ya sea en lo individual o colectivo como entre docentes, directivos, estudiantes, padres y apoderados.

La comparación de las medias permitirá obtener un panorama general sobre cuáles son los comportamientos que se consideran más graves y cuáles son los que consideran más leves, y en qué tipos de comportamientos existen similitudes o disimilitudes en la percepción según testamento. También será posible divisar en qué comportamientos existe una significativa dispersión en la percepción de gravedad.

Segunda etapa

Contempló la realización de una segunda jornada o taller, enfocado en la discusión y construcción de las normas propiamente tal. Para ello, el responsable de convivencia escolar volvió a realizar una exposición, pero esta vez comentando y compartiendo los resultados obtenidos y explicando donde se visualizaron los focos de mayor igualdad o desigualdad en las percepciones, así como cuáles son las faltas consideradas más o menos graves. Estas faltas -a su vez- serán discutidas y consensuadas con posterioridad. Una vez hecha la exposición, se procedió al trabajo en grupos de composición mixta y con representación de todos los estamentos de la comunidad educativa, buscando aunar criterios respecto de los nudos en los que existan discrepancias significativas y la ratificación de las concordancias respecto de la gravedad de los comportamientos.

Tercera etapa

Finalmente, para la construcción de las normas, el responsable de convivencia explicitó cómo deberían construirse a los participantes. Para tales efectos se utilizó una ficha que reunió los distintos tipos de comportamientos en cuanto a nivel de gravedad -obtenidos de las percepciones recogidas con anterioridad-, y que sirvió a los grupos como sugerencia para la redacción de la normativa.

Concretando la iniciativa: los talleres y sus reflexiones

En línea con lo indicado y propuesto anteriormente, se entrega a continuación la descripción de los dos talleres que formaron parte de la metodología de la investigación:

Taller n. 1: Problemáticas y normativa escolar en el aula

Objetivo

Evaluar la percepción individual y grupal –tanto de docentes como de estudiantes- ante las problemáticas y la normativa escolar en el aula.

Lineamientos en la acción:

a) El responsable de convivencia escolar del establecimiento debe considerar para la realización del taller no solo a los docentes y estudiantes, sino que también a los directivos y administrativos como una forma de establecer una participación transversal y colaborativa de todos los agentes educativos.

b) Para facilitar la realización del taller se sugiere la utilización de un salón con espacio suficiente para la asistencia completa de los agentes educativos implicados. También es necesario el manejo de herramientas que permitan facilitar la comunicación y visualización de los temas que se tratarán, como micrófonos, parlantes, proyectores, computadores y paneles o pizarras para la proyección de imágenes y/o videos.

c) Se recomienda iniciar la jornada con una introducción sobre ciertos temas específicos en convivencia escolar, con el objetivo de detectar ideas y conocimientos previos en los participantes del taller, para que estos vayan apropiándose acerca del impacto que genera en un establecimiento educativo una buena gestión en convivencia y normativa escolar, específicamente en la democratización y participación de esta.

d) El responsable de convivencia escolar puede dar inicio al taller de acuerdo a la presentación de los siguientes temas: Convivencia Escolar, Normativa Escolar, Comportamientos disruptivos en el aula, Reglamento Escolar, Bullying, entre otros. La idea de esta estrategia es permitir que la comunidad educativa comprenda la importancia que genera una óptima gestión de la convivencia escolar en el funcionamiento de cualquier institución educativa, específicamente en lo concerniente al aula.

e) Posteriormente, el responsable del taller debe proceder a la aplicación del instrumento denominado, *Percepción de docentes y estudiantes sobre los comportamientos que se desarrollan en el aula*.

f) El instrumento anterior, está conformado por una serie de comportamientos, divididos en 3 cuerpos: disruptivos, de violencia psicológica y violencia física. Cada comportamiento fue evaluado de 1 a 4 por el participante, teniendo en cuenta para esto que la graduación comenzó de 1 como un comportamiento *muy leve* y 4 como uno *muy grave*.

g) El instrumento se respondió de manera individual en esta primera etapa, para después ser respondido de manera grupal de modo individual (profesores, directivos y estudiantes), conformando equipos de profesores y directivos por un lado, y estudiantes por otro, en grupos de seis a ocho personas. La realización de esta actividad permite que estudiantes y profesores comiencen a debatir en torno a sus percepciones, estableciendo un consenso colectivo en los resultados.

h) Una vez aplicado el instrumento, el equipo responsable del taller debe finalizar la actividad con una retroalimentación de la experiencia realizada.

i) Finalmente, se recomienda recoger las opiniones y observaciones de los participantes al instrumento, ya que tanto estudiantes como profesores son participes activos del clima de convivencia en el aula.

Taller n°2. Construcción de normas de aula

Objetivo

Construir una normativa de aula de forma participativa y democrática, considerando a docentes y estudiantes.

Lineamientos en la acción

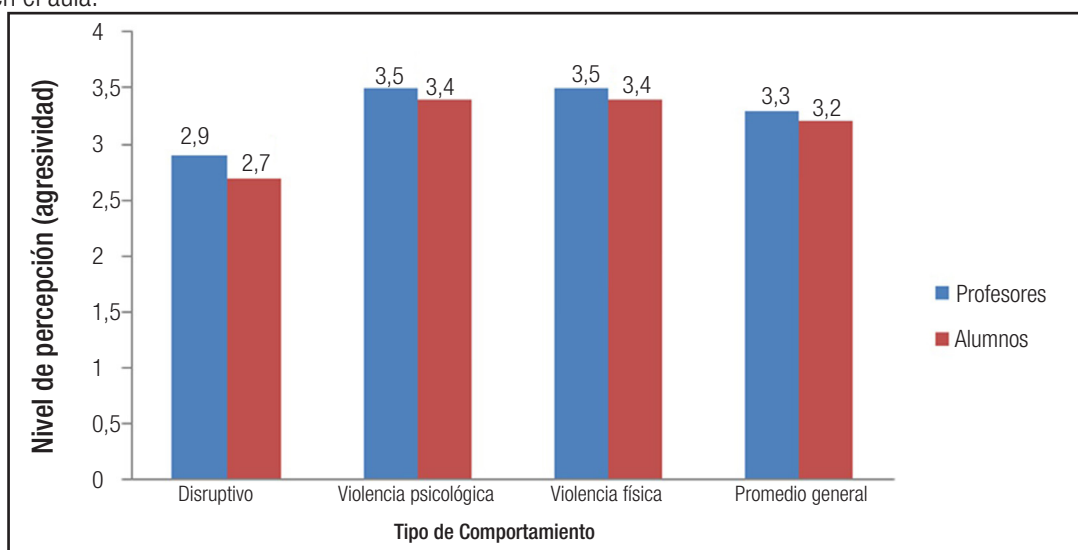
a) Se recomienda disponer de los mismos elementos ocupados en el primer taller (micrófonos, parlantes, proyectores, notebooks y paneles o pizarras para la proyección de imágenes y/o videos) para hacer más dinámica y participativa la sesión respectiva.

b) Como actividad de inicio, se sugiere comentar y presentar los resultados del análisis del instrumento denominado, *Percepción de docentes y estudiantes sobre los comportamientos que se desarrollan en el aula*.

c) Para facilitar el trabajo, el equipo responsable del taller, puede realizar una presentación multimedia, valiéndose de gráficos sencillos y claros, con el objetivo de reflejar las medias de cada comportamiento entre profesores y estudiantes.

En el Gráfico 1 se presentan los resultados obtenidos.

Gráfico 1 – Percepción promedio de docentes y estudiantes sobre los comportamientos que se desarrollan en el aula.



Fuente: Propuesta metodológica para la elaboración de la normativa en el aula. (SALAS; ROMERO, 2014).

a) Se deben presentar una gran variedad de gráficos, con la intención de simplificar los resultados y permitir que la comunidad reconozca los acuerdos y desacuerdos en torno a los comportamientos de aula.

b) Haciendo efectiva la entrega de resultados, se aconseja reunir a docentes y estudiantes por separado, en grupos de seis a ocho personas, con el objetivo comenzar el proceso de redacción de las normas.

c) Se propone que el grupo coordinador realice una presentación que fundamente la importancia de las normas en la convivencia escolar, y sobre cómo estas deben ser redactadas. Estos argumentos pueden ser recopilados al inicio del escrito.

d) Una vez realizada la explicación, se entregó a los distintos grupos, la *Ficha para la elaboración de las normas*.

e) Después de ello, se agrupan todos los comportamientos en los que se logra acuerdo y los ordena en torno a dos aspectos:

i. Gravedad de los comportamientos: según la evaluación por parte estudiantes y profesores (leve, grave o muy grave).

ii. Similitud entre comportamientos: hay comportamientos que son similares y que deben ser redactados en base a una sola norma, clara y sencilla.

f) A continuación, se entrega una recomendación sobre cómo puede ser elaborada la ficha al momento de agrupar ciertos comportamientos similares, y así dar comienzo a la redacción de las normas.

g) Tal como aparece en la Tabla 2, se aconseja ordenar grupos de comportamientos similares y redactarlos en torno a una sola norma; la que ha de ser clara, sencilla y concisa, como la que aparece en el ejemplo.

h) Posterior al proceso de llenado del instrumento, el grupo debe recopilar los resultados y redactar las normas, considerando todas las sugerencias escritas y realizadas tanto por los grupos de docentes, como por los de estudiantes.

Tabla 2 – Extracto del modelo de Ficha para la elaboración de las normas, y su correspondiente redacción para la normativa escolar en el aula, la cual fue consensuada entre el profesorado y los estudiantes.

Modelo de la normativa escolar en el aula	
Comportamiento indeseado (norma restrictiva)	Comportamiento esperado (norma positiva)
Graduación, Leve-Muy Leve	
1.1	Llegar tarde a clases.
1.2	Pedir salir al baño constantemente.
1.6	Comer en el aula.
1.16	Dormir en el aula.
1.9	Levantarse del puesto o caminar por la sala constantemente.
Graduación, Mediana Gravedad	
1.7	Hacer ruidos molestos (gritar, tocar un instrumento).
2.3	Molestar, denostar o burlarse.
Graduación, Grave	
2.5	Intimidar o amedrentar.
2.11	Realizar una amenaza.
2.12	Extorsionar a un compañero para obtener un beneficio propio.
Graduación Muy Grave	
3.4	Agredir físicamente a un miembro de la comunidad educativa con un objeto corto punzante.
2.13	Discriminar a un compañero por razones étnicas, sexuales y/o religiosas.

Fuente: *Propuesta metodológica para la elaboración de la normativa en el aula*. (SALAS; ROMERO, 2014).

Resultados

Desde la mirada del significado asociado para cada uno de los comportamientos de parte de los docentes y alumnos se obtuvo la Tabla 3, que indica cinco comportamientos a considerar tanto por los profesores como por los estudiantes, sus respectivos promedios generales y un ítem catalogado como *Diferencia* que –como su nombre lo indica– establecerá la medida respectiva entre ambos promedios. Esto permitirá obtener el grado de coherencia existente entre ambos agentes educativos al momento de evaluar los comportamientos enunciados.

Tabla 3 – Comparación de medias de comportamientos según docentes y estudiantes.

N°	Comportamientos	Promedio Docente	Promedio Alumno	Diferencia	Grado de coherencia
1.1	Llegar tarde a clases	2,76	2,50	0,26	Alto
1.2	Pedir salir al baño constantemente	2,30	2,50	-0,20	Alto
1.3	Lanzar objetos	3,33	3,00	0,33	Alto
1.4	Utilizar elementos tecnológicos sin fines educativos	3,27	2,21	1,06	Bajo
1.5	Desordenar el mobiliario	2,54	2,71	-0,17	Alto

Fuente: *Propuesta metodológica para la elaboración de la normativa en el aula.* (SALAS; ROMERO, 2014).

En general, los resultados de la investigación han arrojado que el nivel de coherencia entre docentes y estudiantes es convergente al momento de evaluar los distintos comportamientos de aula, sobretodo en cuanto a violencia física se refiere. Sin embargo, existen resultados en los cuales los comportamientos relacionados con el uso de los aparatos tecnológicos (móviles, notebooks, mp3) son evaluados con menor gravedad por los estudiantes que por los docentes.

A continuación, se entregan posibles resultados (nivel de acuerdo y desacuerdo) y que deben ser considerados para la última etapa que es el proceso de construcción de las normas.

Tabla 4 – Ejemplos de comportamientos con alto nivel de acuerdo.

N°	Comportamiento	Tipo
1.8	Hacer desorden al entrar o salir del salón	Disruptivo
1.9	Levantarse del puesto o caminar por la sala sin permiso	Disruptivo
2.4	Molestar o burlarse de manera recurrente	Psicológico
2.13	Discriminar a un compañero por razones étnicas, sexuales o religiosas	Psicológico
3.4	Agredir físicamente a un miembro de la comunidad educativa	Físico

Fuente: *Propuesta metodológica para la elaboración de la normativa en el aula.* (SALAS; ROMERO, 2014).

Tabla 5 – Ejemplos de comportamientos esperables con alto nivel de desacuerdo.

Nº	Comportamiento	Tipo
1.4	Utilizar elementos tecnológicos sin fines educativos	Disruptivo
1.12	Hablar mientras el profesor explica algo	Disruptivo
2.8	Molestar a otro a través de aparatos tecnológicos (celular)	Psicológico

Fuente: *Propuesta metodológica para la elaboración de la normativa en el aula*. (SALAS; ROMERO, 2014).

Con respecto a los resultados esperables de la aplicación de la *Ficha de construcción de las normas*, se puede expresar la siguiente apreciación:

De acuerdo a la experiencia, es posible que la redacción de la normativa no sea uniforme y acorde a las recomendaciones que establece la teoría en todos los grupos. Esto se produce básicamente porque la actividad de redactar a través de un consenso grupal, en la cual participen todos los agentes educativos, no es un proceso que suceda con frecuencia.

Por lo anterior, es que el grupo de convivencia escolar responsable debe dirigir y acompañar a los grupos durante el proceso completo de realización de los talleres, velando por la corrección de los errores que puedan manifestarse en el proceso. Además, debe liderar la actualización de la normativa, mantener y fomentar los espacios de participación de toda la comunidad educativa.

Otro de los ámbitos de recogida de información fueron las entrevistas semiestructuradas a los docentes y directivos del centro educativo, con respecto a la importancia de las normas en el aula, las cuales se desarrollaron en el establecimiento educativo, en la etapa final de la investigación, y que tenían por finalidad recabar información relacionada con la importancia de trabajar la normativa de aula, como también recoger información de la investigación desarrollada en su establecimiento escolar, entre cuyas expresiones en extracto, se relevan:

Bueno...yo diría en primer lugar y objetivamente que tiene que ver con los procesos de enseñanza aprendizaje. En segundo lugar, que se puede sociabilizar en un ambiente positivo y sano para el desarrollo de las distintas habilidades de los *chiquillos*⁵, las habilidades sociales, la parte valórica, y el aprendizaje de todos ellos.

Además, como mencionabas antes, el rol de la escuela apunta a la formación de ciudadanos, con una actitud positiva de la cual ellos también son responsables. Es por eso que, es importante aplicar este tipo de instrumentos que vienen a potenciar este aspecto.

Profesor 1. Segundo Ciclo de Educación Básica

Bueno, yo creo que ésta es una gran oportunidad, ya que estamos haciendo que los *profes* trabajen en esto, que los mismos *profes* se puedan generar entre ellos, las instancias para poder trabajar y consensuar todo lo que es, las normas.

5- Léase, estudiantes o alumnos.

No sacamos nada si nos quedamos en la teoría, lo importante es que se salga de ellos mismos todo esto, para después consensuar las normas con los estudiantes.

Directivo.

Yo creo que son necesarias. Si no hay normas hay desorden, hay anarquía, y todos debemos procurar caminar hacia un mismo destino. Eso significa tener bien claro, cuál es el norte que tiene el establecimiento, cuales son los límites que tiene el alumno y el profesor, y que tiene todo el estamento educacional en ese sentido. Las normas son primordiales, son esenciales en la escuela y también en la sociedad misma.

Profesor 1. Segundo Ciclo de Educación Básica

Conclusiones

En términos generales, se puede realizar una evaluación positiva de la experiencia, puesto que pese a las limitantes que existen en el actual sistema chileno –llámese falta de tiempos y espacios para debatir y trabajar sobre convivencia escolar–, este programa, y en palabras de los mismos participantes de la experiencia, abrió la posibilidad de hacerlo de manera rápida, concisa y eficaz. Los participantes destacaron el gran aporte que significa la posibilidad de trabajar la convivencia escolar de manera integrada, asegurando la participación de todos los entes involucrados, sin que ello signifique la utilización de mucho tiempo, el cual para ellos es escaso. Por otro lado, destacan lo invaluable que es el lograr acuerdos generales entre colegas, y con los estudiantes en cuanto a las normas escolares, y lo positivo que resulta el trabajar esta temática de manera organizada, reflexiva, y mediante la consecución de acuerdos.

Si bien el éxito de la iniciativa no es cuantificable aún, puesto que la muestra en la cual fue aplicado, y el tiempo transcurrido tras la aplicación del mismo, no es el suficiente para realizar una evaluación, si se puede obtener una idea del éxito, en base a los comentarios de los involucrados y lo llamativo que resultó para los participantes esta forma de trabajo.

Mediante la aplicación de la iniciativa investigativa, fue posible divisar y entrever ciertos puntos que son posibles de analizar en forma más profunda en estudios posteriores, y que por otro lado, dan luz a ciertas ideas que pueden ser tomadas en consideración a la hora de trabajar la convivencia escolar, eliminando ciertos prejuicios y dando luces de nuevos desafíos a trabajar y considerar en el futuro, en lo concerniente a la convivencia escolar. En las siguientes líneas se comentan tales puntos.

Contrario a lo que podría pensarse, tanto docentes como estudiantes –considerados como un colectivo– tienen una percepción similar en cuanto a la gravedad que revisten la mayoría de los comportamientos que son considerados indeseados. Ambos grupos tienen conciencia de lo grave que resultan las faltas que son constitutivas de violencia (sobre todo física), siendo los comportamientos ligados a este tipo de violencia los considerados más graves por ambos grupos, sobre todo cuando son reiterados y constitutivos de bullying. Existe conciencia entre profesores y estudiantes, de que el bullying es una de las conductas más graves que se pueden manifestar en el aula.

Los únicos puntos o comportamientos en donde parece no haber un total acuerdo entre ambos grupos respecto a la gravedad que revisten tienen relación con la utilización

de los recientemente aparecidos dentro del aula: objetos tecnológicos portables (mp3, celulares, tablet, etc.). En relación a esto, los docentes tienden a considerar la utilización de estos objetos como comportamientos graves, mientras que para los estudiantes, dichos comportamientos son de los menos graves. Lo anterior, deja claro lo disímil que resulta la utilización de dichos objetos en el aula, punto que sin duda ha de ser estudiado con mayor profundidad, conversado y debatido en los establecimientos, a fin de lograr conseguir acuerdos en cuanto a su utilización.

Al analizar los resultados, se desprende también que existe poca coherencia en la valoración y gravedad que revisten distintos tipos de comportamientos según el grupo al que se pertenezca (profesores y estudiantes), lo que demuestra una diferencia en los criterios a la hora de percibir la gravedad de las faltas.

Llamativo resulta también, la poca claridad y el desconocimiento que existe a nivel de docentes y estudiantes, en lo relativo a la forma en que deben ser redactadas las normas. No hay conciencia de la necesidad de que las normas sean claras, concisas, formativas, que estén redactadas en positivo, que sean pocas, y que resalten algún valor. Lo anterior deja en claro la necesidad de reforzar la temática, a la hora de trabajar la convivencia escolar.

Finalmente, es preciso destacar que todos los participantes se mostraron motivados con el trabajo y valoraron la iniciativa de generar un procedimiento participativo donde se integre a profesores y estudiantes en la toma de decisiones. Este hecho refleja que el poco trabajo y conocimiento de la temática, guarda relación con la falta de espacios e información, más que con la desmotivación de los agentes educativos.

Consideraciones finales

Para finalizar, es menester insistir nuevamente en que la presente investigación, tipo caso de estudio, desea ayudar a mejorar el trabajo en convivencia escolar, facilitando la labor de todos los agentes que interactúan en las comunidades educativas a través del desarrollo de una metodología de trabajo que no requiera de gran tiempo y que asegure la participación democrática de los agentes ya individualizados. Por lo anterior es que se propone a las distintas comunidades educativas –a través del uso del programa- que trabajen y logren superar los siguientes desafíos:

a) Generar espacios para la discusión de la convivencia escolar con la participación de toda la comunidad educativa. Hacer que la normativa escolar a nivel de colegio y de aula, sea elaborada de manera participativa, democrática y consensuada.

b) Integrar en los procesos de gestión y elaboración de las normas a docentes y estudiantes, sobre todo en aquellos tocantes al aula. Incluir a dichos actores en el proceso tiene alto impacto positivo, y es muy importante que los involucrados participen del proceso de discusión y redacción de las normas.

c) Elaborar una normativa específica de aula mediante mecanismos participativos y democráticos, a fin de fortalecer la convivencia escolar dentro de esta. Para mejorar la convivencia a nivel de colegio o escuela, es necesario comenzar mejorando la convivencia en el aula.

d) Redactar las normas de manera clara, concisa, y en sentido positivo. Una visión de las normas desde una perspectiva formativa y resaltando valores positivos fomentará el buen desarrollo de los estudiantes.

Referencias

ASTOR, Ron Avi; GUERRA, Nancy; VAN ACKER, Richard. How can we improve school safety research? **Educational Researcher**, Newark, v. 39, n. 1, p. 69-78, 2010.

CALVO, Ángel. **Problemas de convivencia en los centros escolares: análisis e intervención**. Madrid: EOS, 2003.

CHILE. ENVAE. Ministerio del Interior. Seguridad Pública. Chile. **Tercera encuesta nacional de violencia en el ámbito escolar**. Santiago de Chile: Ministerio de Educación, 2009. Disponible en: <http://www.seguridadpublica.gov.cl/filesapp/presentacion_violencia_escolar_2009_web.pdf>. Acceso en: 10 jul. 2016.

CHILE. Ministerio de Educación. **Agencia de calidad de la educación**. Santiago de Chile: Ministerio de Educación, 2016. Disponible en: <<http://www.simce.cl/ficha/?rbd=11394>>. Acceso en: 21 mayo 2016.

CHILE. Ministerio de Educación. **Gestión de la buena convivencia: orientaciones para el encargado de convivencia escolar y equipos de liderazgo**. Santiago de Chile: Ministerio de Educación, 2013. Registro de propiedad intelectual N° 232.163.

CHILE. Ministerio de Educación. **Marco para la buena enseñanza**. 7. ed. Santiago de Chile: Ministerio de Educación, 2008.

CHILE. Ministerio de Educación. **Metodologías de trabajo para el mejoramiento de la calidad de la convivencia escolar**. Santiago de Chile: Ministerio de Educación, 2005.

CHILE. Ministerio de Educación. **Política de convivencia escolar**. Santiago de Chile: Ministerio de Educación, 2002. Disponible en: <http://www.convivenciaescolar.cl/index2.php?id_seccion=3375&id_portal=50&id_contenido=13803>. Acceso en: 10 may. 2016.

COHEN, Jonathan et al. School climate: research, policy, practice, and teacher education. **Teachers College Record**, New York, v. 111, p. 180-193, 2009.

DELORS, Jacques. **La educación encierra un tesoro: informe a la Unesco de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI**. [S. l.]: Unesco, 1996. Disponible en: <http://www.unesco.org/education/pdf/DELORS_S.PDF>. Acceso en: 12 agt. 2016.

FJELDSTAD, Dag; MIKKELSEN, Rolf. Strong democratic competence does not automatically lead to strong engagement and participation. **International Journal of Educational Research**, Norway, v. 39, n. 6, p. 621-632, 2003.

GUBA, Egon.; LINCOLN, Yvoanna. **Effective evaluation**. San Francisco: Jossey-Bass, 1981.

HENAO, Juanita. La prevención temprana de la violencia: una revisión de programas y modalidades de intervención. **Universitas Psychologica**, Bogotá, v. 4, n. 2, p.161-177, 2005.

HONG, Jun Sung; ESPELAGE, Dorothy. A review of research on bullying and peer victimization in school: an ecological system analysis. **Aggression and Violent Behavior**, Illinois, v. 17, n. 4, p. 311-322, 2012.

JUNAEB. Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas. **Prioridades 2016, con IVE SINAIE (Sistema Nacional de Asignación con Equidad para Becas JUNAEB) Básico, Medio y Comunal**. [S. l.]: Junaeb, 2016. Disponible en: <<https://www.junaeb.cl/ive>>. Acceso en: 14 jul. 2016.

KLEVENS, Joanne. **Estrategias para la prevención temprana de la violencia en niños**. Medellín: Alcaldía de Medellín, Programa de Convivencia Ciudadana. Secretaría de Educación y Cultura, 2000.

MARTORELL, Carmen. **Convivencia escolar: casos y soluciones**. Valencia: Conselleria de Educación, 2008. Disponible en: <http://www.ceice.gva.es/documents/162793785/162793912/casos_soluciones.pdf/862340df-c7d2-4581-a55f-663a35aa9871>. Acceso en: 12 ag. 2016.

MCCLANAHAN, Molly; MCCOY, Stephanie; JACOBSEN, Kathryn. Forms of bullying reported by middle-school students in Latin America and the Caribbean. **Advances in School Mental Health Promotion**, Maryland, v. 8, n. 1, p. 42-54, 2015.

MEGÍAS, María Purificación. **La convivencia escolar y cómo resolverlos conflictos y la violencia en el aula**. Granada: Adice, 2011. Disponible en: <<https://es.scribd.com/doc/306838967/La-Convivencia-Escolar-y-Como-Resolver-Los-Conflictos-y-La-Violencia-en-El-Aula>>. Acceso en: 12 agt. 2016.

NAIL, Oscar. **Los incidentes críticos de aula: un aporte a la gestión docente y la formación inicial**. Concepción: Universidad de Concepción, 2010. Proyecto DIUC 210.161.006-1.0.

NAIL, Oscar; MUÑOZ, Máximo. Análisis de la convivencia escolar en segundo ciclo básico de la comuna de Tomé. Percepción de los actores: Relaciones, participación y normas en escuelas públicas. **Psychology Society & Education**, Mérida, v. 3, n. 2, p. 83-97, 2011.

NAIL, Oscar; MUÑOZ, Máximo; ANSORENA, Natalia. Normativa y reglamentos de convivencia escolar, ¿Una oportunidad o una carga para la escuela? **Educere**, Mérida, v. 16, n. 55, p. 373-384, 2012. Disponible en: <<http://www.redalyc.org/pdf/356/35626140002.pdf>>. Acceso en: 12 agt. 2016.

ORTEGA; Raúl; CARAFI, Eric. **Análisis de manuales de convivencia escolar del Departamento Provincial de Educación Santiago Centro**. Santiago de Chile: Universidad de Chile. 2008. Disponible en: <<http://www.facso.uchile.cl/sociologia/investigacion/63095/nucleo-de-educacion-y-convivencia-escolar>>. Acceso en: 12 jul. 2016.

ORTEGA, Raúl; ÑANCUPIL, Miguel. **La convivencia escolar en la Florida e Isla de Maipo**. Santiago de Chile: Universidad de Chile. 2009. Disponible en: <<http://www.uchile.cl/publicaciones/58322/cuadernos-para-la-publicacion-de-conflictos-escolares>>. Acceso en: 12 jul. 2016.

ORTEGA-RUIZ, Rosario; DEL REY, Rosario; CASAS, José. **La convivencia escolar: clave en la predicción del bullying**. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, Madrid, v. 6, n. 2, p. 91-102, 2013. Disponible en: <<http://www.rinace.net/riee/numeros/vol6-num2/art04.pdf>>. Acceso en: 12 ag. 2016.

ORTEGA-RUIZ, Rosario; DEL REY, Rosario; FERIA, Irene. Convivencia escolar: fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar. **Revista Interuniversitaria de la Formación del**

Profesorado, Córdoba, v. 66, n. 23/3, p. 159-180, 2009. Disponible en: <http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1258588302.pdf>. Acceso en: 12 agt. 2016.

ORTEGA-RUIZ, Rosario et al. **10 ideas clave**. Barcelona: Graó, 2008. Disciplina y gestión de la convivencia. Disponible en: <<http://www.grao.com/llobres/10-ideas-clavedisciplina-y-gestion-de-la-convivencia>>. Acceso en: 12 de agt. 2016.

PÉREZ, Cruz. Educación para la convivencia como contenido curricular: propuestas de intervención en el aula. **Estudios Pedagógicos**, Valdivia, n. 25, p. 113-130, 1999. Disponible en: <http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07051999000100007>. Acceso en: 12 agt. 2016.

PÉREZ, Cruz. Efectos de la aplicación de un programa de educación para la convivencia sobre el clima social del aula en un curso de 2° de ESO. **Revista de Educación**, Madrid, n. 343, p. 503-529, 2007. Disponible en: <http://www.revistaeducacion.mec.es/re343/re343_21.pdf>. Acceso en: 12 agt. 2016.

PÉREZ-FUENTES, María del Carmen et al. Análisis de las publicaciones sobre convivencia escolar en una muestra de revistas de educación en la última década. **Aula Abierta**, Oviedo, v. 32, n. 2, p. 81-90, 2011.

PERRY, Arthur. **The management of a city school**. New York: Macmillan, 1908.

RODRÍGUEZ, Gregorio; GIL, Javier; GARCÍA, Eduardo. **Metodología de la investigación cualitativa**. 2. ed. Málaga: Aljibe, 1999.

SAARENTO, Silja et al. Student, classroom, and school-level risk factors for victimization. **Journal of School Psychology**, Illinois, v. 51, n. 3, p. 421-434, 2013.

SALAS, Ricardo; ROMERO, Gabriel. **Propuesta metodológica para la elaboración de la normativa en el aula**, 2014. Tesis (Licenciado en Educación) – Facultad de Educación, Universidad de Concepción, Concepción, 2014.

STENHOUSE, Lawrence. Conducción, análisis y presentación del estudio de casos en la investigación educacional y evaluación. In: MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, Juan Bautista. **Hacia un enfoque interpretativo de la enseñanza**. Granada: Universidad de Granada, 1990. p. 69-85.

THAPA, Amrit et al. A review of school climate research. **Review of Educational Research**, Pennsylvania, v. 83, n. 3, p. 357-385, 2013.

THORNBERG, Robert; ELVSTRAND, Helene. Children's experiences of democracy, participation, and trust in school. **International Journal of Educational Research**, Durham, v. 53, p. 44-54, 2012.

TORREGO, Juan Carlos. **Modelo integrado de mejora de la convivencia**. Barcelona: Graó, 2006.

TORREGO, Juan Carlos; FERNÁNDEZ, Isabel. Protocolo de actuación urgente ante conflictos: violencia grave, acoso escolar, disrupción. In: LUENGO, Florencio; OLMEDILLA, J. M. Moreno (Coord.). **Proyecto Atlántida: escuela democrática**. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. Gobierno de Canarias, 2007. p.61-91. Disponible en: <<http://www.proyectoatlantida.eu/wordpress/wp-content/uploads/2014/08/Protocolos-de-Convivencia.pdf>>. Acceso en: 12 agt. 2016.

VAELLO, Juan. **Resolución de conflictos en el aula**. [S. l.]: Santillana Educación, 2003. Disponible en: <<http://carei.es/wp-content/uploads/Resoluci%C3%B3n-conflictos-en-el-aula.-Juan-Vaello.pdf>>. Acceso en: 12 ago. 2016.

ZULLIG, Keith et al. School climate: historical review, instrument development, and school assessment. *Journal of Psychoeducational Assessment*, Ontario, v. 28, n. 2, p. 139-152, 2010.

Recibido en: 12.08.2016

Aprobado en: 21.02.2017

Oscar Nail Kroyer es doctor por la Universidad de Córdoba de España. Decano de la Facultad de Educación de la Universidad de Concepción. Presidente del Consejo de Decanos de las Facultades de Educación de las universidades chilenas del Consejo de Rectores (CRUCH). Forma parte de la comunidad científica, Critic-Share de España, la cual tiene como objetivo mejorar las prácticas educativas a través de la intervención y la formación.

Jorge Valdivia Guzmán es doctor por la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España. Coordinador académico magíster en Informática educacional para la docencia. Actualmente forma parte de la Secretaría Académica de Postgrado de la Facultad de Educación en la Universidad de Concepción, y del grupo de investigación relacionado con temas como los incidentes críticos y convivencia escolar en el ámbito educacional.

Jorge Gajardo Aguayo es magíster en Gestión, Liderazgo y Política educativa y docente de la Facultad de Educación de la Universidad de Concepción. Coordinador académico magíster en Gestión, Liderazgo y Política educativa. Actualmente es coordinador territorial del Proyecto de Líderes Educativos de la Universidad de Concepción, el cual forma parte del Centro de Liderazgo para la Mejora Escolar del Ministerio de Educación.

Carmen Viejo Almanzor es doctora y docente de la Universidad de Córdoba, España. Miembro investigador del Laboratorio de Estudio de la Convivencia y Prevención de la Violencia Escolar (LAECovi) con sede en la Universidad de Córdoba, cuya línea de trabajo se focaliza en el estudio de las relaciones interpersonales positivas.

Ricardo Salas Salinas es licenciado en Educación por la Universidad de Concepción. Actualmente desarrolla docencia en el contexto de su especialidad.

Gabriel Romero Torres es licenciado en Educación por la Universidad de Concepción. Actualmente desarrolla docencia en el contexto de su especialidad.