

**LA IMPORTANCIA DEL MANUAL DE CONVIVENCIA PARA LA MEDIACION DE  
CONFLICTOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “OTONIEL GUZMÁN” DEL  
NIVEL DE SECUNDARIA DE LA VEREDA MALABAR DEL MUNICIPIO DE  
VENADILLO - TOLIMA**

**YOLIMA AGUILAR ARIAS  
MELBA ROCIO CAMAYO LONDOÑO  
LUZ MARINA CASAS DE MURCIA**

**Trabajo de grado como requisito parcial para optar al título de  
Especialista en Gerencia de Instituciones Educativas**

**Director  
JORGE ALDEMAR SANCHEZ DIAZ  
Magister en Educación**

**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
IBAGUE - TOLIMA**

**2016**

**PROGRAMA DE POSGRADOS  
 ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS  
 ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO**

<b>CREAD:</b> IBAGUÉ	<b>FECHA:</b> 29-Noviembre-2016	<b>HORA INICIO:</b> 3:30 p.m.	<b>LUGAR:</b> Salón 401 4° Piso bloque 31B Santa Helena
<b>CÓDIGO</b>		<b>AUTORES</b>	
1.	092400012016	YOLIMA AGUILAR ARIAS	
2.	092400052016	MELBA ROCIO CAMAYO LONDOÑO	
3.	092400082016	LUZ MARINA CASAS DE MURCIA	

**TITULO DEL TRABAJO:**

LA IMPORTANCIA DEL MANUAL DE CONVIVENCIA PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "OTONIEL GÚZMAN" DEL NIVEL DE SECUNDARIA DE LA VEREDA MALABAR DEL MUNICIPIO DE VENADILLO – TOLIMA.

**DIRECTOR TRABAJO GRADO:**

JORGE ALDEMAR SANCHEZ DIAZ

**JURADO CALIFICADOR:**

1. EDUARDO AUGUSTO LOPEZ RAMIREZ
2. CICERÓN CAICEDO DUARTE

**DIRECTOR DE PROGRAMA O DELEGADO:**

LUIS HERNANDO AMADOR PINEDA

**OBSERVACIONES:**

---



---



---

**CONCEPTO DE LOS JURADOS**

NOTA TRABAJO 50% 4.2      NOTA SUSTENTACION 50%  
 1. 4.2      PROMEDIO 1. 4.2  
 2. 4.2      2. 4.2  
 3. \_\_\_\_\_      3. \_\_\_\_\_  
 4. \_\_\_\_\_      4. \_\_\_\_\_

Siendo las 5:15 pm se da por terminada la sustentación, en constancia firman.

JURADO 1: \_\_\_\_\_

JURADO 2: \_\_\_\_\_

ASESOR DEL TRABAJO

DIRECTOR DE PROGRAMA

## DEDICATORIA

Dedicado especialmente a Dios por darme la oportunidad de culminar mi Especialización que tanto me ha costado sacrificios, gracias señor por permitirme vivir esta experiencia tan maravillosa.

A mis dos hijos Esteban y Juan Pablo, los cuales son el motor de mi vida y la razón para no desistir, y a todas las personas que en su momento hicieron parte de este trabajo.

Amigas y amigos, maestros quienes compartieron alegrías y tristezas los llevare siempre en mi corazón.

Mis abuelos Ana Silvia Vargas (QEPD) y Isidro Arias Macías (QEPD), por quererme y apoyarme siempre, esto también se lo debo a ustedes.

Gracias y mil gracias por el apoyo por permitirme ser una Especialista.

***Yolima Aguilar Arias***

A Dios nuestro Señor, quién es nuestro guía, fortaleza, sabiduría y templanza, a mis padres, hijos, esposo que estuvieron permanentemente acompañándonos.

A mis compañeros de grupo, amigos, y tutores por brindarnos apoyo permanente durante el transcurso de la especialización.

***Luz Marina Casas***

Le doy gracias a Dios por permitirme escalar cada día más un peldaño en el trayecto de mi vida, gracias a mi esposo y hermanos por ese apoyo y cariño que han depositado en mí y en especial a mi hija gracias y mil gracias por ese acompañamiento y amor incondicional que me brinda en cada espacio de mi vivir.

***Melba Rocio Camayo***

## **AGRADECIMIENTOS**

Nuestros más sinceros agradecimientos a:

A Dios el todo poderoso que nos brindó sabiduría para el alcance de nuestros logros

Al mi profesor el nuestro Director Jorge Aldemar Sánchez Díaz, por su apoyo y gran dedicación, de igual manera a los demás profesores de la Especialización y a nuestros compañeros de estudio por todos sus aportes y apoyo durante el proceso que culminó con gran satisfacción.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	14
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	16
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3 OBJETIVOS .....	17
1.3.1 Objetivo General. ....	17
1.3.2 Objetivos Específicos .....	17
1.4 JUSTIFICACIÓN .....	18
<b>2. MARCO TEORICO</b> .....	21
2.1 ANTECEDENTES .....	21
2.1.1 Importancia de la Convivencia Escolar .....	21
2.1.2 Convivencia y Educativo para Rodríguez Conflicto J, (2006).....	22
2.1.3 Estrategias Para Generar la Convivencia Escolar.....	23
2.1.4 Convivencia Escolar:.....	24
2.1.5 Una Mirada al Conflicto Desde el Maestro y su Quehacer Cotidiano.....	25
2.2 MARCO LEGAL .....	26
2.3 IMPORTANCIA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR .....	45
2.3.1 Convivencia y Clima Institucional. ....	47
2.3.2 Convivencia y Conflicto Educativo. ....	48
2.3.3 Una Mirada al Conflicto Desde el Docente.....	50
2.3.4 Los Conflicto.....	51
2.4 CONTEXTO DE LA INVESTIGACION .....	53
2.4.1 Condición Geográfica la Institución Educativa Otoniel Guzmán de Venadillo.....	53
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	55
3.1 TIPO DE ESTUDIO .....	55
3.2 FASES DE LA INVESTIGACION .....	59

3.2.1 Primera Fase.....	59
3.2.2 Segunda Fase.....	60
3.2.3 Tercera Fase.....	61
3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS .....	61
3.3.1 Observación Directa o Participante.....	61
3.3.2 Encuesta. ....	62
3.3.3 Entrevista. ....	62
<b>4. ANALISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>64</b>
4.1 ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN.....	64
4.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS.....	64
4.2.1 Análisis de la Encuesta Aplicada a Estudiantes .....	64
4.2.2 Análisis de las Encuestas Aplicadas a Padres de Familia .....	71
4.2.3 Análisis de la Entrevista Aplicadas a Docentes.....	77
<b>5. PROPUESTA.....</b>	<b>83</b>
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>84</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>86</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>87</b>

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1.</b> ¿Con quién vive? .....	65
<b>Figura 2.</b> ¿Cómo se siente en el colegio? .....	66
<b>Figura 3.</b> ¿Ha sentido miedo al venir al colegio?.....	67
<b>Figura 4.</b> ¿Cómo se siente tratado por los profesores?.....	68
<b>Figura 5.</b> ¿Algunos compañeros lo han amenazado, lo han tratado mal dentro o fuera del salón en el transcurso del año escolar? .....	69
<b>Figura 6.</b> ¿Qué hace usualmente frente a un conflicto con un compañero de clase? ..	70
<b>Figura 7.</b> ¿Qué hace usualmente frente a un conflicto con un profesor? .....	71
<b>Figura 8.</b> ¿Mantiene un dialogo permanente con sus hijos respecto a problemas escolares y personales?.....	72
<b>Figura 9.</b> Considera usted que los conflictos que se presentan entre estudiantes en la institución educativa, ¿inciden en las prácticas escolares diarias? .....	73
<b>Figura 10.</b> ¿Qué valores de estos se fomentan en su casa? .....	74
<b>Figura 11.</b> ¿Considera que los acuerdos de convivencia escolar que se plantean desde el manual de convivencia contribuyen a mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes y docentes?.....	75
<b>Figura 12.</b> ¿Cuántas veces su hijo o hija ha sido víctima de conflicto con otros estudiantes o docentes? .....	76
<b>Figura 13.</b> ¿Qué temas considera que debe reforzarse en la Escuela de Padres de Familia?.....	77
<b>Figura 14.</b> En el desarrollo de las clases a nivel del aula, ¿qué acciones y demás comportamientos utiliza en la convivencia de los estudiantes? .....	78
<b>Figura 15.</b> ¿Cómo construye normas de convivencia dentro de su grupo?.....	79
<b>Figura 16.</b> ¿Qué valores se evidencian en los estudiantes en la convivencia escolar, que reflejen la realidad familiar? .....	80
<b>Figura 17.</b> Para aminorar los conflictos y problemas es necesario que el equipo completo de docentes tome conciencia de estos.....	81

**Figura 18.** ¿Qué aspectos conoce acerca de la Ruta de Convivencia Escolar como instrumento para resolver conflictos? ..... 82

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo A.</b> Encuesta a estudiantes .....	91
<b>Anexo B.</b> Encuesta a padres de familia.....	93
<b>Anexo C.</b> Entrevista a docentes .....	94
<b>Anexo D.</b> Taller para los estudiantes.....	95
<b>Anexo E.</b> Taller para los padres de familia .....	102
<b>Anexo F.</b> Taller para los docentes .....	106

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se hace el planteamiento de la siguiente problemática ¿Cómo implementar el manual de convivencia para la solución de los conflictos que a diario se dan en la institución educativa Otoniel Guzmán del nivel de secundaria de la vereda Malabar del municipio de Venadillo? Este esbozo surge a partir de la indiferencia y aceptabilidad de la comunidad educativa frente a los conflictos recurrentes entre estudiante – estudiante y estudiante - docente en la institución educativa, planteándose la necesidad de minimizar la situación de conflicto desde la utilidad y aplicación del manual de convivencia. Instrumento pedagógico que cuenta el establecimiento y que es parte fundamental para la convivencia escolar ya que desde allí se establecen los derechos y deberes humanos, acuerdos y normas a cumplir por toda la comunidad.

Teniendo en cuenta esta problemática de relación social que se presenta en el establecimiento educativo se traza un objetivo general de Implementar el uso y puesta en acción del manual de convivencia para la mediación y solución de conflictos el cual busca mejorar la convivencia dentro de las aulas y fuera de ellas y unos objetivos específicos donde se pretende Identificar a nivel de la comunidad educativa las causas y demás aspectos que han venido generando conflictos, situación evidenciada desde los instrumentos que se aplicaron como la observación, la entrevista a docentes, encuestas a estudiantes y padres de familia obteniendo como resultado la problemática de convivencia desde la intolerancia e irrespeto al relacionarse unos con otros, conllevando a niveles de agresividad y posibles deserciones, que afectan el desarrollo de las clases obteniendo bajo rendimiento académico.

Por lo tanto se hace necesario implementar estrategias pedagógicas y formadoras que fortalezcan y mejoren las relaciones interpersonales planteadas desde talleres y vivencias a todos los actores de la institución donde permita conocer la Ruta para la

Convivencia Escolar y las situaciones de conflicto de acuerdo con los tipos que encierra para cada caso.

Para este trabajo de grado las investigadoras direccionaron el estudio desde el método cualitativo, siendo estas descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas y comportamientos observables ya que el objetivo ha sido comprender con un mayor nivel de precisión los factores que intervienen en las relaciones de convivencia en el centro escolar, evocando en los valores formados desde el vínculo familiar.

Se desarrolló esta investigación en las siguientes fases: Establecimiento de causas que inciden en el conflicto escolar, información tomada desde la interacción directa con la población, Socialización de La Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar apoyados desde un marco legal, organización y análisis de la información obtenida para plantear posibles soluciones que contribuyan con la minimización del problema y Conclusiones y dialogo de saberes frente a la situación detectada para mejorar la convivencia.

Concluyendo que el establecimiento educativo cuenta con herramientas pedagógicas para actuar y minimizar los conflictos, se requiere compromiso y actitud de pertenencia desde todos los miembros de la comunidad direccionado al trabajo pedagógico de manera continua para lograr avances significativos.

**Palabras clave:** manual de convivencia, conflictos, comunidad educativa, convivencia escolar, mediación.

## **ABSTRACT**

In this research, the approach of the problem is as follows:

How to implement the manual of coexistence to resolve conflicts which happen daily in the school Otoniel Guzman secondary level of Malabar village in the municipality of Venadillo?

This project arises from indifference and acceptability of the educational community to the recurring conflicts between student vs. student, and student vs teacher at the school, considering the need to minimize the conflict from the utility and application of behaviour manual, pedagogical tool available to the establishment which is essential part for school life because in this manual we can find the human rights and duties, agreements and standards to be met by the whole community.

Given this problem of social relationship in the school, is proposed an overall objective to implement the use and putting into action to the behaviour manual to mediate and resolve these conflicts and improve behavior in the classroom and outside it, and some specific objectives which aim to identify the causes and other aspects that have been generating conflicts in the educational community, Situation evidenced from the instruments were applied as observation, the interview to teachers, student surveys and parents which resulted in the problem of behavior from intolerance and disrespect to relate to one another, leading to levels of aggression and possible decisions that affect the development of classes obtaining underachievement.

therefore, it is necessary to implement pedagogical and forming strategies to strengthen and improve interpersonal relationships referred from workshops and experiences to all stakeholders of the institution where allowed to know the route for School Coexistence and conflict situations according to the types holds for each case.

To this degree work, the researchers leading the study from the qualitative method, with these detailed descriptions of situations, events, people and observable behaviors as the goal has been to understand with a higher level of accuracy the factors involved in relationships coexistence at school, evoking the values formed from the family bond.

This research was conducted in the following phases: Establishment of causes that affect school conflict, information taken from direct interaction with the population, Socialization of Route for School Coexistence supported from a legal framework, organization and analysis of information obtained to consider possible solutions that contribute to minimizing the problem and knowledge dialogue Conclusions and address the situation detected to seek to improve coexistence.

Concluding that the educational establishment has pedagogical tools to act and minimize conflicts, required commitment and attitude of belonging from all community members addressed a pedagogical work continuously to achieve significant progress.

**Keywords:** manual coexistence, conflict, education community, school life, mediation.

## INTRODUCCION

La convivencia escolar es uno de los aspectos fundamentales para la adquisición y proyección de cualquier sociedad. Dependiendo como esta se asuma y de acuerdo con los principios que la determinen, es posible la generación de ambientes, en donde la comunidad educativa en general llegue al disfrute o no de los diferentes momentos educativos.

Una de las herramientas que ha venido mediando en la interacción de todos y cada uno de los miembros de las instituciones educativas tanto particulares como oficiales, es el Pacto de Convivencia o llamado también pacto de convivencia, el cual es elaborado, discutido y asumido desde la intervención de los representantes de los diferentes estamentos que conforman la comunidad educativa.

Desde la Constitución Política de Colombia hasta el Ministerio de Educación Nacional se ha venido construyendo toda una normatividad que regula la construcción de este tipo de instrumentos, los cuales se convierten en elementos trascendentales para que una comunidad educativa, logre superar sus diferencias, se generen procesos de solución a los diversos conflictos y se propicien canales de comunicación y retroalimentación.

Sin embargo, esta herramienta útil y fundamental para el desarrollo de valores como la equidad, la justicia, el juicio, la solidaridad, entre otros, ha venido siendo reemplazada por comportamientos y actitudes en la comunidad educativa los cuales soslayan y denigran contra la eficacia y seriedad del mismo, llevándolo al desaparecimiento de su eficacia y eficiencia.

Es preciso entonces, rescatar el uso y la aplicabilidad correcta del llamado pacto de convivencia, para que los diversos grupos sociales que hacen parte de todas y cada una de las instituciones educativas vivencien comportamientos concordantes con la

norma y la misma comunidad educativa disfrute de su estancia en la escuela como parte del desarrollo integral de estos.

Es el propósito del presente trabajo de grado, hacer un análisis reflexivo y crítico a la puesta en práctica del Manual de convivencia y de su incidencia en los diversos comportamientos que han venido mostrando los estudiantes, buscando evidenciar desde esta herramienta caminos seguros que permitan superar los conflictos entre estudiantes y entre estudiantes y docentes.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La institución educativa “Otoniel Guzmán” de la vereda Malabar del municipio de Venadillo, cuenta con el manual de convivencia de acuerdo con la ley General de Educación en el artículo 87 donde se establece los derechos y obligaciones, de los estudiantes. En el cual los padres o tutores y los educandos firman la matrícula correspondiente en acuerdo de cumplir lo establecido en este documento, desde el cual se ha conformado el comité de convivencia escolar, el cual se halla integrado por representantes de los docentes, representante de los padres de familia y estudiantes. (Ministerio de Educación Nacional, 1994). Concordante con la guía 49 de la ley 1620 del 2013. Llamada “Guía pedagógica de convivencia escolar”, contando con estas herramientas para velar por una buena convivencia entre la comunidad educativa durante la permanencia al interior de la misma. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2013)

Sin embargo, y a pesar de que las familias y estudiantes adquieren un compromiso con la institución educativa en la matrícula, se ha venido presentando una serie de conflictos al interior y exterior de ésta que afectan la convivencia y a su vez deteriora las relaciones interpersonales entre estudiante - estudiante; estudiante – docente y docente –estudiante. Problemas de intolerancia e irrespeto los ha estado llevando a la agresividad física y psicológica dentro y fuera de las aulas escolares y de la misma institución. Este tipo de comportamientos preocupan a los docentes y directivas debido a que están afectando el desarrollo de clase al ser interrumpidas con palabras soeces, actitudes de desobediencia y amenazas de violencia que prometen realizar al salir de la institución, extendiendo el conflicto a la comunidad que se encuentra alrededor de la institución.

La comunidad ha manifestado encuentros, agresiones físicas y de palabras entre estudiantes horas después de salir de la jornada escolar entre los mismos estudiantes

de grados inferiores las cuales en algunos momentos son organizadas por algunos de los alumnos de grados superiores, generando ambientes de conflicto. Convirtiendo la institución en espacio de apatía y competencia de poder, pero también de indiferencia por parte de las directivas y docentes en general.

Por consiguiente se hace necesario reflexionar sobre la importancia de la convivencia desde la cotidianidad de la escuela, fortaleciendo la armonía, desde la participación de las familias y estudiantes en acuerdos y posibles soluciones, que desde el pacto de convivencia se puede establecer para mediación y solución de conflictos ya que es una herramienta que fortalece la formación ciudadana desde la escuela, la cual se halla expuesta en la ley de convivencia escolar y su decreto reglamentario con el objetivo de responder a las nuevas y diversas formas de solución de los conflictos.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo implementar el manual de convivencia para la solución de los conflictos que a diario se presentan en la institución educativa Otoniel Guzmán del nivel de secundaria de la vereda Malabar del municipio de Venadillo?

## **1.3 OBJETIVOS**

**1.3.1** Objetivo General. Implementar el uso y puesta en acción del manual de convivencia para la mediación y solución de conflictos en la institución educativa Otoniel Guzmán del nivel de secundaria de la vereda Malabar del municipio de Venadillo.

### **1.3.2** Objetivos Específicos

- Identificar a nivel de la comunidad educativa las causas y demás aspectos que han venido generando conflicto entre los estudiantes y entre los estudiantes y docentes.

- Socializar con la comunidad educativa la Ruta de Atención integral para la Convivencia Escolar y las situaciones de conflicto de acuerdo con los tipos que encierra para cada uno de los casos.
- Plantear desde el manual de convivencia alternativas de solución a los diversos problemas y conflictos que se puedan dar en el quehacer diario escolar.

#### 1.4 JUSTIFICACIÓN

La formación para la convivencia ciudadana es una de las necesidades primordiales que está viviendo nuestro país a causa de los conflictos que se presentan a diario por diferencias de opiniones, de intereses personales e intolerancia y que en buena medida deberá ser la familia y la escuela los escenarios en el que se generen aspectos de convivencia y aplicación de valores.

Desde esta perspectiva la educación se convierte en un medio fundamental para el fortalecimiento de la paz y la convivencia en el cumplimiento de los derechos humanos y en el que la institución educativa debe velar por una formación ciudadana de calidad que desde el ámbito pedagógico se pueda llegar a posibles soluciones, siendo la institución educativa Otoniel guzmán un lugar no lejano a este tipo de problemáticas en el que los escenarios de conflicto entre estudiante-estudiante y estudiante-docente han generado un ambiente de agresión e intolerancia de manera reiterativa, por lo tanto se hace necesario utilizar y aplicar normas que fortalezcan y salvaguarden la sana convivencia

De esta manera y apoyados en la normatividad que presenta la Guía 49 Guías pedagógicas. Para la convivencia escolar, Ley 1620 y el decreto 1965 de 2013 el cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2013). se busca crear conciencia de los alcances y consecuencias que trae para el grupo social, la

permanencia en este tipo de comportamientos. Se pretende generar iniciativas que fortalezcan la convivencia escolar por medio de mecanismos de prevención, promoción, atención y seguimiento orientados a mejorar el clima escolar del grupo de estudiantes y comunidad educativa en general dentro y fuera de la institución escolar.

Para lo cual, se toma como referencia la observación del comportamiento que se está presentando con los estudiantes entre sí y con los docentes dentro de la institución educativa que nos permitan conocer con razón de causa los orígenes que a nivel de las relaciones interpersonales que se viven afectando negativamente y a diario no siendo las más adecuadas para una convivencia armónica, lo cual esta afecta el nivel escolar y la concordia entre los mismos, sus efectos y posibles soluciones de fondo y forma.

En concordancia con lo anterior, se busca establecer criterios y procedimientos para resolver tales conflictos, precisando la instancia, el tiempo y demás condiciones para promover su solución pacífica y en el que aparece el comité de convivencia escolar como una de las instancias preferentes en la mediación y generación del diálogo y la conciliación con el objetivo de solucionar los conflictos con oportunidad y justicia y derivar de este proceso aprendizajes para mejorar la convivencia y el clima institucional, por consiguiente se requiere tener en cuenta el manual de Convivencia que se encuentra estipulado en la institución junto con los compromisos que adquirieron al ser matriculados como un instrumento de mediación de conflictos, el mismo que servirá para potencializar las capacidades afectivas y permitir una eficaz formación integral de los estudiantes.

Por lo expuesto anteriormente, el siguiente trabajo de grado parte desde una labor en equipo en el que interviene la escuela (docentes y directivas), y el hogar (los padres de familia); es decir toda la comunidad educativa de la Institución, descubriendo una parte los tipos de agresión y conflicto escolar que se presenta en la institución en el día a día y las acciones que se hacen al respecto, pues cada vez tales índices son frecuentes y

en el que los mecanismos y procesos que desarrolla la institución no han sido lo suficiente efectivos que permitan la disminución de estos.

Pretendiendo con este estudio, orientar y brindar herramientas a la institución educativa con respecto a los conflictos más comunes que se presentan entre estudiantes y el manejo que se pueda brindar, donde la institución basada en el manual de convivencia pueda darle solución y establecer estrategias para atender a tiempo situaciones que puedan afectar la convivencia escolar, que a su vez brindará pautas a padres de familia cómo detectar y actuar frente a situaciones de conflicto que puede estar afrontando su hijo e hija apoyándose desde el establecimiento educativo para la solución del problema de forma pacífica y equitativa .

## **2. MARCO TEORICO**

### **2.1 ANTECEDENTES**

Son diversos los estudios que a nivel nacional como internacional se han venido haciendo en torno al tema de la resolución de conflictos realizados, aquí se quiere destacar algunas de las temáticas de mayor relevancia.

**2.1.1** Importancia de la Convivencia Escolar Según Caballero, (2010) quien realizo una investigación centrándose en la convivencia escolar reconoció que la finalidad del mismo ha sido conocer algunas peculiaridades de prácticas educativas que fomentan la paz y la convivencia en el ámbito escolar. Para esto, se ha recogido información, mediante entrevista estructurada, en diez centros educativos de la provincia de Granada, acogidos a la Red Andaluza “Escuela, espacio de paz”, sobre la puesta en marcha, desarrollo y evaluación de actuaciones encaminadas hacia la cohesión del grupo, la gestión democrática de normas, la educación en valores, las habilidades socioemocionales y la regulación pacífica de conflictos.

Para dar respuesta a lo anterior hay que reconocer que los problemas de convivencia no dejan de ser problemas de valores sociales, en los que la institución escolar y la acción pedagógica de los profesionales pueden jugar un papel fundamental, pero no son ni los únicos ni los principales. El profesorado considera de importancia capital la participación familiar, sin cuyo apoyo difícilmente se conseguirá educar en una Cultura de Paz.

Del análisis de los documentos, se desprende que hay una serie de medidas y actuaciones que se llevan a cabo en los centros educativos que favorecen la buena convivencia. La necesidad de cooperación entre todos los actores intervinientes en el proceso educativo o la importancia de sistematizar e institucionalizar el trabajo que eduque para el fomento de una cultura de paz, conforman entre otras las conclusiones a las que se llega en este estudio.

**2.1.2** Convivencia y Educativo para Rodríguez, (2006) quien analizo los problemas de convivencia existentes en los centros educativos. Los docentes son conscientes de las dificultades que tienen para resolver los conflictos dentro y fuera de las aulas. Por ejemplo, para dar respuesta a las conductas disruptivas, violentas, la desmotivación, el acoso sexual, etc. En este trabajo, sugerimos algunos parámetros de actuación basados en el conocimiento exhaustivo del centro del alumnado, el trabajo en equipo, la mejora de estrategias comunicativas y el análisis de los problemas de convivencia desde una perspectiva diferenciada.

Este trabajo ofrece un marco de reflexión y unas pautas de trabajo orientadas a la prevención y mejora. Para ello, analiza la convivencia así como las diferentes conductas conflictivas presentes en el aula, proponiendo unos parámetros de actuación centrados en el conocimiento del centro y los estudiantes, el trabajo en equipo, las normas de relación, las estrategias comunicativas y el estudio diferenciado de los problemas conductuales del alumnado. En las instituciones educativas la violencia entre los escolares se ha convertido en una de interacción más que tener una buena convivencia, lo único que les importa es demostrar quien posee más poder, no importa cómo se obtenga, este por supuesto se obtiene a través de las agresiones tanto físicas como psicológicas, porque es la manera como el alumno sabe o entiende que se obtiene esa prioridad ante el otro, y desde luego esto conlleva a que se presenten conflictos entre ellos con bastante frecuencia.

La escuela es el sitio de encuentro de muchas personas con sentimientos y actitudes diferentes, lo que hace que se presenten roces que afectan las relaciones interpersonales entre los alumnos y por tanto la convivencia en el aula. Por lo general estos conflictos pasan desapercibidos ante la mirada de la comunidad educativa, a quienes no les interesa como se presentan las interacciones entre los estudiantes, además es mucho más fácil ignorar las dificultades que se presentan que tratar de darles una solución adecuada porque la institución educativa no cuenta con las herramientas, ni el conocimiento necesario para abordar este tipo de problemas que

terminan por afectar no solo a aquellas personas directamente involucradas sino a toda la institución en general que resulta incluida.

**2.1.3 Estrategias Para Generar la Convivencia Escolar de Acuerdo con Gutiérrez y Pérez, (2015)** en la actualidad, muchos educadores se sienten presionados, frustrados, agotados por las múltiples responsabilidades laborales, el exceso de trabajo, la conflictividad en las aulas, las preocupaciones y los miedos. Por lo tanto, Si los educadores viven desanimados y pesimistas ante la vida y su tarea como educadores, cómo podrán ayudar a los estudiantes a vivir con esperanza, alegría y confianza en sí mismos y en el futuro.

De igual manera para llevar a cabo una educación para la paz, debe ser concebida por todo el colectivo docente como: un proceso consiente, continuo y permanente, asentado en la constante evolución de la sociedad, en el desarrollo de los valores, así como en la perspectiva positiva del conflicto, y que tenga como finalidad la convivencia, la defensa de la dignidad humana, el reconocimiento y respeto de los derechos humanos, estas acciones deben estar inspiradas en los siguientes principios: Vivir la convivencia escolar, Educación desde y para la acción Transformar la realidad, Visiones globalizadoras e interdisciplinarias, Relación entre fines y medios, Conocimiento y afecto mezcla perfecta, La dimensión organizativa, Creación de un grupo de mutuo apoyo y confianza, La actitud del profesorado, Las técnicas cooperativas de gestión, Dinámicas de grupo y de clarificación de valores, Organización democrática de la escuela, La resolución no violenta de los conflictos, Facilitar y mejorar la comunicación, Trabajar sobre los problemas concretos y Centrarse en las alternativas de resolución.

La escuela es un lugar excelente para aprender a convivir porque la misión principal de la institución escolar, además de enseñar contenidos, es enseñar a ser ciudadanos, respetar a los otros como iguales en dignidad y derechos, a reconocer, valorar y aceptar las diferencias, a ser solidario, tolerante. La convivencia debe ser gestionada por tratarse de aprendizajes fundamentales en la formación de las personas y por ser la

escolaridad la primera experiencia de convivencia ciudadana. Una convivencia escolar democrática, pacífica, respetuosa e inclusiva, modela una sociedad del mismo tipo y da oportunidades de aprendizaje a todas y todos los estudiantes. La convivencia, por tanto, no puede ser dejada al azar, su propósito es formar en los valores, actitudes y habilidades que requiere dicha sociedad. El grupo familiar también es vital para enseñar los valores que constituyen el núcleo de una formación ciudadana democrática y en paz. Por eso, es necesario aprender a expresarse, participar activamente, dialogar escuchando al otro, resolver las diferencias en forma armoniosa.

**2.1.4 Convivencia Escolar:** fortaleza de la comunidad educativa y protección ante la conflictividad escolar se encuentra a Del Rey, Ortega y Feria, (2009) el estudio que aquí se presenta surge bajo la necesidad de comprobar cómo, a pesar de que existan problemas escolares, la comunidad educativa (estudiantes, docentes y familias) valora positivamente la convivencia de sus centros educativos, y trata de encontrar confluencias y divergencias entre ellos. Además, se pretende indagar sobre las claves que, según cada uno de los grupos relevantes, caracterizan una buena convivencia escolar.

A modo de estudio de caso, este trabajo se ha centrado en el estudio de la convivencia en las escuelas de una zona geográfica concreta de Andalucía, el llamado Campo de Gibraltar, vista por sus protagonistas: escolares, docentes y familias. Se han analizado las experiencias de convivencia y la percepción que de ellas han tenido los tres colectivos que componen el núcleo humano de la convivencia en la comunidad escolar, buscando encontrar confluencias y divergencias y tratando de valorar la calidad de la convivencia percibida y su relación con la percepción de conflictividad, establecimiento y manejo de las normas y reglas escolares, y percepción de otros problemas de integración y coherencia en la dinámica social de la escuela.

Los escolares deben aprender a tratar a sus semejantes con respeto y prudencia y a no permitir que ellos mismos sean tratados con crueldad o dureza. Evidentemente, por tanto, los problemas, los conflictos y ciertas formas de violencia pueden aflorar en la

convivencia, pero es parte del asunto pedagógico su tratamiento en positivo. El profesorado debe dominar tanto las claves de este potente concepto, como los riesgos en los que puede verse envuelto.

Para este autor, las familias deben estar tranquilas sobre la obligación pública de los gobiernos, en nombre del Estado, de que las escuelas tendrán un buen clima de convivencia y finalmente, los y las escolares deben ser conscientes de que la convivencia escolar es un valor colectivo que les protege contra la vulnerabilidad personal a la que se pueden ver expuestos y expuestas. Es decir, que la convivencia más que aprenderla en la escuela como un aspecto más del curriculum, hay que construirla.

La convivencia escolar es percibida por los escolares, docentes y familia, como una dinámica relacional positiva, donde se expresan niveles de excelencia y bondad en sus relaciones interpersonales; siendo los docentes los más autocomplacientes, los escolares los más críticos y las familias las que menos información poseen y las que menos participan. La convivencia es un gran valor positivo de la cultura escolar, tanto para escolares como para los adultos son más críticos y quizás mejor informados, los escolares que los adultos (familias y docentes).

La convivencia surge como la necesidad de que la vida en común, que acontece en todos los escenarios de la educación escolar y en el entramado de todos los sistemas de relación (profesorado/alumnado, relaciones entre los propios escolares, y relaciones familia/escuela), discurra con pautas de respeto de los unos sobre los otros; y como la necesidad de que las normas democráticas que la escuela impone se dinamicen de forma tal que la propia convencionalidad de las reglas incluya un principio de respeto por el bien común que se comparte.

**2.1.5** Una Mirada al Conflicto Desde el Maestro y su Quehacer Cotidiano según Arango, García y Moncada, (2006) el producto de un proceso de indagación realizado al interior del proyecto de investigación “Conflicto y mediación simbólica en niños

escolares de sectores marginales urbanos. El caso de la comuna 20 de Cali", (p. 1) se buscó profundizar en las experiencias cotidianas de los docentes de la institución educativa sede Jorge González Rubio, rescatando las estrategias de intervención que utilizan en situaciones de conflicto en el aula, y la manera como las resuelven a través de la creación de normas y pactos de convivencia con sus estudiantes. Metodológicamente se destaca la importancia de la historia de vida y el testimonio, como posibilidades de lectura de la realidad desde la perspectiva de los actores. Así mismo, en este artículo se indaga por el papel que ocupa la familia y la participación que le otorga la institución educativa en los procesos de convivencia.

Se puede afirmar, que la escuela pasa a convertirse en escenario de innumerables situaciones que generan conflictos permanentes debido a su misma naturaleza social, ante lo cual el maestro, como agente socializante, se encargará de mediar dichas situaciones con el fin de llegar a unos acuerdos de convivencia que promueva una interacción positiva entre los estudiantes. Es así como se ve que los maestros objeto de estudio, a través de su formación profesional y personal, han construido una perspectiva particular sobre los métodos, las estrategias y dinámicas que desarrollan para la creación de normas y pactos de convivencia al interior del aula, con el fin de instaurar juicios de orden y comportamiento.

Las investigaciones anteriormente descritas reafirman la importancia de proporcionar a la comunidad escolar las herramientas necesarias que permitan promover en los alumnos la convivencia, la capacidad de comunicación y resolución no violenta de los conflictos.

## **2.2 MARCO LEGAL**

En la realización del actual trabajo de grado tomamos como fundamentos de referencia la normatividad vigente las cuales nos encaminan y orientan de acuerdo con los objetivos inicialmente propuestos:

## Ley General de Educación 115 de (1994)

La presente ley señala las normas generales para regular el servicio público la educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades, la enseñanza, aprendizajes, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

Dentro de los fines de la educación se enfatiza en la formación en derechos humanos, la paz, principios democráticos de convivencia; el estudio de la cultura nacional y diversidad étnica para fomentar la conciencia de soberanía nacional y la práctica de solidaridad. El desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica para la participación en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas y al progreso social y económico del país. Con el fin de promover la democracia en las instituciones se eligen representantes y personero estudiantil quienes tienen como función defender los derechos y deberes del estudiantado. En todos los establecimientos educativos el estudio de la constitución, la instrucción cívica, la educación para la justicia, la paz, la democracia, la solidaridad y en general, la formación de los valores humanos debe ser impartida sin necesidad de destinar una materia específica, por el contrario, esta formación debe incorporarse al currículo y desarrollarse a través de todo el plan de estudios.

Además de la formación democrática, la ley decreta que se debe educar en los valores fundamentales para la convivencia como son los valores civiles, éticos y morales, de organización social y de convivencia humana. Uno de los libros reglamentarios que implementa y promueve la convivencia es precisamente el manual de convivencia, elaborado por todos los miembros de la comunidad educativa para acordar los derechos y obligaciones del estudiante.

La formación democrática y ciudadana contribuyen a alcanzar el fin último que es la formación integral del educando. Para esto, todo establecimiento educativo debe elaborar y poner en práctica un Proyecto Educativo Institucional en el que se especifiquen los principios, los fines del establecimiento, los recursos docentes y la estrategia pedagógica. Un currículo, el cual se define como el conjunto de criterios, planes de estudios, programas, metodología, y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural nacional, regional y local. También un plan de estudios, definido como el esquema estructurado de las áreas obligatorias y optativas con sus respectivas asignaturas.

Los establecimientos educativos incorporaran en el Proyecto Educativo Institucional acciones pedagógicas para favorecer el pleno desarrollo de la personalidad del educando, dar acceso a la cultura técnica de los derechos y deberes de los estudiantes como miembros de la comunidad educativa.

Los educadores realmente deben involucrar a los padres de familia en los procesos educativos y formativos de sus hijos.

El Artículo 7º, decreta que:

A la familia, como núcleo fundamental de la sociedad y primer responsable de la educación de sus hijos, hasta la mayoría de edad o hasta cuando ocurra cualquier otra clase o forma de emancipación, le corresponde: Informarse sobre el rendimiento académico y comportamiento de sus hijos, y sobre la marcha de la institución educativa, y en ambos casos, participar en las acciones de mejoramiento; buscar y recibir orientación sobre la educación de los hijos. (Ministerio de Educación Nacional, 1994, p. 2)

Pues como lo anotaría Flores Garza, (2001):

La escuela no puede lograr por sí sola la formación del individuo que se requiere en la sociedad, ya que es necesaria la participación de los padres de familia y de la comunidad en la educación. La familia y la comunidad también son beneficiarias de la labor educativa que se realiza en la escuela. La escuela no es un sustituto del hogar, sino un apoyo para los padres en la educación de sus hijos. (p. 86)

En el artículo 73:

Con el fin de lograr la formación integral del educando, cada establecimiento educativo deberá elaborar y poner en práctica un proyecto educativo institucional en el que especifiquen entre otros aspectos, 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 sistemas de gestión, todo ello encaminado a cumplir con las disposiciones de la presente ley y sus reglamentos. (Ministerio de Educación Nacional, 1994, p. 16)

Vemos, entonces, que toda institución educativa debe contar con el proyecto educativo, en el cual se apoyen sus prácticas pedagógicas y, así mismo, un manual de convivencia al cual puedan remitirse y respaldarse en diversas situaciones de irregularidad. Estos son aspectos de los que la institución se está perdiendo al no contar con la organización de un marco legal que sustente y dé vida a la labor educativa.

En el Artículo 87 se proponen directrices referidas al reglamento o manual de convivencia, en expresiones tales como:

Los establecimientos Educativos tendrán un reglamento o manual de convivencia, en el cual se definan los derechos y obligaciones, de los estudiantes. Los padres o tutores y los educandos al firmar la matrícula

correspondiente en representación de sus hijos, estarán aceptando el mismo. (Ministerio de Educación Nacional, 1994, p. 19)

Los padres o acudientes estos tienen la obligación de concurrir a la formación moral, intelectual y física del menor y del adolescente

Ley para la Convivencia Escolar 1620 de (2013)

Esta ley tiene como objetivo la formación de personas integrales que cumplan con su deber ciudadano dentro de la sociedad, que cumplan un papel, donde demuestren que son personas competentes capaces de desenvolverse en el mundo laboral y social. Esta ley pretende:

Contribuir a la formación de ciudadanos activos que aporten a la construcción de una sociedad democrática, participativa, pluralista e intercultural.... mediante la creación del sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, y el embarazo en la adolescencia. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2013, Art. 1)

De acuerdo con lo anterior, se requiere de la institución educativa el fortalecimiento de los valores y principios que se enseñan desde la familia dentro de las instituciones educativas, se debe velar por la buena convivencia escolar, haciendo cumplir los deberes y derechos de cada estudiante, y así acortar las malas acciones dentro de la institución, estas son las bases por las cuales debe regirse este trabajo de grado, plasmarlas y ponerlas en práctica.

Las acciones más comunes las cuales llevan a la mala convivencia escolar son el maltrato emocional y físico entre estudiantes, esta manera de humillación se ha vuelto común en nuestra sociedad, desde pequeños se ve la manera de practicar la violencia,

de satisfacer el gusto con el dolor ajeno. Se ve como un algo común el maltrato físico y verbal y como una condición de poder ante los demás, es entonces donde se debe reflexionar y tomar decisiones apresuradas que acaben con esta problemática, es una reflexión profunda donde todos sin excepción deben participar y es ahí donde quien preside esta tarea debe enfocarse, en este caso, nosotras dentro de nuestro proyecto buscamos fortalecer una buena convivencia escolar.

De igual forma, la norma hace referencia al acoso escolar o bullying, el cual lo tipifica como una:

Conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente, por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes. Ante la indiferencia o complicidad de su entorno. El acoso escolar tiene consecuencias sobre la salud, el bienestar emocional y el rendimiento escolar de los estudiantes y sobre el ambiente de aprendizaje y el clima escolar del establecimiento educativo. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2013, Art. 1)

Se debe velar por el desarrollo integral de todos los estudiantes, donde primen valores primordiales como son el respeto, el amor, la armonía, la diversión y entre muchos más, los cuales hacen que el ambiente escolar sea sano, donde reine la diversidad, las formas diferentes de pensamiento, actuar y convivir, se deben implementar estrategias, prácticas involucrándose toda la comunidad para que lo anterior se cumpla, donde el papel y compromiso de los docentes y directivos hacer campañas de prevención para no presentar estas dificultades, otro de los pasos es detectar cuando estas situaciones

se presentan, y actuar como orientadores y mediadores para frenar esta práctica tan inaceptable dentro de las instituciones educativas.

Este referente es de gran importancia el Artículo 5.” Principios del Sistema: Son principios del sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar:

- Participación. Las entidades y establecimientos educativos deben garantizar su participación activa para la coordinación y armonización de acciones, en el ejercicio de sus respectivas funciones, que permitan el cumplimiento de los fines del Sistema... deben garantizar el derecho a la participación de niños, niñas y adolescentes en el desarrollo de las estrategias y acciones que se adelanten.
- Corresponsabilidad. La familia, los establecimientos educativos, la sociedad y el Estado son corresponsables de la formación ciudadana, la promoción de la convivencia escolar, la educación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los niños, niñas y adolescentes...
- Autonomía: Los individuos, entidades territoriales e instituciones educativas son autónomos en concordancia con la Constitución Política y dentro de los límites fijados por las leyes, normas y disposiciones
- Diversidad: reconocimiento, respeto y valoración de la dignidad propia y ajena, sin discriminación por razones de género, orientación o identidad sexual, etnia o condición física, social o cultural. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a recibir una educación y formación que se fundamente en una concepción integral de la persona y la dignidad humana, en ambientes pacíficos, democráticos e incluyentes.

- Integralidad: La filosofía del sistema será integral, y estará orientada hacia la promoción de la educación para la autorregulación del individuo, de la educación para la sanción social y de la educación en el respeto a la Constitución y las leyes. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2013, p. 6)

Al consolidarse las buenas prácticas dentro de los establecimientos educativos y acompañado de la familia, estudiantes, docentes, directivos y entidades del estado. Se verá reflejado los buenos resultados, los cuales conllevan a buenas actitudes de respeto, valoración y cuidado dentro del entorno, donde la buena convivencia será la fuerza para el proceso de enseñanza aprendizaje.

La parte humana es primordial en la formación. No solo debe haber intereses de índole económica y laboral, se debe enfatizar en el saber cómo y porque enseñar, la pedagogía basada en valores, en el saber ser y hacer. La gestión del gerente educativo es buscar apoyo en el equipo de trabajo interdisciplinar, donde basen sus clases en la parte humana y no solo se limiten a transmitir conocimientos, teorías o textos. Las clases deben ser clases dinamizadoras, capaces de transformar y poner a reflexionar y buscar posibles soluciones a situaciones con problemas del entorno, haciendo que los estudiantes a través de estas situaciones generen soluciones reales y tomen conciencia de que cada acto tiene su consecuencia y por ende tengan un comportamiento y actitud adecuados.

En la ejecución de este proyecto se quiere entrar a organizar y en su caso a ajustar de acuerdo a lo anteriormente expuesto el manual de convivencia, donde prime la importancia de la buena convivencia escolar, donde cada docente en sus prácticas escolares lo puedan utilizar y profundizar en ellos. Se pretende elaborar una propuesta que oriente a la comunidad educativa frente a la importancia de una sana convivencia. Todo esto con el fin de fortalecer los buenos hábitos dentro de la jornada escolar y que esto pueda contribuir en el buen trato en la sociedad mitigando la violencia o problemas que acarrearán a la adolescencia o infantes.

En concordancia con la norma en estudio, el artículo 21 referido al manual de convivencia afirma que de lo que se trata es hacer una reflexión en el marco del Sistema Nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, y además de lo establecido en el artículo 87 de la Ley 115 de 1994, los manuales de convivencia deben identificar nuevas formas y alternativas para incentivar y fortalecer la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, que permitan aprender del error, respetar la diversidad dirimir los conflictos de manera pacífica, así como de posibles situaciones y conductas que atenten contra el ejercicio de sus derechos.

El manual concederá al educador el rol de orientador y mediador en situaciones que atenten contra la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos sexuales y reproductivos, así como funciones en la detección temprana de estas mismas situaciones, A los estudiantes, el manual les concederá un rol activo para participar en la definición de acciones para el manejo de estas situaciones, en el marco de la ruta de atención integral” (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2013, Art. 21)

De esta manera atendiendo lo que se explicita en el manual de convivencia los docentes, directivos y estudiantes tomaran roles de actores participativos y mediadores entre todos para el fortalecimiento de la buena convivencia. Además de que las instituciones educativas vinculen en sus planes de estudio estrategias que fortalezca los derechos humanos, la sexualidad responsable y la sana convivencia escolar.

Es sumamente importante que se socialice a cada integrante de la institución educativa la presente ley, así como las rutas establecidas para que sepan cómo actuar o a quien dirigirse en el caso de ser víctimas o conocer a alguien que afronte esta difícil situación. (Artículo 29. Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar. Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2013)

Además de los directos vinculados a la institución educativa es necesario hacer partícipe a la familia en este tipo de actividades, darles charlas donde se muestre el acoso escolar, se les muestre las personas que conforman los comités de convivencia escolar, además de las rutas. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2013). Es de esta manera que se debe interiorizar y dinamizar el comité de convivencia escolar, donde toda la comunidad esté implicada, comprometida y a su vez participe activamente en poniendo en práctica los principios y valores que se debe ejercer para el buen desarrollo integral de la convivencia en las instituciones educativas, se quiere enfatizar en la institución educativa donde se pretende desarrollar el proyecto “convivencia escolar” el manual de convivencia, que las normas y reglas no se deben quedar en el papel sin que nadie pueda ejercerlas y conocerlas.

- Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006)

En correspondencia con esta ley, en el que define para los entes educativos sobre el derecho que tiene el menor de edad de:

Garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna. (El Congreso de Colombia, 2006, Art. 1)

Dentro de esta finalidad debemos trabajar arduamente lo concerniente a la convivencia escolar para dar claro y completo cubrimiento a lo estipulado en la Ley, el no tener un ambiente sano, de pleno desarrollo genera en nuestros estudiantes diferentes problemáticas que llevan a acentuar el problema de convivencia escolar.

Es por eso que esta ley también se centra en “la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades... Dicha

garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado”. (El Congreso de Colombia, 2006, Art. 2).

Es necesario además de fomentar la convivencia escolar mostrar a nuestros estudiantes que en muchas ocasiones cuando ellos maltratan, acosan o insultan a sus compañeros es de extrema gravedad y que dentro de esta ley se establece el “Sistema de responsabilidad penal para adolescentes y procedimientos especiales para cuando los niños, las niñas o los adolescentes son víctimas de delitos”.

Dentro de la responsabilidad penal para adolescentes cabe resaltar que existe un conjunto de principios, normas, procedimientos, para delitos cometidos por personas que tengan entre catorce (14) y dieciocho (18) años. Estas medidas sancionadoras son de carácter pedagógico, específico, conforme a la protección integral. Este proceso de sanción busca garantizar la justicia restaurativa, la verdad y la reparación del daño. Para esto se contara con los lineamientos técnicos para los programas especiales de protección y restablecimiento de derechos, destinados a la atención de los niños, niñas o adolescentes menores de catorce (14) años que han cometido delitos.

La Ley 1098/2006 argumenta en su artículo 151 el Derecho al debido proceso y a las garantías procesales para los adolescentes que cometan delitos, ellos gozan de las garantías procesales básicas y las demás garantías consagradas en la Constitución, la ley y los tratados internacionales. Es importante que esta ley aplique dentro de la convivencia escolar la Reparación del daño, como está contemplada en los artículos 169 quien nombra la responsabilidad penal. Al igual que el artículo 170 Incidente de reparación. Donde nos guía sobre como los padres, o representantes legales, son responsables de las dudosas conductas de los menores. Y en su artículo 174 nos enseña el principio de oportunidad, la conciliación y la reparación integral de los daños. Estas se realizarán con el consentimiento de ambas partes y se llevarán a cabo con una visión pedagógica y formativa mediante la cual el niño, la niña o el adolescente pueda tomar conciencia de las consecuencias de su actuación delictiva y de las responsabilidades

A su vez nos indica la ruta de procedimientos especiales cuando los niños, las niñas o los adolescentes son víctimas de delitos como lo explica en el artículo 192, donde las víctimas de delitos tendrán especial atención en el interés superior del niño, prevalencia de sus derechos, protección integral y los derechos. De igual forma ofrece Programas de atención especializada para los niños, las niñas y los y las adolescentes víctimas de delitos (El Congreso de Colombia, 2006, Art. 198)

El código también establece la inspección, vigilancia y control, a los infractores de las leyes y nombra a las entidades responsables para el cumplimiento de estas. En su Artículo 203 nombra los Principios rectores de las políticas públicas, los cuales son:

- El interés superior del niño, niña o adolescente.
- La prevalencia de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.
- La protección integral.
- La equidad.
- La integralidad y articulación de las políticas.
- La solidaridad.
- La participación social.
- La prioridad de las políticas públicas sobre niñez y adolescencia.
- La complementariedad.
- La prioridad en la inversión social dirigida a la niñez y la adolescencia.
- La financiación, gestión y eficiencia del gasto y la inversión pública.
- La perspectiva de género.
- Guías No. 49 Pedagógicas para la Convivencia Escolar (Ministerio de Educación Nacional, 2013).

Esta Guía pedagógica entre sus tantos aportes dados a la problemática generada por el Bullying nos da las bases para:

Fortalecer la convivencia escolar por medio de la creación de mecanismos de prevención, promoción, atención y seguimiento

orientados a mejorar el clima escolar y disminuir las acciones que atenten contra la convivencia y el ejercicio de los derechos humanos (DDHH), sexuales y reproductivos (DHSR) del grupo de estudiantes, dentro y fuera de la escuela. (Ministerio de Educación Nacional, 2013, p. 56)

Además de esto también nos sirve como apoyo educativo y pedagógico para realizar las actividades con el material apropiado y diseñado de acuerdo a las necesidades encontradas en las instituciones educativas de nuestro país. Esta guía cuenta con “competencias ciudadanas, las estrategias y herramientas pedagógicas que contribuyan al mejoramiento de la convivencia escolar y al ejercicio de los DDHH y DHSR.”

Conjuntamente es importante que aparte de realizar las actividades también se haga paralelamente el proceso de ajuste de los manuales de convivencia de manera donde toda la comunidad educativa participe activamente ayudando a identificarlas las problemáticas, al igual que la consecuencia de estas. En caso de que estas problemáticas trascienda de debe poner en marcha de la ruta de promoción, prevención, atención y seguimiento para la convivencia escolar. También se definirán los roles, responsabilidades de las familias, el equipo docente y el grupo de estudiantes, y él porque es necesario que se inculquen los estudiantes el proyecto de vida y el cómo no acatar las reglas o normas establecidas y el comportamiento inapropiado y el no manejo apropiado de las emociones (autorregulación), no solo en la Institución educativa, pueden alterar el desarrollo de este.

Al enfatizar en los estudiantes el concepto de convivencia escolar, es necesario fomentar en ellos el significado que esta nos da en cuanto a que es la “acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica... el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral.” Esta convivencia escolar debe partir del siguiente pensamiento: “respetar las diferencias; aprender a celebrar, cumplir y reparar acuerdos, y construir relaciones de confianza entre las personas de la comunidad educativa” (Mockus, 2003,

p. 77), el cual no ha sido realizado en muchas instituciones educativas, partiendo de que la comunidad educativa ve como único fin la formación académica, el formarse para ser productivo desde el ámbito profesional pero no enfatiza ni ayuda a crear en los estudiantes los lazos de ciudadanos integrantes de una comunidad que tiene que trabajar mancomunadamente para cumplir con los intereses y normas de la sociedad.

El trabajo realizado en las instituciones educativas genera en los estudiantes conductas donde el “yo” es lo más importante, claro está que bien se dice que es necesario estar bien consigo mismo para ayudar a los demás, pero este “yo” es el egoísta, el que no mira más allá del aporte que este puede brindar a su comunidad. Por eso “aprender a convivir es un proceso que se debe integrar y cultivar diariamente en todos los escenarios de la escuela” (Pérez-Juste, 2007, p. 9).

Es así como el clima escolar positivo no se improvisa, se construye contando con la voz de estudiantes, docentes, docentes con funciones de orientación, personal administrativo, familias y directivas docentes. Estos procesos de aprendizaje deben tener en cuenta que la convivencia no implica ausencia de conflictos. En todo grupo social se presentan este tipo de situaciones debido a la presencia de diversos puntos de vista y múltiples intereses; diferencias que pueden convertirse en motores de transformación y cambio.

La transformación del manual de convivencia de acuerdo a la realidad de la institución educativa también facilita el manejo de la problemática surgida en cuanto a la convivencia escolar, más enfáticamente en el erradicar el Bullying, El manual de convivencias como parte fundamental del Proyecto Educativo Institucional (PEI) deben definir los derechos y obligaciones de todas las personas de la comunidad educativa en aras de convivir de manera pacífica y armónica. En esta herramienta se consignan los acuerdos de la comunidad educativa para facilitar y garantizar la armonía en la vida diaria. Además de que “se definen las expectativas sobre la manera cómo deben actuar las personas que conforman la comunidad educativa, los recursos y procedimientos

para dirimir conflictos, así como las consecuencias de incumplir los acuerdos” (Chaux, Vargas, Ibarra & Minski, 2013, p. 7).

Dentro de los puntos a fundamental a desarrollar en el manual o pacto de convivencia la institución educativa esta llamada a:

- Promover, garantizar y defender los derechos humanos (DDHH) y derechos humanos, sexuales y reproductivos (DHSR).
- Establecer normas para las funciones, deberes, comportamientos y actitudes pactados por la comunidad educativa entre sí y con el entorno escolar, de manera tal que se garantice el ejercicio de los derechos de todas las personas que la conforman.
- Fortalecer procesos en torno a las medidas pedagógicas y alternativas de solución para las situaciones que afectan la convivencia escolar.

Para cumplir con la convivencia escolar que anhelamos es necesario crear el Comité Escolar de Convivencia quien será el encargado de liderar el proceso de actualización del manual de convivencia, según las necesidades y dificultades detectadas en la Institución a partir de la reflexión del contexto, Para cumplir con este propósito es necesaria la participación activa de la comunidad educativa: se refiere a que involucrar a la comunidad educativa en el ejercicio de actualización, propicia la creación de metas compartidas que las personas conocen y están de acuerdo en trabajar para conseguirlas, identificar y clasificar las situaciones que afectan la convivencia escolar y así realizar la clasificación general de estas situaciones sus sanciones y acciones reparadas que debe cumplir el infractor y el cómo activar la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar.

Con la expedición de la Ley 1620 de 2013, reglamentado mediante el decreto 1965 de 2013 se creó el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio

de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar, teniendo como fin el mejoramiento de la convivencia a todo nivel dentro de las instituciones educativas. Bajo estos lineamientos, se creó la figura de la Ruta de Atención Integral (RAI), una herramienta que sirve de guía para la resolución de todo tipo de incidentes que se presentan o pueden presentar dentro de una Institución.

La función principal que tiene esta RAI es la de establecer responsabilidades y procedimientos (de manera conjunta) que le permitan a los padres de familia, estudiantes, docentes, directivos, personal administrativo, a conocer con anterioridad los pasos a seguir al momento de identificar alguno de los incidentes descritos en este documento. Las líneas de acción de la RAI comprenden actividades encaminadas a la promoción (conocimiento de la comunidad), Prevención (enfocada a la adquisición de buenos hábitos), Atención (manejo del incidente) y Seguimiento (manejo formativo del incidente) de aquellos incidentes que se presentan o pueda presentarse al interior de la comunidad y afecten la convivencia en la Institución.

No se trata de un código penal o disciplinario, mediante el cual se tipifiquen unas conductas y se proceda a su sanción; es más una herramienta formativa que le ayuda a la institución a aprender a manejar adecuadamente, partiendo desde un ejercicio de reflexión, los diferentes conflictos que no sólo alteran la buena convivencia, sino que impide la adecuada formación de una persona.

La RAI debe comprender todos los incidentes que se presentan en la Institución, con el fin de encontrar los mejores caminos para solucionar aquellos eventos que afectan la convivencia, para formar al estudiante, docente, padre de familia, empleado o directivo, conforme al Proyecto Educativo Institucional. A continuación se enumeran todos los tipos de incidentes que se pueden presentar al interior de la Institución:

- ✓ Conflicto Escolar. Es una situación de desacuerdo entre dos o más personas, en la que ambas partes tienen intereses o posiciones contrapuestas. Los conflictos se

producen en cualquier relación interpersonal, incluso en aquellas en las que media un vínculo afectivo de cualquier índole. Los conflictos son normales en tanto todas las personas son distintas, tienen intereses, opiniones, valores, deseos y necesidades diferentes y estas diferencias dan lugar a situaciones en las que en ocasiones es difícil llegar a acuerdos. Si los conflictos no se afrontan o se manejan, pueden producir sentimientos negativos, de ansiedad, rabia, aislamiento, agresión, mal trato, etc. Desafortunadamente y con frecuencia, se confunden con Intimidación Escolar (Bullying), pero que a todas luces no lo son (Ver: Intimidación Escolar).

El decreto 1965 de 2013, lo define de la siguiente forma:

Conflictos. Son situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses. Conflictos manejados inadecuadamente. Son situaciones en las que los conflictos no son resueltos de manera constructiva y dan lugar a hechos que afectan la convivencia escolar, como altercados, enfrentamientos o riñas entre dos o más miembros de la comunidad educativa de los cuales por lo menos uno es estudiante y siempre y cuando no exista una afectación al cuerpo o a la salud de cualquiera de los involucrados. (Ministerio de Educación Nacional, 2013)

✓ Intimidación Escolar es una conducta agresiva, deliberada y repetitiva, en la que existe abuso de poder y deseo consciente de intimidar y de dominar a otro u otros.  
Tipos de intimidación:

- Intimidación física: Cuando alguien permanentemente agrede físicamente de alguna forma a otros, o cuando esa persona daña o esconde cosas u objetos personales de otros.
- Intimidación verbal: Cuando alguien insulta, pone apodosos ofensivos, grita o se burla de manera ofensiva de otros.

- Intimidación relacional o indirecta: Cuando alguien daña o afecta las relaciones de otros a través de chismes, rumores y busca con esto desprestigiar o promover su exclusión, sin que la víctima sepa o tenga conocimiento alguno.
- Intimidación virtual (cyberbullying): Cuando alguien agrede a otro de manera permanente a través de medios electrónicos y/o redes sociales.

El decreto 1965 de 2013, lo define de la siguiente forma:

- Agresión escolar. Es toda acción realizada por uno o varios integrantes de la comunidad educativa que busca afectar negativamente a otros miembros de la comunidad educativa, de los cuales por lo menos uno es estudiante. La agresión escolar puede ser física, verbal, gestual, relacional y electrónica.
- Agresión física. Es toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.
- Agresión verbal. Es toda acción que busque con las palabras degradar, humillar, atemorizar, descalificar a otros. Incluye insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas.
- Agresión gestual. Es toda acción que busque con los gestos degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros.
- Agresión relacional. Es toda acción que busque afectar negativamente las relaciones que otros tienen. Incluye excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente el estatus o imagen que tiene la persona frente a otros.
- Agresión electrónica. Es toda acción que busque afectar negativamente a otros a través de medios electrónicos. Incluye la divulgación de fotos o videos íntimos o

humillantes en Internet, realizar comentarios insultantes u ofensivos sobre otros a través de redes sociales y enviar correos electrónicos o mensajes de texto insultantes u ofensivos, tanto de manera anónima como cuando se revela la identidad de quien los envía. (Ministerio de Educación Nacional, 2013)

Acoso escolar (bullying). De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda conducta negativa, intencional metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña o adolescente por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado. También puede ocurrir por parte de docentes contra estudiantes, o por parte de estudiantes contra docentes, ante la indiferencia o complicidad de su entorno.

Ciberacoso escolar (ciberbullying). De acuerdo con el artículo 2 de la Ley 1620 de 2013, es toda forma de intimidación con uso deliberado de tecnologías de información (Internet, redes sociales virtuales, telefonía móvil y video juegos online) para ejercer maltrato psicológico y continuado.

- Incidente de Carácter Sexual Es un hecho conflictivo entre dos o más miembros de la comunidad que tiene contenidos relacionados con la sexualidad. Al tratarse de niños en proceso de formación y cambios hormonales inherentes al desarrollo, en ocasiones pueden generarse conflictos relacionados con la sexualidad, tales como: embarazo adolescente, enfermedades de transmisión sexual, homofobia, etc.

El decreto 1965 de 2013, lo define de la siguiente forma:

Violencia sexual. De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 1146 de 2007:

Se entiende por violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor. (Ministerio de Educación Nacional, 2013, p. 15).

- Incidente Relacionado Con Consumo De Sustancias Legales O Psicoactivas Un hecho donde uno o más miembros de la comunidad están involucrados en el consumo, distribución, invitación al consumo, etc., de sustancias dentro y en algunos casos fuera del colegio. Legalmente una adicción se define como la compulsión a consumir periódicamente cualquier tipo de sustancia psicoactiva (alcohol, marihuana, cocaína, éxtasis, etc.) que se trate para experimentar un estado afectivo positivo (placer, bienestar, euforia, sociabilidad, etc.) o librarse de un estado afectivo negativo (aburrimiento, timidez, estrés, etc.).
- Problemas Dentro Del Núcleo Familiar: se refiere a los problemas que se presentan en el núcleo familiar que impactan en el estudiante de tal forma que afectan su relación con la comunidad escolar y su rendimiento académico.

Esta actualización del manual de convivencia debe tener revisión de manera regular, ligándolo al proceso de mejoramiento continuo. De esta manera, es necesario que se realice un proceso de revisión continua del manual de convivencia. Es necesario incluir dentro de las actividades y deberes de cada uno de los personajes del ámbito escolar, la prevención, atención y seguimiento de las actividades ya que es un trabajo colectivo que beneficia a toda la comunidad.

### **2.3 IMPORTANCIA DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR**

La convivencia escolar se genera en la interrelación entre los diferentes miembros de la comunidad educativa de un establecimiento educacional que tiene incidencia

significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de los niños y jóvenes. Dicha concepción no se limita solo a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman la comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos quienes participan del proceso educativo —profesores, estudiantes, padres y apoderados, asistentes de la educación. Vivir y convivir con otros en armonía supone el respeto a las ideas y sentimientos de los demás, la tolerancia frente a las diferencias, la aceptación y valoración de la diversidad, la solidaridad, reciprocidad y cooperación mutua en función de objetivos comunes.

La convivencia escolar tiene un enfoque formativo, por lo mismo se considera la base de la formación ciudadana y constituye un factor clave de la formación integral de los estudiantes; los profesores deben enseñar y los o las estudiantes aprender una suma de conocimientos, habilidades, valores y principios que les permitan poner en práctica el vivir en paz y armonía con otros; es por eso que la gestión formativa de la convivencia escolar constituye la forma más efectiva de prevención de la violencia escolar. Dado que la experiencia vivencia de la convivencia escolar es un espacio momento de formación de ciudadanía no solo involucra a los estudiantes sino que a todos los integrantes de la comunidad educativa; debiendo ser ejercitada por los profesores adultos, para ser enseñada, aprendida y ponerla en práctica en todos los espacios formales e informales de la vida escolar.

Conocer el estado en el que se encuentra la convivencia en los centros escolares no es una labor sencilla, cuanto menos exige el acercamiento a la realidad práctica, a la vida del centro, y evaluar a todos los agentes educativos que la integran. Estamos ante un concepto interpersonal, dinámico, que depende, en gran medida, del clima de valores que se vive en el centro, ya que éstos orientan el hacer de las personas, su comportamiento.

La convivencia escolar es una construcción colectiva y dinámica, ya que, es fruto de las interrelaciones de todos los miembros de la comunidad

escolar y se modifica de acuerdo a los cambios que experimenten esas relaciones en el tiempo. Así concebida, la calidad de la convivencia es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa, sin excepción. (Donoso, 2005, p. 3).

**2.3.1 Convivencia y Clima Institucional.** el que se propicie un buen clima escolar u organizacional favorece en gran manera la buena convivencia escolar, sabiendo que los actores de esta convivencia no sólo son los profesores y los estudiantes, sino también padres de familia, auxiliares de servicio, directivos de la institución, entre otros. Debido a un buen clima, los integrantes podrán convivir confortablemente, siempre y cuando se colabore y trabaje en conjunto. Siendo los estudiantes los actores principales, ya que a ellos se les está educando, se les están entregando todas las herramientas necesarias para que en un futuro próximo puedan desarrollarse en el campo de lo académico, pero también puedan desenvolverse de la mejor manera en lo laboral garantizando un ambiente favorable y positivo con sus compañeros.

Dentro del grupo de docentes es donde se identifican las mayores exigencias, ya que de acuerdo con Salazar y Col. (2009):

El rol docente implica no solo la responsabilidad de transmitir el saber propio de la disciplina que enseña sino también, el asumir el compromiso de formar y desarrollar actitudes, valores y habilidades que apunten al desarrollo integral de sus estudiantes, capacitándolos para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad y para trabajar y contribuir al desarrollo del país (p. 66).

Es en estas situaciones cuando se presentan sentimientos de cuestionamiento en el educando, fluctuaciones emocionales y demás, que se manifiestan en el deseo de cambiar de institución o más radicalmente de alejarse por completo de cualquier espacio de escolaridad, lo cual induce a un nivel bajo del ejercicio estudiantil, por lo que

se debe prestar atención a estas señales ya que estas afectan de manera directa e indirecta la salud física o mental de los involucrados, manifestándose en los cambios de ánimo, en los sentimientos de placer o entusiasmo, e incluso en ocasiones agravándose con el consumo de alcohol, o el aislarse y no comunicar sus pensamientos y sentimientos. Lo anterior va en relación directa entre un clima escolar positivo y algunas variables académicas significativas tales como el rendimiento, la adquisición de habilidades cognitivas, el aprendizaje significativo y el desarrollo de actitudes positivas hacia el estudio. Que al ser corregidas pueden señalar una relación significativa entre la percepción del clima escolar y el desarrollo emocional y social de alumnos y profesores.

Manifestado lo anterior, es posible afirmar que la percepción de la calidad de vida escolar se relaciona también con la capacidad de retención y permanencia de los estudiantes en las instituciones educativas, ya que esta estaría asociada a sensaciones de bienestar general, sentimientos de confianza y seguridad en las propias habilidades para realizar el trabajo escolar, creencia en la relevancia de lo que se aprende en la escuela, sentido de pertenencia con la escuela, relación con los demás de manera natural y espontánea e interacciones con los profesores (Cornejo & Redondo, 2001).

**2.3.2 Convivencia y Conflicto Educativo.** El aumento de forma considerable del número de trabajos y publicaciones en el estudio de la convivencia en los centros educativos, tratando de conocer cuáles son los problemas de relación existentes entre los estudiantes y entre éstos y el profesorado hoy en día es una realidad permanente. Aspectos como la habilidad para comunicarse bien con los otros no es algo innato, puede ser aprendida.

Una buena comunicación es imprescindible para llevar a cabo tareas relacionadas con la resolución de conflictos. Un primer paso para mejorar la comunicación y efectividad intergrupales implica el examen de hábitos y pautas actuales. Por ejemplo, ¿cómo nos comunicamos en una situación de conflicto? ¿Interrumpimos o permanecemos en silencio? Es importante entender quiénes somos y qué queremos como

comunicadores. Debemos comenzar tomando conciencia de nuestros propios valores y cómo éstos nos afectan en la comunicación con los otros. Vivimos en un mundo en crisis donde los pensamientos se quedan en la superficie, en lo banal, dejando a un lado la profundización y la búsqueda de raíces. Parece que nos da miedo conocer nuestros sentimientos e intenciones más profundas, desarrollar una labor introspectiva que nos acerque al espíritu. (Rodríguez, 2006)

Este estudio ofrece un marco de reflexión donde se valora el estado de convivencia de los centros educativos atendiendo al conjunto de conductas conflictivas presentes en el mismo. Los docentes son conscientes del incremento paulatino de los problemas de convivencia. Por ejemplo: conductas desajustadas, falta de respeto, destrozos del material escolar, desinterés por la institución, desfase curricular, dificultad para seguir los ritmos, absentismo, comportamientos machistas y de acoso sobre los más débiles, entre otros. (Rodríguez, 2006)

Esta se manifiesta por medio de acoso, hostigamiento, maltrato, las agresiones físicas o amenazas de agresión, los hechos de discriminación, los robos y hurtos en el escenario escolar. Así mismo, el vandalismo, la portación, exhibición o uso de armas blancas o de fuego en escenarios escolares y el acceso, distribución o consumo de drogas (en particular de drogas ilegales) son tipificados como expresiones del conflicto escolar.

Otra cara del conflicto escolar es cuando la violencia se da entre pares de escolares (estudiantes) donde existen condiciones de desequilibrio. Este hecho recibe el nombre de bullying o matoneo, términos relacionados con: el acosar, el agredir, el intimidar o el victimizar. Para ampliar el concepto, el matoneo designa la situación en la que un estudiante es acosado o victimizado de manera repetitiva con acciones negativas por uno o más compañeros. Este fenómeno se caracteriza por:

Una relación de poder asimétrica, un desequilibrio de fuerzas; donde el estudiante expuesto a las acciones negativas tiene dificultad para

defenderse, y en cierta medida se siente inerme ante el alumno o los alumnos que lo acosan de manera sistemática durante un periodo de tiempo (Olweus, 1993, p. 22).

**2.3.3** Una Mirada al Conflicto Desde el Docente y su quehacer cotidiano la mediación desde el conflicto está orientada en potenciar la comunicación constructiva, es decir, conservar un clima de respeto, en el cual se puedan expresar las partes manteniendo la regulación emocional de ellas. Para ello es muy importante que el mediador docente haga una evaluación panorámica de la situación conflictiva, esto permite la comprensión de ella y de cada uno de los participantes, con el fin de evitar correr el riesgo de promover mediaciones que impliquen un dogmatismo de razonamiento moral, basado en normas y valores que solo promueven la “comunicación” enfocada en creencias justificativas, diferentes a las que realmente se originan desde los conflictos específicos, en contextos reales y desde dinámicas relacionales de los grupos en cuestión Generar la mirada desde lo más objetiva posible y abierta, es una de las habilidades del docente mediador, en el que radica la capacidad de transformar una situación negativa en una posible, intentando cuidar y preservar la parte afectiva. (Cuadros, 2014).

Esta intervención requiere desarrollo de habilidades de pensamiento creativo por parte del docente, para manejar la situación de manera constructiva y que se puedan reducir las secuelas emocionales negativas dentro de la resolución de los conflictos considera que el mediador debería poseer tres cualidades importantes, antes que poderlas desarrollar en los estudiantes, ellas son, la experiencia de la negociación que se refiere a la capacidad de ayudar a cada una de las partes en conflicto a darle una salida adecuada, siendo capaz de comprender cada caso en particular; la objetividad para imprimirle y ser capaz de ponerse en el lugar de cada uno y desde allí intervenir sin prejuicios ni tendencias. (Jares, 2002).

Es importante desde este autor reconocer al docente que tiene el papel de mediador que es quien crea un clima emocional positivo y por ello es necesario tener las

herramientas para manejar una situación tensa de conflicto. El hecho de saber negociar le habilita para acceder a la comprensión emocional de un conflicto, la objetividad le permite la empatía y la imparcialidad en el sentido de mostrar respeto hacia los implicados.

Ahora bien, al intentar comprender las dinámicas de intervención que ejercen los maestros, uno se da cuenta por una parte, que estas dependen de una manera casi individual de las apreciaciones o consideraciones de cada uno frente al manejo de la norma; es decir, que están en la completa autonomía de intervenir bajo sus propios criterios constituidos de una manera casi empírica, tal como se expone en la parte de los resultados, dedicada a las cinco formas de proceder que tienen los maestros entrevistados. El manejo de la disciplina, las normas y por ende de los conflictos en el aula traen de fondo un asunto mucho más profundo que tiene que ver con la forma como asume el maestro su rol como educador y las contradicciones que enfrenta en la forma de asumir esa disciplina.

**2.3.4** Los Conflicto. Tipología, prevención y resolución un conflicto. es una confrontación entre dos o más personas cuyos ideas, posiciones o intereses son incompatibles o son vividos como incompatibles. En los conflictos desempeñan un papel muy importante las emociones y los sentimientos, y la relación entre las personas que mantienen el conflicto puede salir robustecida o deteriorada dependiendo de cómo sea el proceso de resolución. Los conflictos son un ingrediente consustancial a las relaciones interpersonales y por tanto algo que se presenta siempre que se convive con otros, y que es necesario para avanzar. Lederach, uno de los autores más importantes de la teoría del conflicto, lo expresa así: "...proceso natural a toda sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, que puede ser un factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo". (Lederach, 2000, p. 6) No es habitual que las personas tengan esta visión del conflicto, sino más bien que lo asocien a situaciones negativas, dañinas para alguien.

Trabajar este concepto y hacer entender a todos los miembros de la comunidad escolar que el reto consiste en cómo se resuelve el conflicto sería, pues, uno de los primeros objetivos de un proceso de intervención. En los centros escolares se presentan conflictos de muy distinto tipo, cuya resolución muy a menudo empeora el clima de convivencia. Conviene distinguir entre esta diversidad de los conflictos, ya que, compartiendo todos ellos los elementos analizados más arriba, tienen también suficientes aspectos diferenciadores en cuanto a sus causas, sus repercusiones y la forma de prevenirlos. Siguiendo el esquema que se ha utilizado en otros estudios (Defensor, 2000; Martín, Rodríguez & Marchesi, 2003) distinguiremos entre seis tipos de conflictos de convivencia: disrupción; agresiones de los estudiantes hacia el profesorado; agresiones de los docentes al alumnado; maltrato entre iguales; vandalismo y absentismo.

De entre las múltiples definiciones de disrupción que se encuentran en la bibliografía más reciente, la de Sanders y Hendry (1997) resulta especialmente acertada por su sencillez y claridad: “La conducta disruptiva es cualquier conducta que entorpece el orden y la disciplina en la escuela y el bienestar educativo de los alumnos escolarizados en ella”. (Citado en Marchesi, 2004, p. 128) La disrupción en el aula puede manifestarse de formas muy diversas (interrupciones, ruido continuo, risas y bromas a destiempo, retar al profesor...). Se trata de un tipo de conflicto muy complejo porque, si se analiza exclusivamente la conducta, parece poder identificarse con claridad cuándo se trata de un problema de este tipo, sin embargo, los resultados de las investigaciones ponen de manifiesto que la representación de docentes y estudiantes sobre el sentido y la finalidad de una misma conducta es muy distinta, como sucede también en otros conflictos.

La consideración del absentismo como un conflicto de convivencia es sin duda un tema polémico, pero habría al menos dos razones para incluirlo en esta categoría. La primera se acaba de apuntar en el párrafo anterior: en muchas ocasiones el rechazo que progresivamente van sintiendo algunos alumnos y alumnas hacia la escuela tiene su origen en las malas relaciones interpersonales, sobre todo con los docentes aunque

no exclusivamente con ellos. No es menos cierto sin embargo que en determinados casos este distanciamiento se produce por la pérdida de sentido de la tarea escolar, sin que ello tenga que ir acompañado de problemas de relación. Pero muchos docentes consideran que, independientemente de la causa que lo provoque, las frecuentes ausencias de algunos alumnos hacen muy difícil llevar adelante la clase de forma adecuada.

Estando de acuerdo con estos argumentos parece justificado decir que el absentismo es un problema escolar muy trascendente, pero que se sitúa en los límites más borrosos de lo que se entiende por un conflicto interpersonal. Las agresiones de estudiantes a docentes, si bien siguen siendo poco frecuentes, han aumentado lo suficiente como para convertirse en un problema importante en algunos centros. Una vez más este tipo de agresiones toman formas muy diferentes, desde las faltas de respeto y la agresión verbal, hasta la agresión física indirecta (dañar propiedades) o directa (pegar), pasando por otras posibles formas como sembrar rumores o amenazar.

Una vez más se puede llegar a entender por qué tienen lugar este tipo de actuaciones, pero seguramente nadie duda de que si por algún punto hay que empezar a mejorar el clima de convivencia debería ser desde el esfuerzo de los que tienen que ser modelos de comportamiento pro social.

## **2.4 CONTEXTO DE LA INVESTIGACION**

**2.4.1** Condición Geográfica la Institución Educativa Otoniel Guzmán de Venadillo. es una institución del orden municipal de carácter oficial creado en el año 1987 por medio de la Ordenanza No. 40 de Noviembre 25 expedida por la Honorable Asamblea Departamental, en donde autorizo al gobierno Departamental para crear y establecer un Satélite del Colegio Oficial Francisco Hurtado de Venadillo en la vereda Malabar, el cual funcionó provisionalmente en las aulas de la Escuela Rural Mixta de Malabar. En el año 2000 se fusionó la Escuela Rural Mixta Malabar con el Satélite Francisco

Hurtado, dando origen al Instituto Otoniel Guzmán, mediante la Resolución N0. 1746 de Octubre 30 del año 2000.

En el año 2003 se asocian las escuelas Rurales Mixtas: El Salto, Puerto Boy, Agrado Buenavista, La Estrella y Piloto de Osorio a la Institución Educativa Otoniel Guzmán mediante Resolución No. 894 del año 2003. El colegio se encuentra ubicado en la vereda el Malabar. La institución es de carácter mixto su jornada es diurna, modalidad académica calendario A. la institución presta los servicios de preescolar, Educación Básica y media. El personal administrativo está conformado por el rector, el secretario y un grupo de profesores distribuidos de la siguiente manera: 6 profesores de básica primaria con escuela nueva y 8 de secundaria.

La institución realiza las actividades académicas en una jornada. Su población estudiantil está constituida por un total de 216 alumnos divididos de la siguiente manera:

- Preescolar: 11
- Básica primaria y secundaria: 183
- Media: 22

La instalación de la sede principal cuenta con ocho aulas de clase de espacios reducidos, una sala de profesores, tres baños, una oficina y no cuenta con un espacio amplio que permita realizar actividades culturales y físicas, por ese motivo deben desplazarse a un polideportivo ubicado a 10 minutos aproximadamente de la institución. Cuenta con una cocina y comedor el cual brinda refrigerios escolares. Las sedes unitarias atienden niños y niñas del grado preescolar a grado quinto en modalidad de escuela nueva contando con una docente por vereda.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1 TIPO DE ESTUDIO

Para este trabajo de grado las investigadoras consideramos que el tipo de estudio es el método cualitativo, por cuanto el objetivo de este ha sido comprender con un mayor nivel de precisión los factores que subyacen en las relaciones de convivencia en los centros escolares elegidos para este estudio, especialmente los relativos a las relaciones sociales de las y los alumnos y a sus valores. También se ha pretendido recoger la opinión del alumnado, profesorado y familias sobre los programas de convivencia que se hayan podido desarrollar en la Institución Educativa. Pérez, Serrano y Sandin definen la investigación como un proceso activo, sistemático y riguroso.

El foco de atención de los investigadores cualitativos está en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas y comportamientos que son observables incorporando la voz de los participantes”... es una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos.

Abordar una investigación de corte social, implica buscar ópticas que permitan reconocer e interpretar el estudio de lo humano; por tanto:

La investigación cualitativa intenta hacer una aproximación global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva; es decir, a partir de los conocimientos que tienen las diferentes personas involucradas en ellas y no con base en hipótesis externas. (Torres, 1999, p. 46)

De esta manera, el concebir el estudio dentro del Paradigma Cualitativo, permite una aproximación de la realidad humana a investigar, sin provocar fragmentaciones, por el contrario, se la aborda en su complejidad interdependiente, entre los sistemas que la

integran y la interacción con el equipo investigador. Así mismo, la investigación Cualitativa permite hacer uso de su carácter flexible, lo cual se asemeja a la realidad de los acontecimientos humanos que no son predecibles, ni se agotan en la estadística, en los métodos cuantitativos y que por el contrario requieren métodos de estudio igualmente flexibles En esta medida.

La realidad en la modalidad de investigación cualitativa se concibe como determinada e influida por la cultura y las relaciones sociales, lo que la hace dependiente para su definición, comprensión, y análisis de las formas de percibir, pensar, sentir y actuar de quienes la abordan para conocerla. (Sandoval, 1997, p. 27)

Consideramos que esta es etnográfica, ya que esta es de carácter social en donde se logró la participación de la comunidad educativa estudiantes, padres, directivos y docentes teniendo en cuenta la observación directa y cotidiana dentro y fuera del aula identificando los comportamientos, las actitudes, reacciones en las que los niños se expresan, comparte con los compañeros, con los docentes y con los mismos padres de familia para describir e interpretar. (Gómez, 1996)

De otro lado, para sustentar la adopción de la Etnográfica como mirada investigativa, es relevante retomar conceptos que introducen a su comprensión: dentro de las metodologías cualitativas, el enfoque etnográfico es, quizá, uno de los más antiguos (...) es al menos tan antigua como el trabajo de Herodoto (padre de la Historia), pues, en muchas de las historias que narra, describe e interpreta las realidades observadas desde el punto de vista conceptual de sus protagonistas (...). Etimológicamente, el término "etnografía" significa la descripción (gráf) del estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas (ethnos) (...). El objetivo inmediato de un estudio etnográfico es crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado, pero su intención y mirada más

lejana es contribuir en la comprensión de sectores o grupos poblacionales más amplios que tienen características similares. (Martínez, 1987, p.1).

Para llegar a la decisión de abordar este tipo de investigación dentro, del paradigma Cualitativo, se tuvo en cuenta aspectos como la unidad de análisis o el objeto de estudio de interés; la postura que subyace desde la Diversidad y principalmente porque se está hablando de Sujetos; a quienes se pretende comprender desde la visión inclusora y humana en su presente histórico.

En este sentido, la Etnografía se presenta como la mejor opción para lograr este propósito, ya que permite vivenciar la realidad humana de un grupo de adolescentes, inmersos en la Escuela, a través del contacto directo, la observación, la comprensión, el análisis y la interpretación de su realidad. Proceso que se puede desarrollar utilizando técnicas de recolección más intuitivas, vivenciales y por lo tanto más cercanas a la realidad estudiada; esto más allá de utilizar la estadística, sin embargo, no se deja de lado como instrumento que acerque a los propósitos vislumbrados en este estudio, lo cual se convierte en una posibilidad dentro de este tipo de investigación:

La etnografía es ecléctica en sus métodos de recogida de datos y en sus procedimientos de análisis (...). Los etnógrafos utilizan numerosas técnicas de recogida de datos; si los obtenidos con una pueden utilizarse para comprobar la exactitud de los que se han recogido con otra. (Goetz y Le Compte, 1988, p.36).

Por otro lado, es conveniente tener en cuenta que la Etnografía le otorga una especial consideración a la tarea descriptiva e interpretativa en la investigación: La tarea de una descripción densa es clara: perseguir estructuras de significación que, desde luego, aparecen muchas veces irregulares, no implícitas, extrañas unas a otras; y que el investigador debe conectar de alguna manera. Interpretar es, además, captar la variedad de significados y hacerlos accesibles situándose en el punto de vista de los

actores. Aunque, como hemos visto, pueda tratarse de una ficción, “adoptar el punto de vista del actor” es una de las formulaciones más claras de hasta dónde la descripción densa es interpretación, y de que la interpretación comienza ya en los niveles más básicos de la elaboración de los datos.

La interpretación es resultado del trabajo de campo como interacción social del investigador con los sujetos de estudio y es reflejo de esa interacción. Es fruto de la reciprocidad y no un botín de guerra: en parte fruto de la imaginación etnográfica, pero también de las experiencias compartidas. En el fondo, las estructuras de significación no se alcanzan si los actores las niegan, y sin embargo se derraman sobreabundantemente si los actores comparten sus experiencias con el investigador. (Velasco & Díaz, 1997).

Pero es quizá, el aspecto humano del enfoque lo que cautiva al equipo al privilegiar un tratamiento verdaderamente humano a la tarea investigativa: Los informadores son seres humanos y por consiguiente sus actividades tienen que ver con valores, intereses, problemas y preocupaciones para los que se debe garantizar el más absoluto respeto e incluso intimidad, si así lo solicitan los mismos. Hay que tener presente que muchas veces un investigador defiende valores e ideas no coincidentes con los de los demás participantes y al estar en una situación de ventaja, puede llegar a perjudicarles. La salvaguardia de los derechos, intereses e incluso, de las sensibilidades de los informantes, en este caso profesores y alumnos, es uno de los principios ligados a la filosofía de las investigaciones etnográficas. (Goetz & Le Compte, 1987, p.18).

Además es relevante mencionar aquí, que como objetivo de la investigación, es develar las manifestaciones de Acoso Escolar en los estudiantes y específicamente explicarlos y describirlos a profundidad; por lo tanto, en el enfoque etnográfico se encuentran las condiciones que conducen a una descripción, análisis e interpretación de la información

recogida, en esta perspectiva Murcia y Jaramillo, (2000) retoman a Mariño, (1991) al explicar que:

El fin fundamental de la etnografía es recrear de forma vívida los fenómenos que estudia...las descripciones objetivas construidas por el investigador pueden resultar muy diferentes de los significados subjetivos con que los participantes interpretan la realidad.". Goetz y Le Comte, consideran que la tarea fundamental de la etnografía es comprender, más que producir teorías. (Murcia & Jaramillo, 2000, p.72).

### **3.2 FASES DE LA INVESTIGACION**

**3.2.1 Primera Fase.** Para la recolección de datos en esta primera fase se inicia con el conocimiento del aula y para ello se realiza observaciones que permitan visualizar la convivencia en los grupos a intervenir haciendo una observación directa a los estudiantes en espacios de desarrollo de clase y horas de descanso, evidenciando como es la relación interpersonal entre estudiantes relacionado en el trato mutuo, lenguaje utilizado por los mismos y grupos que se conforman . En estas observaciones se evidencia que los alumnos no tienen las herramientas necesarias para solucionar sus propios conflictos ya que constantemente recurren al docente para que les ayude y en algunas ocasiones los resuelven a través del golpe o el insulto.

Seguida de esta observación se requiere complementar más la información y por ello se elabora una encuesta a los estudiantes, basados en el formato de Fernández García y Ortega Ruiz, (1999) a grado de escala adaptado a las necesidades que presenta el aula de clase y la investigación, el cual se pretende conocer sobre los conflictos en el aula y que posibles abusos se pueden estar presentando entre compañeros.

La aplicación de esta encuesta tiene como objetivo generar confianza en los alumnos y las alumnas para que no teman expresar su vivencias cotidianas en la escuela frente

a la relación con sus compañeros, finalizada la encuesta se realizó entrevista a algunos estudiantes debido a respuestas que requieren ser ampliadas sobre conceptos de situaciones problemáticas. También se aplica encuesta de selección múltiple y preguntas dicotómicas a padres de familia, en un espacio que facilita el rector de la institución en una reunión, donde se indaga sobre el conocimiento que tienen acerca del manual de convivencia, cuál es su importancia en las normas que se establece para la convivencia escolar y los posibles conflictos que viven sus hijos en la institución educativa, procurando encontrar soportes que orienten y amplíen la situación que se está investigando.

Además se realiza entrevista tipo cualitativo a los docentes del nivel de secundaria indagando sobre como conciben la convivencia de los estudiantes dentro y fuera de la institución, los comportamientos que registran a diario en el observador, como es la relación que entablan como docentes con el alumnado y cuáles son las acciones que realizan como maestros para contribuir en el buen manejo de los conflictos

**3.2.2 Segunda Fase.** En esta fase se procesa la información determinando los factores y causas del conflicto y el grado de dificultad que se presenta para resolverlos asumiendo comportamientos inadecuados como: apodos, amenazas, burlas, empujones y otros. Estos factores son el punto de partida para conocer cuál es el estado en el que se encuentran los estudiantes acerca de la solución conflictos en el aula. Estos cuestionarios y encuestas reflejan las diferentes situaciones de victimización y abuso entre alumno - alumno y alumno – docente.

Las encuestas se adaptaron de acuerdo a los requerimientos de la investigación, por lo tanto las preguntas planteadas en el cuestionario se dividen en cuatro partes: vida relacional, conflictos que se dan en la escuela, intervención de los conflictos, y percepción que se tiene del conflicto, y de las cuales se estipula las cuatro categorías que se consideran más relevantes para el trabajo. Insultos como forma de violencia, intervención de compañeros en un conflicto, intervención propia en la solución de conflictos y desacuerdo con los conflictos, y se puntúan por medio de porcentajes. Esta

prueba también cubre aspectos de tipo moral donde se indaga sobre la actitud que toman los estudiantes sobre este tipo de hechos y los niveles de comunicación que se dan en estos casos.

El análisis de las entrevistas y encuestas permitió determinar el grado de conflicto que se vive a diario en la institución y el desconocimiento por parte de los padres y estudiantes frente a las normas acordadas desde el manual de convivencia, documento que sirve de herramienta para establecer pactos de convivencia dentro de un establecimiento educativo. De igual forma se estudiaron documentos institucionales como el Plan Educativo Institucional, manual de convivencia, la Guía 49 Guía pedagógica para la convivencia escolar con el que se estableció la forma como se articula en la práctica estos acuerdos.

**3.2.3 Tercera Fase.** Una vez recolectada la información y procesados los datos se diseñó una propuesta que contribuya a mejorar la convivencia escolar a través del desarrollo de talleres pedagógicos a los estudiantes, padres de familia y docentes orientados en la formación en normas y principios, planteados desde el manual de convivencia de la institución.

### **3.3 TECNICAS E INSTRUMENTOS**

**3.3.1 Observación Directa o Participante.** En esta técnica se pueden recolectar conocimientos científicos que tienen como único propósito explicar y establecer relaciones entre distintas conductas sociales. La observación implica una inmersión en la vida y cultura de un grupo, combinando el análisis de encuestas y entrevistas de personas. Según Marshall y Rossman, (1989):

Definen la observación como la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos. De la situación en el escenario social elegido para ser estudiado" Las observaciones facultan al observador a describir

situaciones existentes usando los cinco sentidos, proporcionando una fotografía escrita en estudio. (p. 79).

La observación se realizó a los estudiantes en espacios de clase, descanso y horas de salida con el fin de detectar las actitudes comportamentales en los diferentes espacios cuando entablan dialogo con sus compañeros combinando el análisis con encuestas y entrevistas de otras personas.

Encuesta. Es una técnica que se usa con el fin de recolectar información general de manera más rápida. Según a García, (1993):

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (p. 5)

Se realizó una encuesta con 80 estudiantes tiene como objetivo conocer sus opiniones y formas de procedimiento que realiza durante los momentos académicos ya sea dentro o fuera del salón de clases. Las Encuestas aplicadas son con preguntas semiestructuradas (Anexo A). De igual forma 50 padres de familia donde se recogió información sobre el conocimiento que tienen los padres acerca de los conflictos que viven sus hijos en el colegio y determinar el grado de participación de ellos en la institución. La encuesta aplicada a padres de familia se realizó con preguntas de opción múltiple. (Anexo B)

**3.3.3 Entrevista.** En términos generales, es una conversación entre dos o más personas, según la modalidad aplicada, que tiene propósitos investigativos y profesionales de: Obtención de informaciones individuales o grupales, facilitar la información e influir en cierto aspectos conductuales, sociales, educativos, sentimentales y opiniones, por lo tanto la entrevista ejerce una función terapéutica

como necesidad educativa, clínica, social, entre otros. Según Hernández Sampieri, (1991):

La entrevista puede ser un diálogo coloquial o entrevista semiestructurada. El investigador cuando realiza entrevistas aplica cuestionarios que se pueden hacer de diferentes maneras en términos idénticos para asegurar que los resultados sean comparables. La entrevista es estructurada cuando se trata de una cuidadosa recolección de datos y en general sirve a los procesos de investigación cuantitativa; mientras que la entrevista cualitativa es flexible y dinámica, dado que exige frecuentes encuentros cara a cara dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los individuos acerca de su vida experiencias o situaciones. Implica no sólo obtener respuestas sino también aprender qué preguntas hace y cómo hacerlas. (p. 307).

Las entrevistas son desarrolladas con los docentes de secundaria, Lo que se pretendía era indagar acerca de las acciones que realizan los maestros para contribuir al buen manejo de los conflictos y mejorar las relaciones entre los estudiantes. Estas técnicas permitieron mayor oportunidad para lograr el propósito investigativo de develar las formas y manifestaciones de los conflictos en la institución educativa, realizando un proceso de triangulación de la información, el cual se presentan a partir de matrices como anexos a la investigación realizada. (Anexo C)

## **4. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **4.1 ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN**

Desde este contexto se encuentran las siguientes prácticas que obstaculizan la convivencia escolar: Los padres de familia son ajenos a las problemáticas escolares, el encuentro de padres sólo se da en la entrega de boletines, cada cual se interesa únicamente por su hijo, no hay un apoyo colectivo a la problemática social de la institución por parte de las familias.

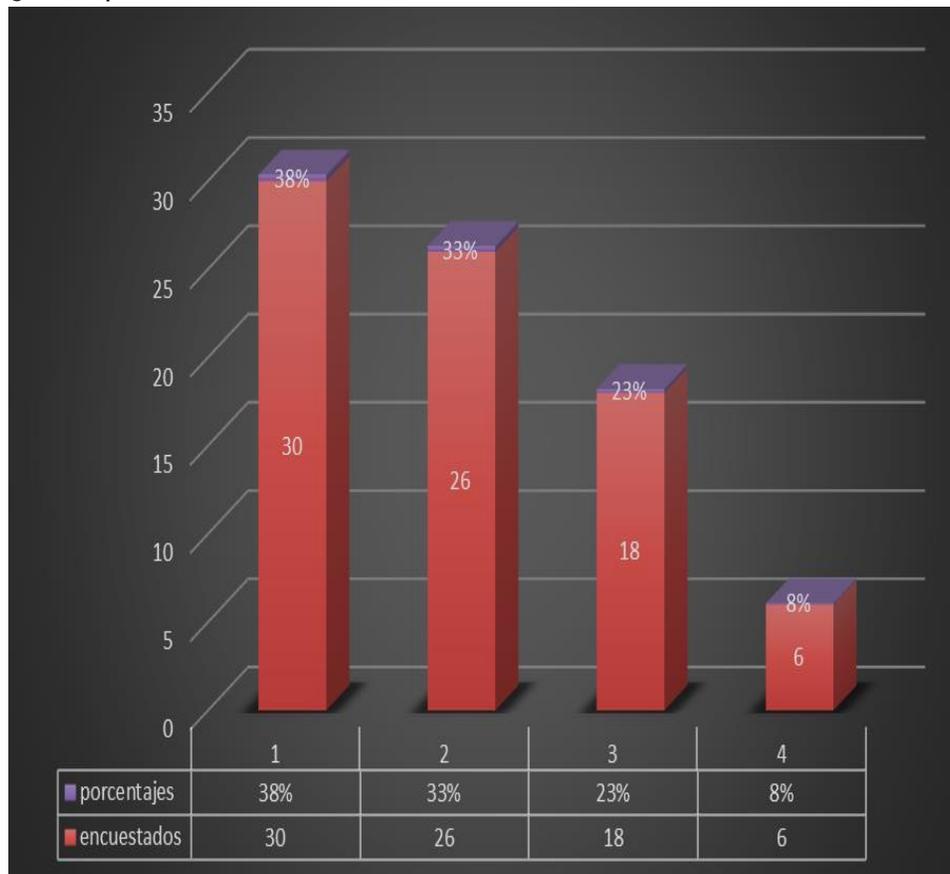
Además el comportamiento de los estudiantes es de actitud de desobediencia en el no cumplimiento de normas establecidas en el aula, levantarse cada momento del puesto. Cuando la profesora se retira por un momento del aula, hablar en voz alta, no controlar emociones, se empujan, arrastran los pupitres, no existe un auto control generando distracción e indisciplina para el desarrollo de la clase.

Siendo la indiferencia factor común entre los docentes ante las situaciones de indisciplina e irrespeto que se vive en las aulas y fuera de ella.

### **4.2 ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS**

**4.2.1** Análisis de la Encuesta Aplicada a Estudiantes estimado estudiante la presente encuesta tiene como objetivo conocer sus opiniones y formas de procedimiento que realiza durante los momentos académicos ya sea dentro o fuera del salón de clases, para lo cual se solicitamos de su completa sinceridad:

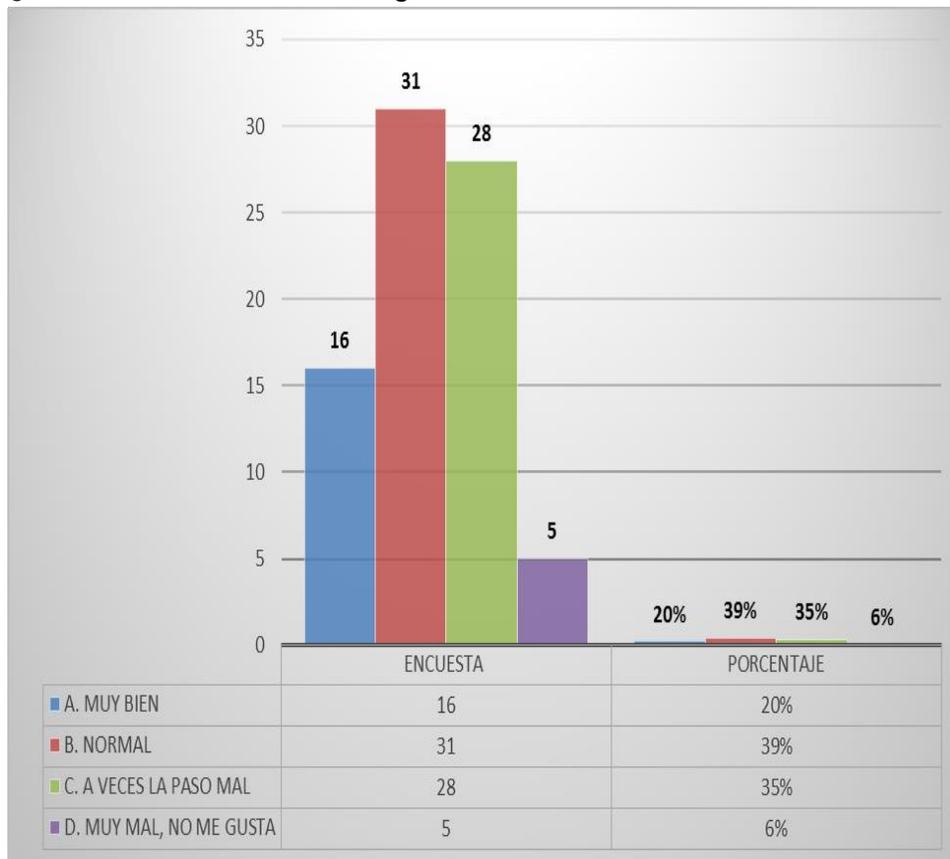
**Figura 1. ¿Con quién vive?**



Fuente: El autor

Se evidencia en la respuesta que la mayor población estudiantil proviene de familia tipo nuclear, permitiendo plantear herramientas que contribuyan a mejorar la convivencia desde el apoyo de la familia orientado en pautas de crianza desde la casa, sin desconocer que una buena parte de estudiantes conviven en familias monoparentales provenientes de separación por diferencias creando algunas falencias en el estudiante debido a las problemáticas familiares lo cual se requiere centrar más la atención a esta población con miras de mejorar la actitud frente a la convivencia.

**Figura 2. ¿Cómo se siente en el colegio?**

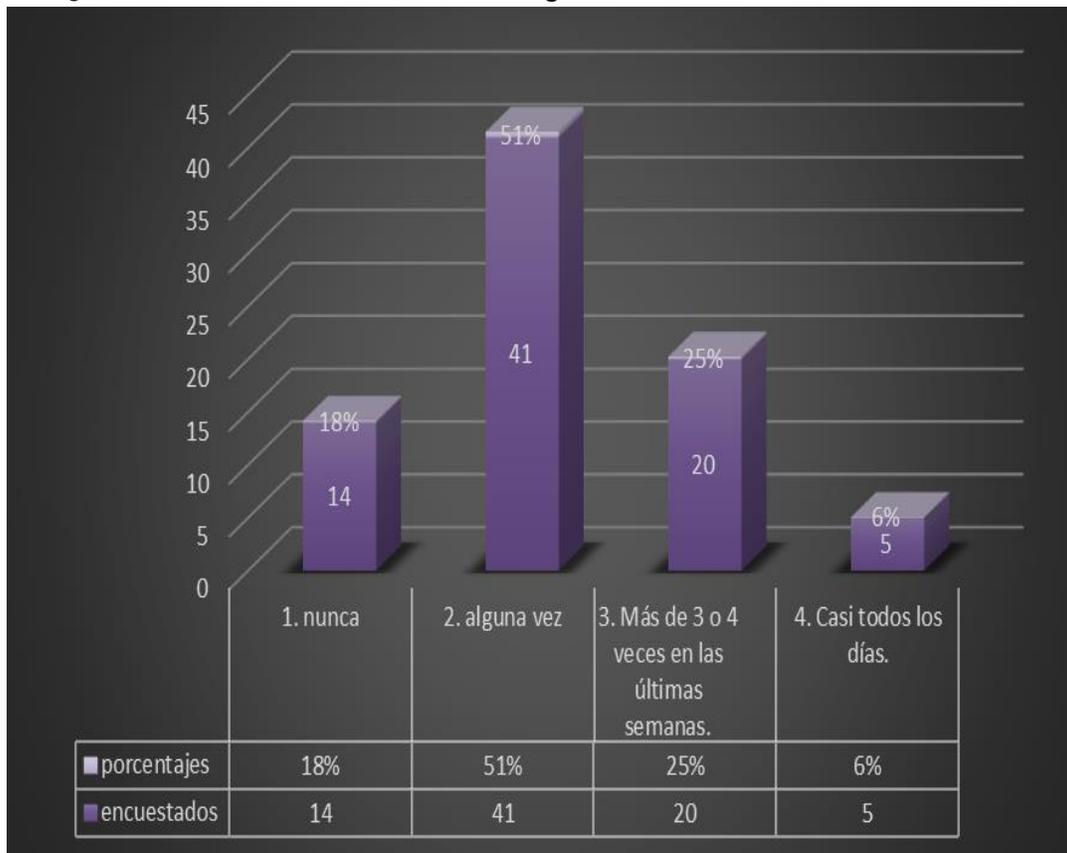


Fuente: El autor

Para la población estudiantil la permanencia en el colegio lo ha hecho sentir en un 39% normal y por otra parte se evidencia un 35% de estudiantes que a veces la ha pasado mal por alguna situación que ha tenido que vivir.

No desconociendo ese 6% de población que manifiesta haberse sentido muy mal y no gustarle asistir al colegio por alguna situación que le puede estar afectando su desempeño en la institución.

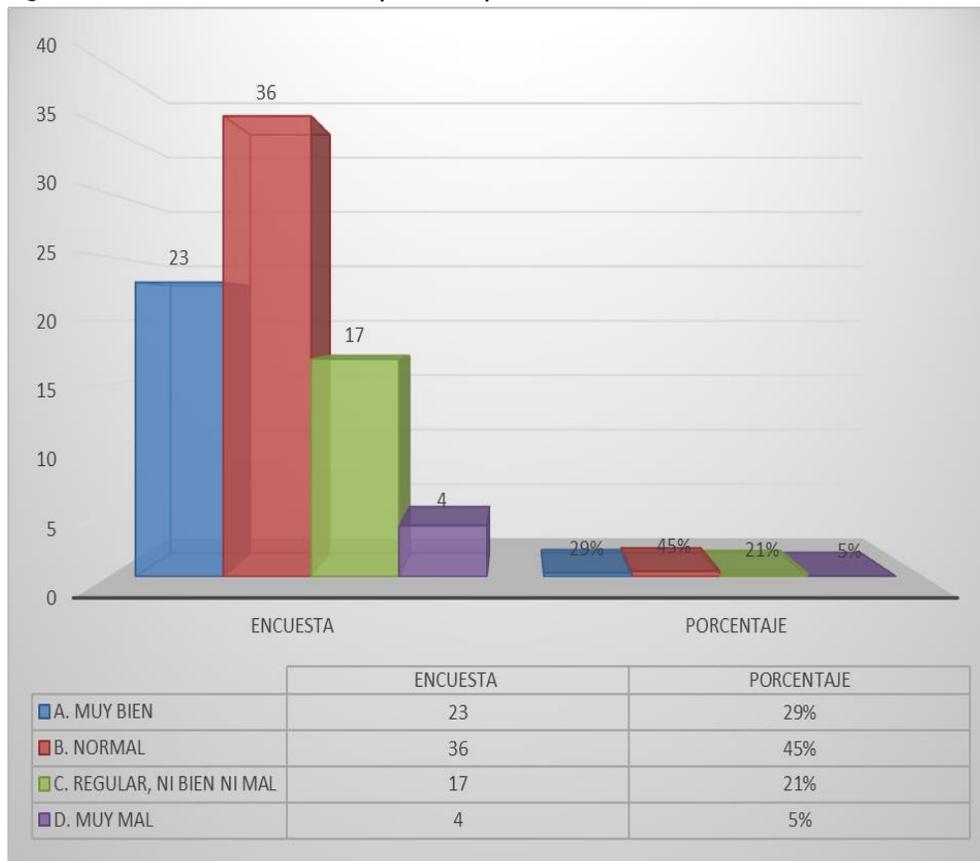
**Figura 3.** ¿Ha sentido miedo al venir al colegio?



Fuente: El autor

La grafica muestra el 6% de los estudiantes que han sentido temor casi todos los días a asistir a la institución por diferentes situaciones que se pueden estar presentando como burlas, apodos o agresión. Requiriéndose indagar un poco más en esos temores y plantear posibles soluciones que mejoren la estadía del estudiante en la institución.

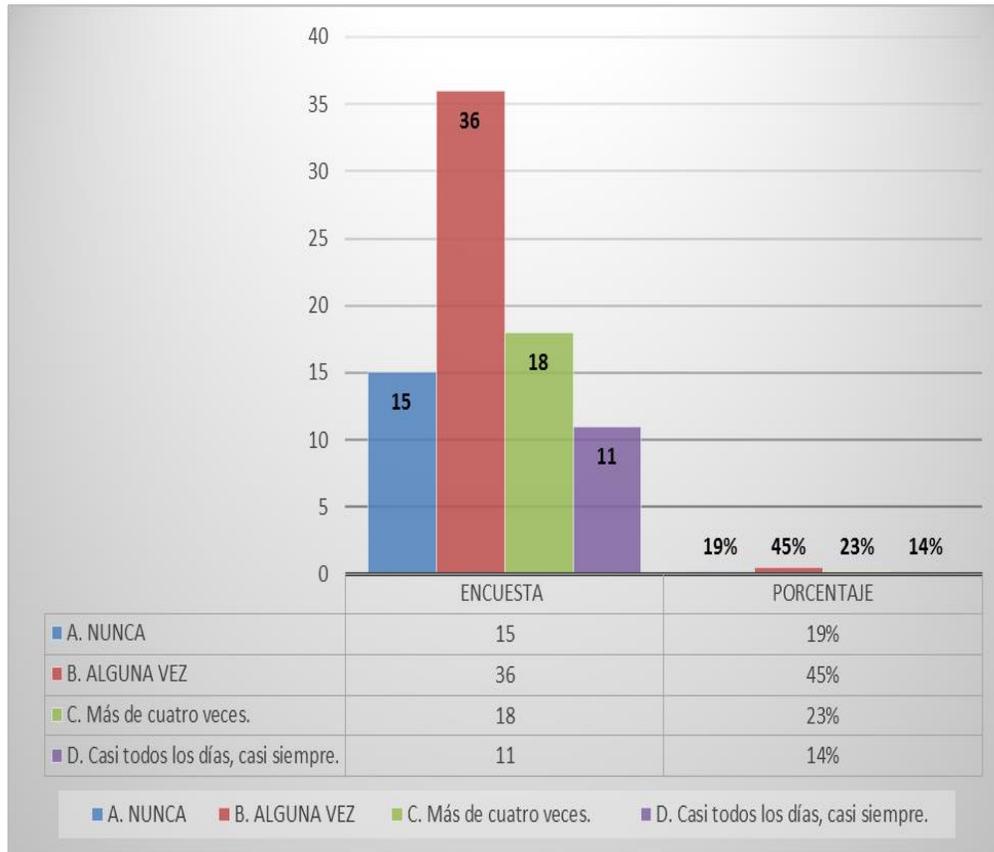
**Figura 4. ¿Cómo se siente tratado por los profesores?**



Fuente: El autor

La figura muestra que un 29% de estudiantes se siente muy bien tratados por los docentes reflejando una buena relación interpersonal entre los mismos, pero también se refleja un 5 % de la población que se siente muy mal tratado en la relación con el docente de lo cual puede estar afectando el desempeño académico y a su vez afectar la convivencia de toda la comunidad.

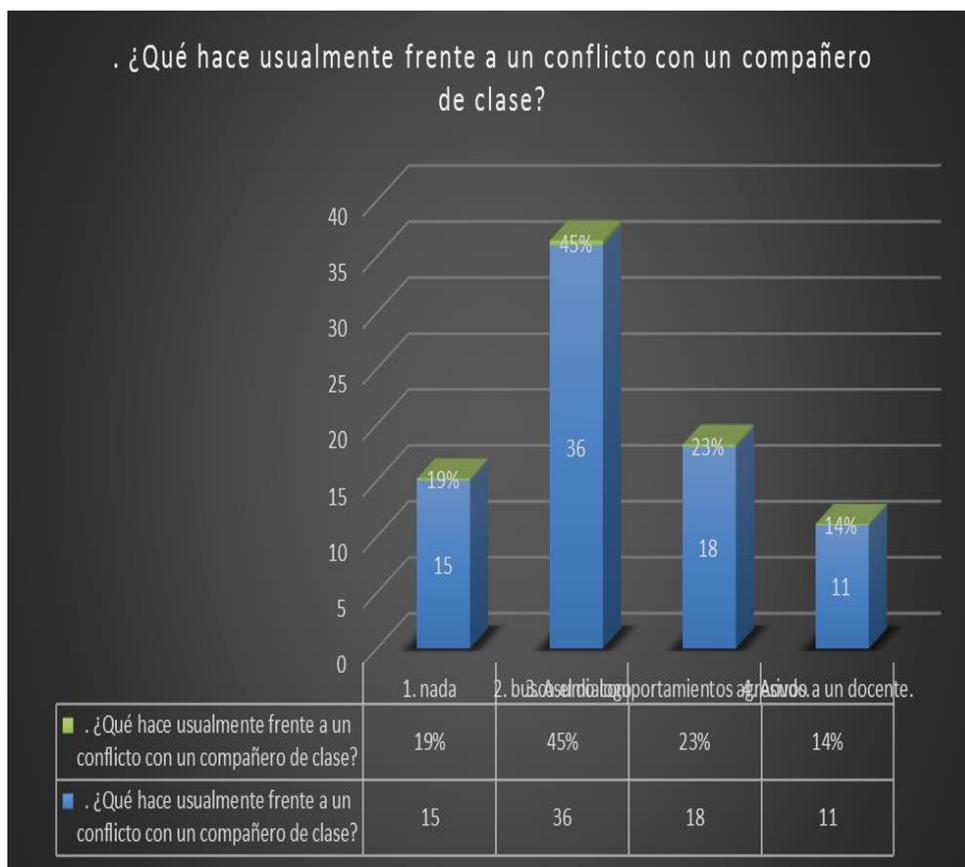
**Figura 5.** ¿Algunos compañeros lo han amenazado, lo han tratado mal dentro o fuera del salón en el transcurso del año escolar?



Fuente: El autor

El 14 % de los estudiantes reconocen ver sido amenazados casi todos los días por parte en su cotidianidad, no haciendo uso del reglamento de la institución para llegar de sus compañeros, lo que demuestra la existencia de diferentes formas de conflicto, convirtiéndose a posibles acuerdos y contribuir con una posible armonía desde el espacio de la educación.

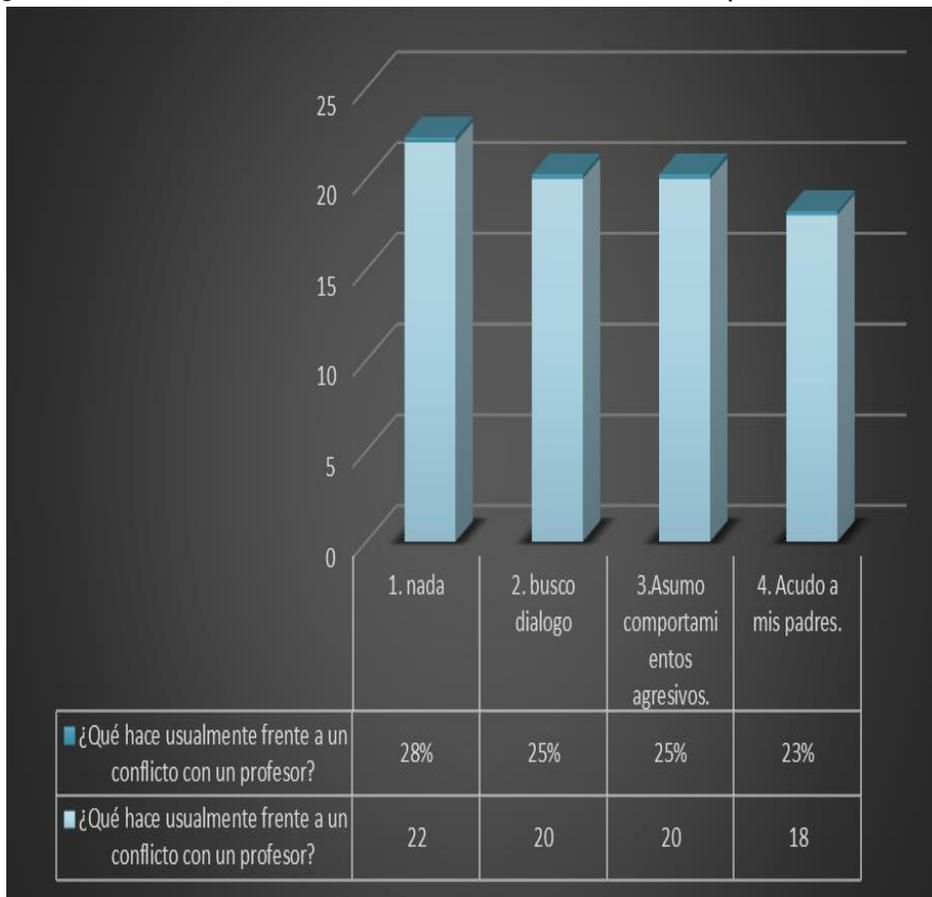
**Figura 6.** ¿Qué hace usualmente frente a un conflicto con un compañero de clase?



Fuente: El autor

Dentro de las actitudes que asume el estudiante ante un conflicto con un compañero la gráfica refleja un 45 % que buscan el dialogo como forma de solución; pero también el 23 % de los encuestados asumen comportamientos agresivos frente a diversas situaciones que se pueden presentar dentro y fuera del aula lo que conlleva a pensar en implementar actividades que permitan minimizar el grado de agresividad y se pueda establecer normas que se cumplan para una sana convivencia

**Figura 7.** ¿Qué hace usualmente frente a un conflicto con un profesor?

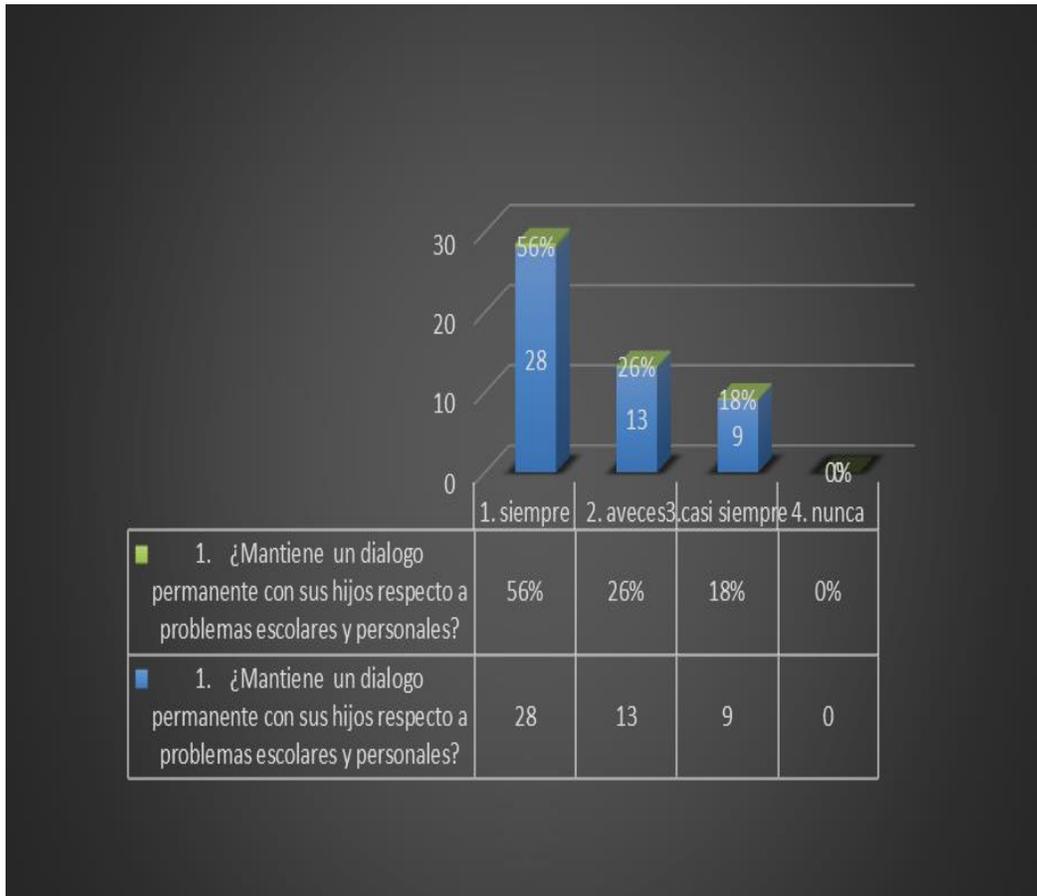


Fuente: El autor

Dentro de las posibilidades que se le planteo al estudiante al presentarse una situación de conflicto con el docente refleja diversas formas de actuar a manera igualitaria como el dialogo, comportamientos agresivos, indiferencia y acudir a los padres; conllevando a entender que se necesita establecer parámetros claros y rutas a seguir ante situaciones problematizadoras que se presenten en la institución educativa enfocadas a soluciones efectivas y oportunas evitando transcender a conflictos mayores.

#### 4.2.2 Análisis de las Encuestas Aplicadas a Padres de Familia

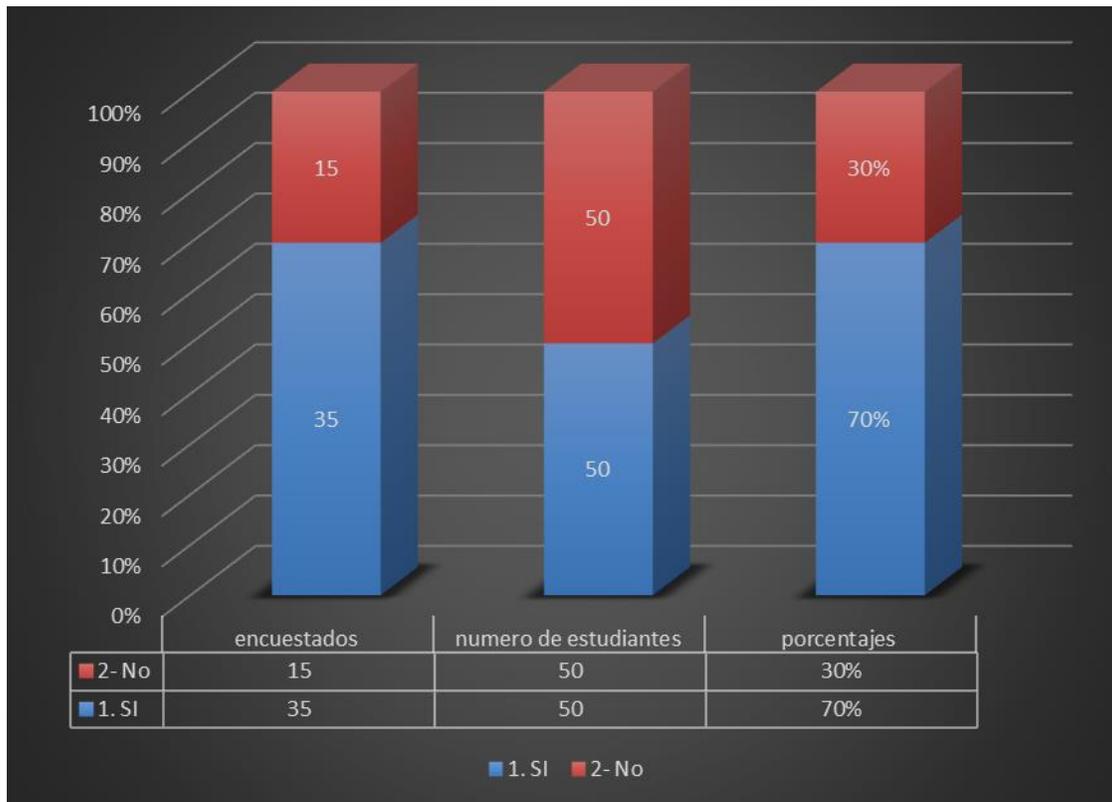
**Figura 8.** ¿Mantiene un dialogo permanente con sus hijos respecto a problemas escolares y personales?



Fuente: El autor

Se encuentra en los resultados el mayor porcentaje de padres que establecen siempre un dialogo con sus hijos lo que le permite conocer la problemática de conflictos entre estudiantes y ser un apoyo en el manejo de comportamientos de intolerancia para la institución educativa, preocupante el porcentaje de padres que manifiestan el a veces frente al diálogo con su hijos ya que los estudiantes se encuentran atravesando una etapa de cambios físicos y psicológicos que requieren ser orientados desde la comunicación continua fortaleciendo su autoestima al sentirse cuidado y protegido con la confianza que solo puede generar la familia complementada con los docentes desde el espacio educativo.

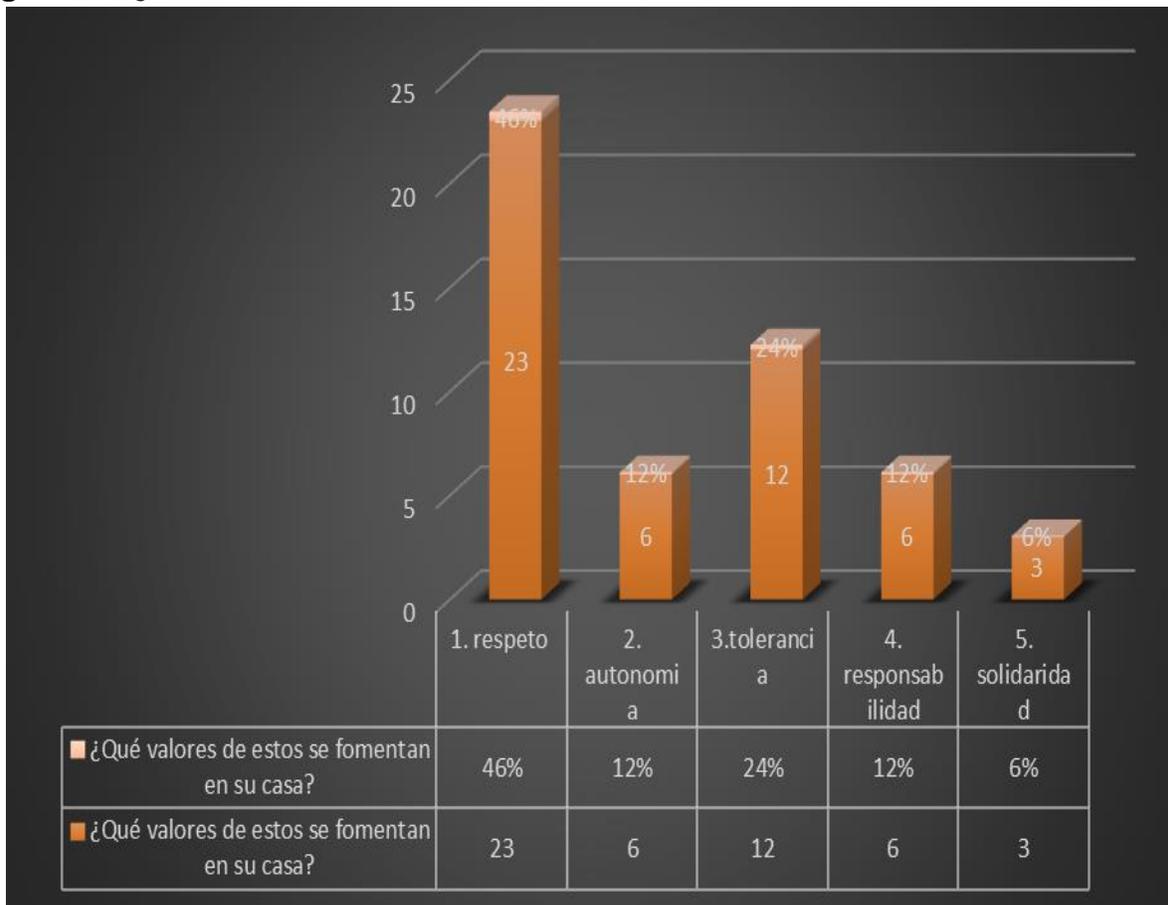
**Figura 9.** Considera usted que los conflictos que se presentan entre estudiantes en la institución educativa, ¿inciden en las prácticas escolares diarias?



Fuente: El autor

En un 70% de padres de familia reconocen los conflictos como incidencia diaria dentro y fuera de la institución que afecta la convivencia armónica y la buena formación en los estudiantes desde lo académico como lo disciplinario ,ya que estos incidentes se pueden presentar dentro del aula interrumpiendo al docente en el desarrollo de la clase y no lograr cumplir con los objetivos propuestos por situaciones continuas entre los estudiantes o con el docente.

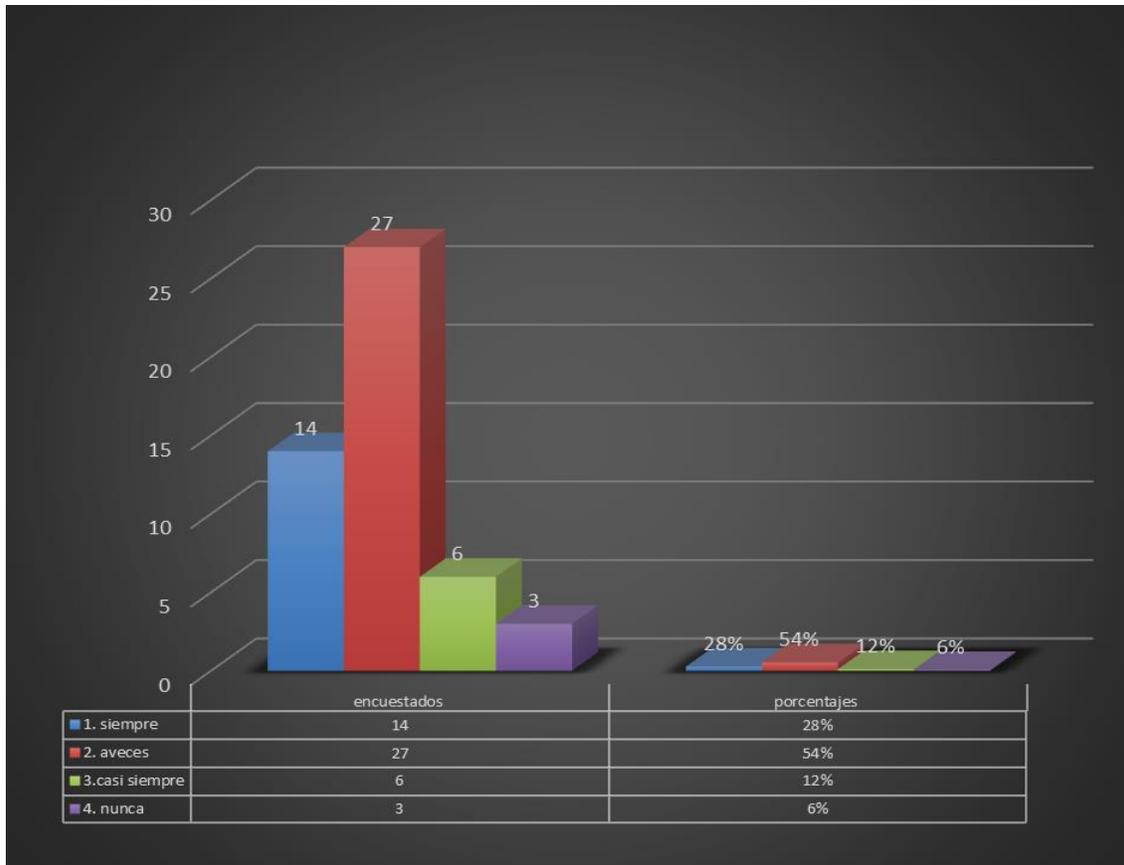
**Figura 10.** ¿Qué valores de estos se fomentan en su casa?



Fuente: El autor

De acuerdo con el resultado se evidencia que el valor más fomentado desde ámbito familiar en los estudiantes es el respeto, reconociéndole como base fundamental que fortalecen las familias para la convivencia escolar que se pretende alcanzar diariamente dentro de la institución educativa, siguiéndole el valor de la tolerancia con un porcentaje un poco menos pero que es esencial para aprender a convivir con otras personas que piensan y actúan diferente, indicando la necesidad de fortalecer desde ese valor la interacción grupal en el desarrollo de las clases .

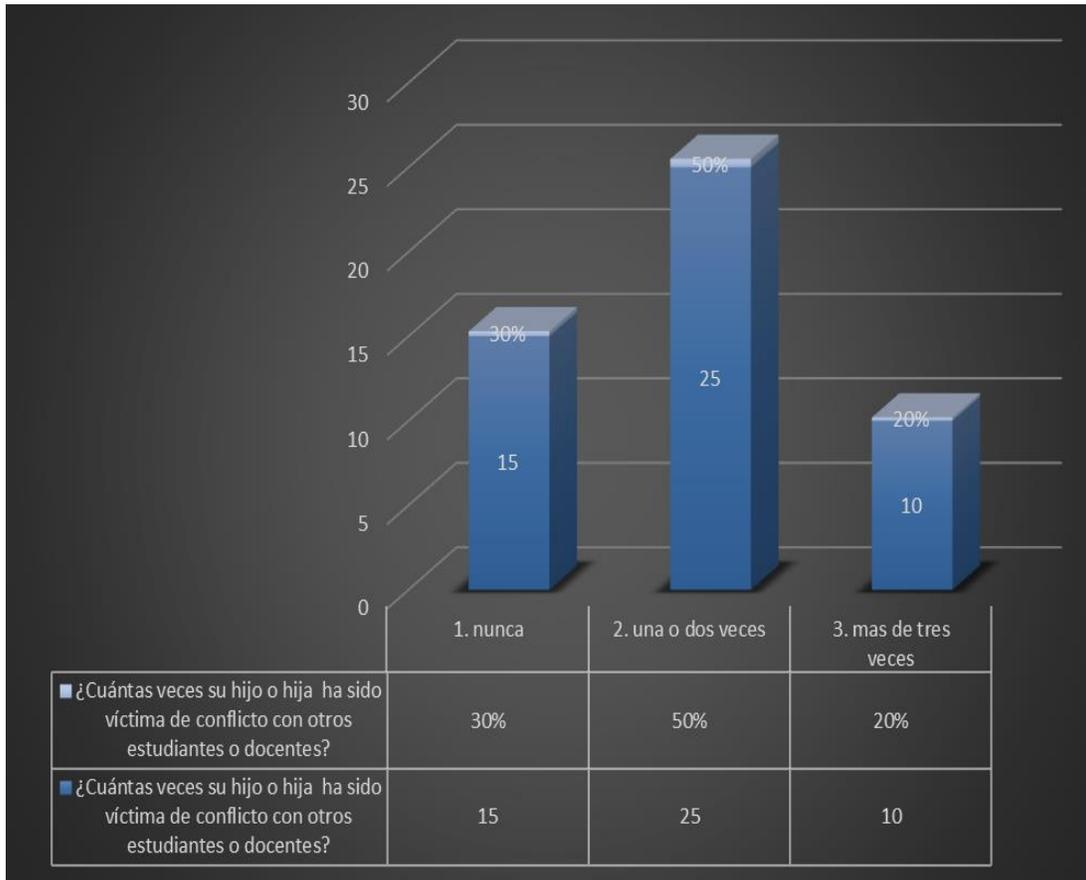
**Figura 11.** ¿Considera que los acuerdos de convivencia escolar que se plantean desde el manual de convivencia contribuyen a mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes y docentes?



Fuente: El autor

En el mayor porcentaje de los padres manifiestan que a veces los acuerdos que se establecen desde el manual de convivencia aportan a mejorar las relaciones interpersonales entre estudiantes y docentes lo que se puede mirar desde el desconocimiento de esos acuerdos establecidos desde la comunidad educativa o la inconformidad que tienen los mismos por lo que se encuentra consignado allí ,haciéndose necesario socializar más a profundidad el manual de convivencia y si es posible contribuir con mejoras para el documento .

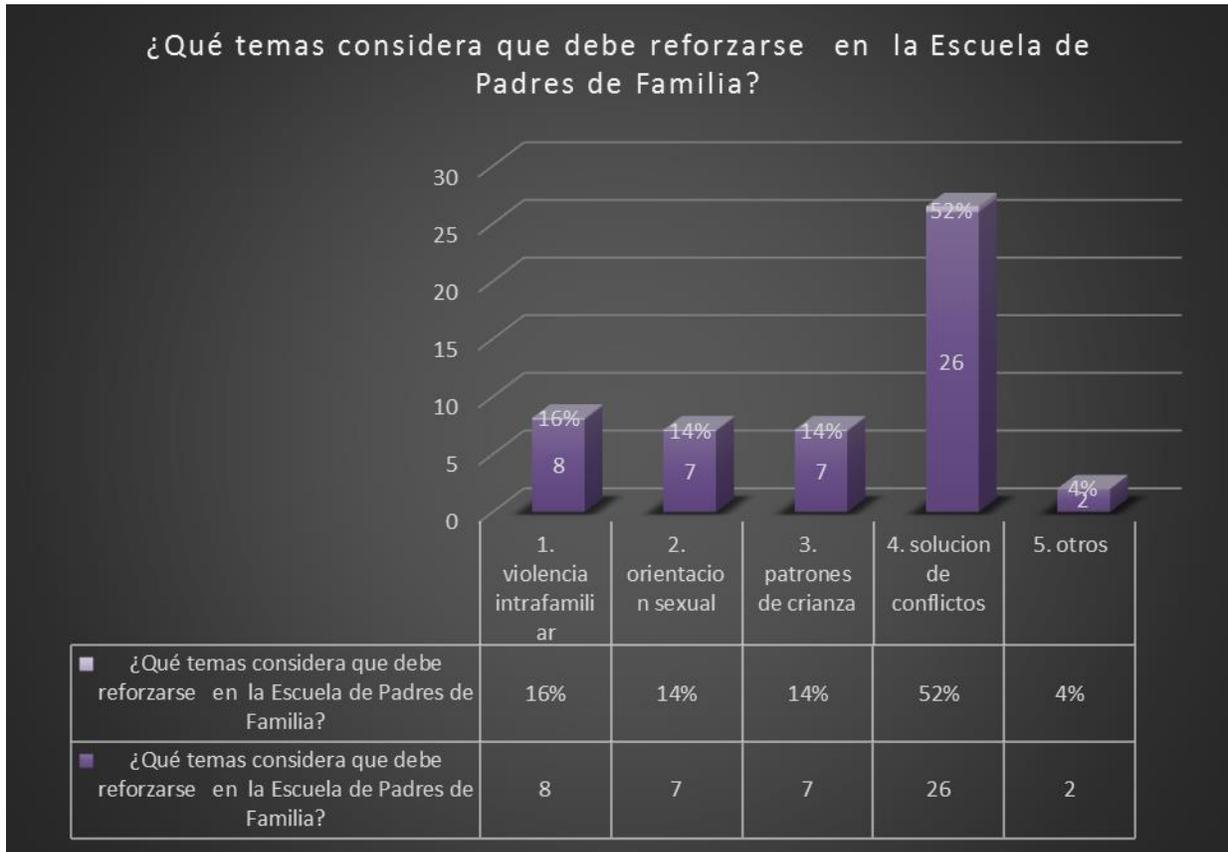
**Figura 12.** ¿Cuántas veces su hijo o hija ha sido víctima de conflicto con otros estudiantes o docentes?



Fuente: El autor

El resultado refleja un clima escolar de actitudes intolerantes al encontrar un 50% de estudiantes que han sido alguna vez víctima de conflictos, lo que se requiere plantear estrategias que contribuyan con la mejora de las relaciones entre estudiantes y docentes; disminuyendo casos de conflictos y contribuyendo a una convivencia sana dentro de la comunidad.

**Figura 13.** ¿Qué temas considera que debe reforzarse en la Escuela de Padres de Familia?

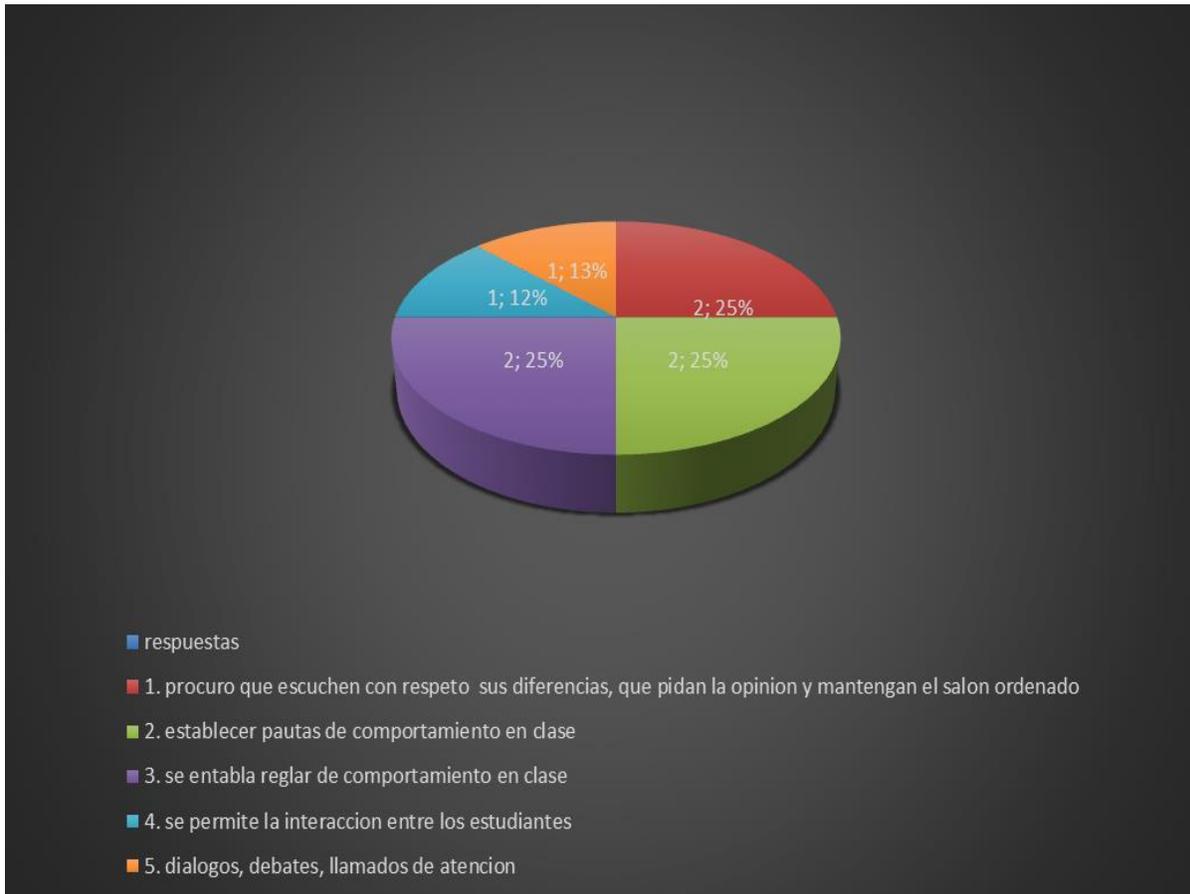


Fuente: El autor

Reconocer la problemática que se vive dentro de la institución educativa ante variedad y cantidad de conflictos, refleja el resultado obtenido cuando la gran parte de los encuestados manifiesta la necesidad de mejorar la convivencia en talleres de padres con el tema de solución de conflictos, donde se oriente pautas que contribuyan a disminuir los niveles de intolerancia tanto desde el ámbito familiar como social. No desconociendo la necesidad que plantean de informarse frente a las temáticas de violencia intrafamiliar, orientación sexual y patrones de crianza que hacen parte de su cotidianidad.

#### 4.2.3 Análisis de la Entrevista Aplicadas a Docentes

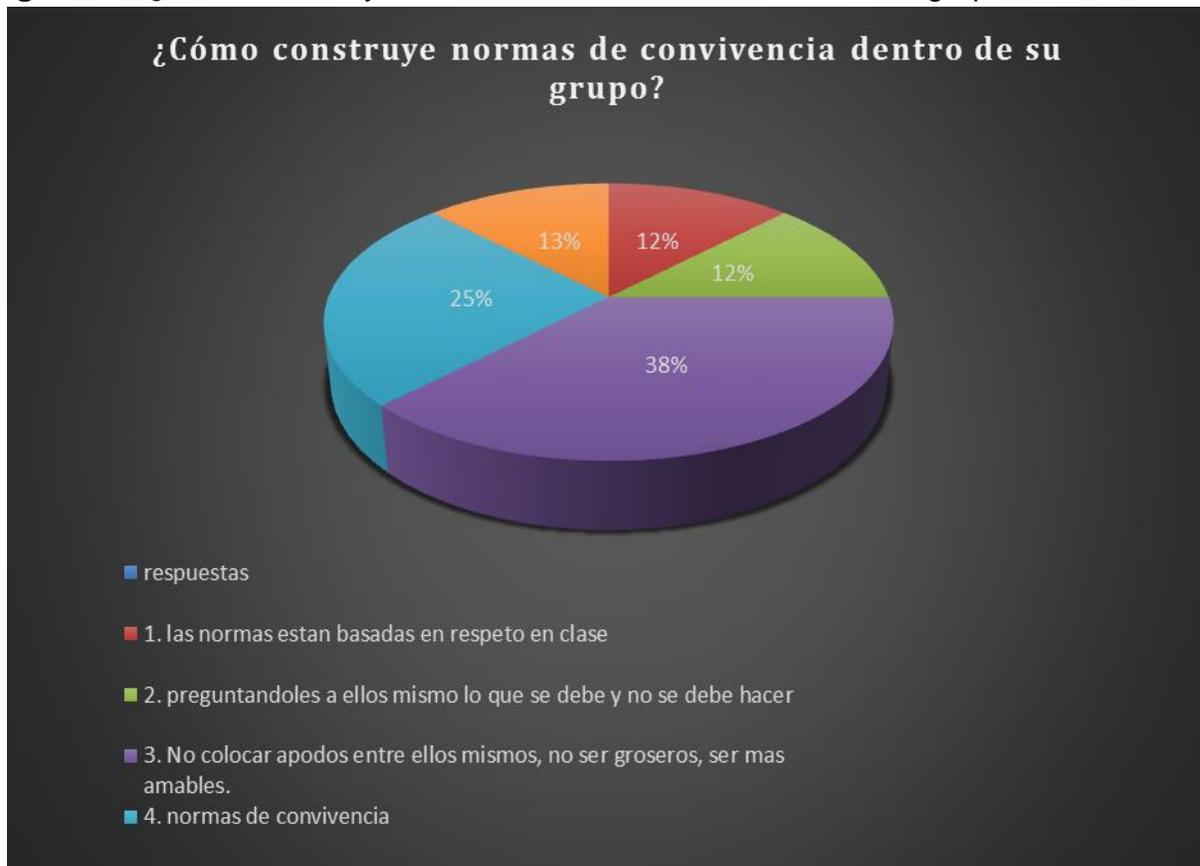
**Figura 14.** En el desarrollo de las clases a nivel del aula, ¿qué acciones y demás comportamientos utiliza en la convivencia de los estudiantes?



Fuente: El autor

Se evidencia el factor común entre las respuestas el valor del respeto, como mediador para el dialogo, las pautas de comportamiento, fortalecido en reflexiones que conlleven al estudiante a concientizarse de la convivencia sana que se requiere en la institución educativa.

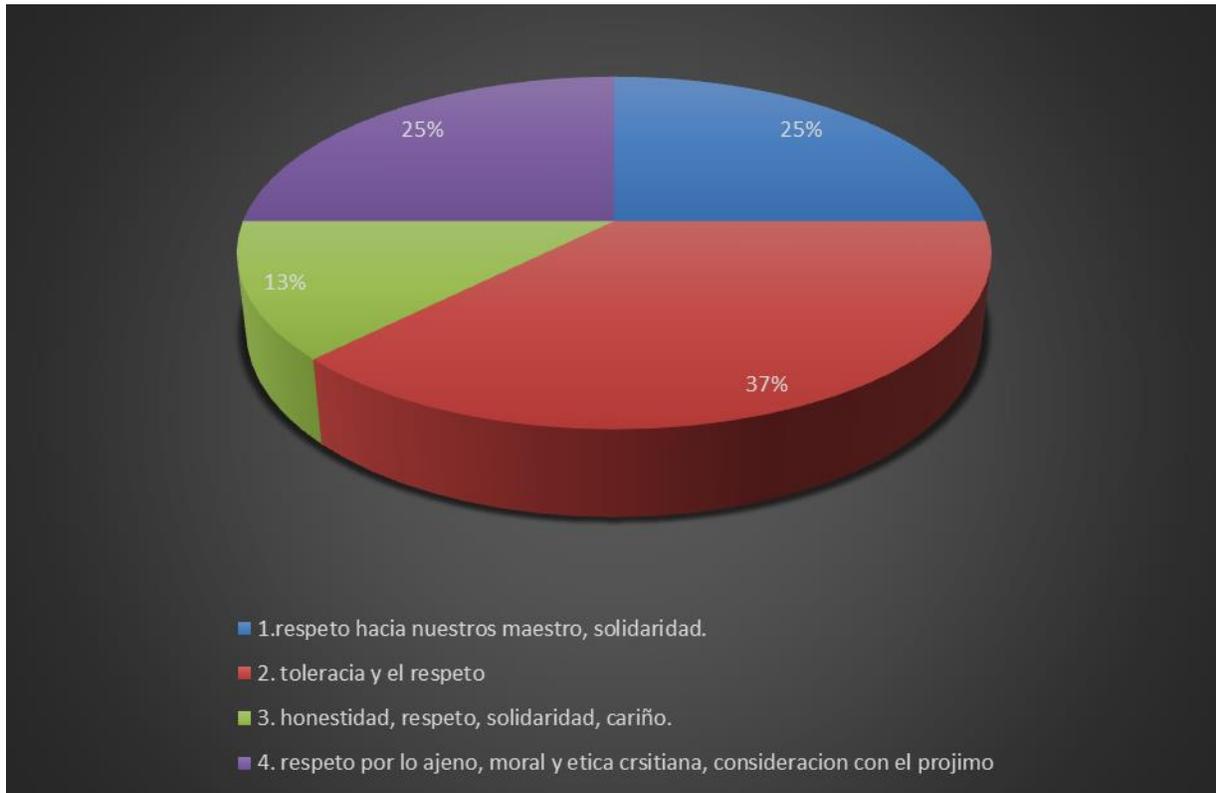
**Figura 15.** ¿Cómo construye normas de convivencia dentro de su grupo?



Fuente: El autor

Dentro de las respuestas más comunes se encuentran los acuerdos que se establecen dentro del desarrollo de clase como lo plantea la entrevista N7 cuando argumenta :”estableciendo acuerdos argumentados entre todos” acuerdos como lo plantea la entrevista N5 “no colocar apodos entre ellos mismos, no ser groseros, ser más amables y respetuosos con los compañeros y demás docentes” procurando que las normas de convivencia sea establecida por todos siendo responsables y participes para que estos acuerdos tengan sentido de compromiso.

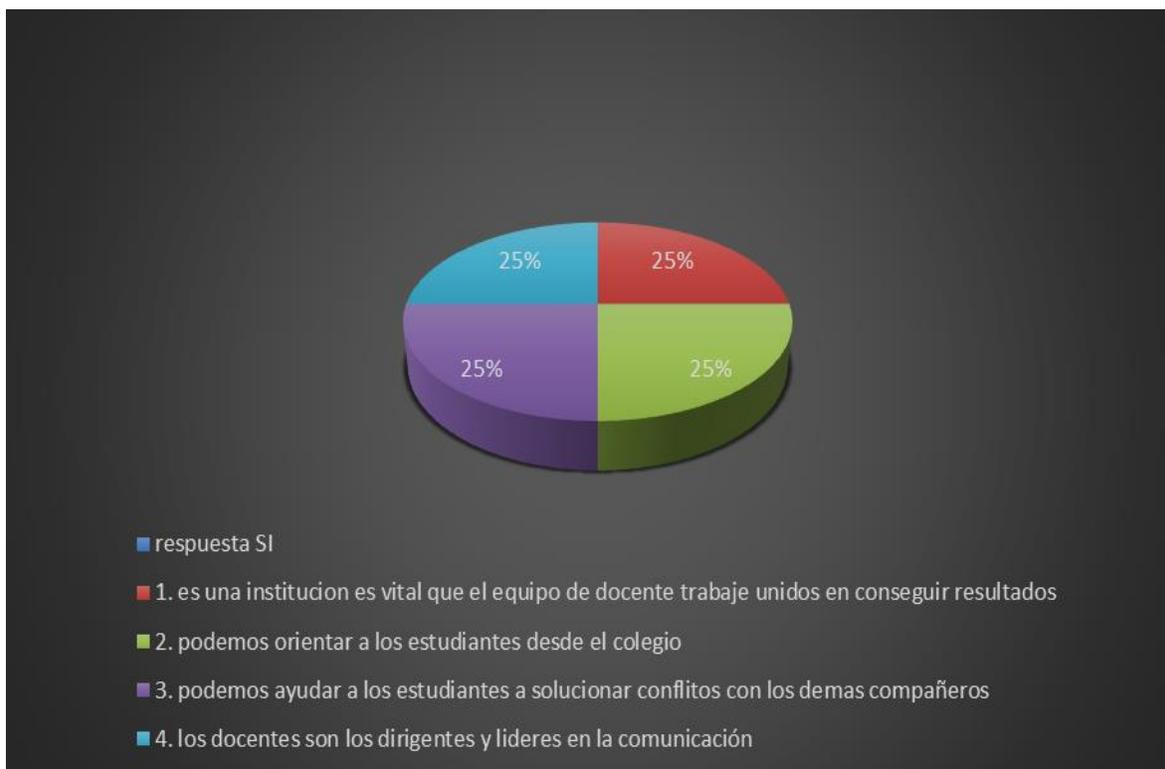
**Figura 16.** ¿Qué valores se evidencian en los estudiantes en la convivencia escolar, que reflejen la realidad familiar?



Fuente: El autor

Entre los valores enseñados desde el ámbito familiar predomina el respeto y la solidaridad, entendiéndose que los estudiantes poseen bases ejemplarizadas desde casa, necesitando ser orientados desde la institución en el fortalecimiento de la convivencia por medio de la participación y la comunicación „donde interactúen constantemente y lleguen a tolerarse en diferentes situaciones que se les pueda presentar .

**Figura 17.** Para aminorar los conflictos y problemas es necesario que el equipo completo de docentes tome conciencia de estos



Fuente: El autor

Se evidencia el 100% de los docentes que reconocen el papel fundamental que ejercen ante la solución de conflictos, donde se requiere trabajar en equipo y sensibilizados frente a las problemáticas que demanda la comunidad como lo manifiesta el docente en la entrevista N 3 “claro en una institución es vital que el equipo docente trabaje unido en conseguir resultados .Además todos deben estar sensibilizados sobre los problemas que ocurren con el tipo de población con la que trabajamos”. Entonces se reconoce la orientación que necesita el estudiante desde el campo docente para mejorar su convivencia en la institución.

**Figura 18.** ¿Qué aspectos conoce acerca de la Ruta de Convivencia Escolar como instrumento para resolver conflictos?



Fuente: El autor

Dentro del análisis a las respuestas los docentes en su mayor parte reconocen la ruta como el protocolo para solucionar los conflictos que se presenten con la comunidad educativa teniendo en cuenta que se busca el fortalecimiento de los derechos humanos y los derechos humanos sexuales y reproductivos planteado en la entrevista No 5 “debe haber un seguimiento más seguido en las rutas de convivencia escolar tales como los derechos humanos y sexuales”.

## 5. PROPUESTA

Dentro de las políticas educativas de Colombia se establece prioridad por parte del Ministerio de Educación Nacional en la Guía Pedagógica para la Convivencia escolar(2013) el desarrollar la concepción de educación de calidad como aquella que “forma ciudadanos y ciudadanas con valores éticos ,respetuosos de lo público ,que ejercen los derechos humanos ,cumplan sus deberes sociales y convivan en paz e implica ofrecer una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad ,que sea competitiva ,que contribuya a cerrar las brechas de la inequidad ,centrada en la institución educativa ,que permita y comprometa la participación de toda la sociedad en un contexto diverso, multiétnico y pluricultural”.pág. 5

Desde esta perspectiva se pretende fortalecer la convivencia escolar en las instituciones educativas creando componentes de prevención ,promoción ,atención y seguimiento a mejoras en el clima institucional y a su vez disminuir espacios de indiferencia e intolerancia que van en contra de la funcionabilidad de los derechos humanos desde lo interno y externo de los establecimientos educativos.

Hoy por hoy es común encontrar situaciones de conflicto en las aulas afectando el aprendizaje y el armónico desarrollo de espacios de convivencia ,por ello se hace necesario tomar como referente el manual de convivencia para solución conflictos que mejoren las relaciones dentro de la comunidad educativa como son padres, estudiantes ,docentes y directivos , estos talleres que se pretenden desarrollar están basados en los estándares formulados desde MEN como son :convivencia y paz, participación y responsabilidad democrática, pluralidad, identidad y valoración de diferencias. Estructura general para el desarrollo de talleres a estudiantes, padres de familia y docentes (Ver anexos D, E y F).

## 6. CONCLUSIONES

Indagar sobre la convivencia escolar no es cuestión de una o varias visitas, encuentros o reuniones, es un proceso que exige el vínculo permanente entre los actores a fin de describir, comprender y transformar interacciones interpersonales e intergrupales. Más aún comprender las dinámicas de la normatividad escolar y los procesos de enseñanza aprendizaje que contribuyen o no al desarrollo de comportamientos agresivos o excluyentes al interior de las aulas escolares. La convivencia al interior de la Institución Educativa Otoniel Guzmán, se concibe de manera positiva, sin embargo esta puede ser irrupida por algunos problemas de comportamiento e indisciplina en los estudiantes, además del inadecuado proceso que se aplica para la solución de conflictos.

Dentro de los problemas de convivencia más comunes y generalizados en el contexto escolar observado, se identifican algunas prácticas de intolerancia entre pares, como la agresión verbal y la indisciplina; afectando la atención de los estudiantes durante el desarrollo de las clases. Dichos aspectos deben ser abordados a través de la práctica de estrategias pedagógicas que favorezcan la sana convivencia.

Se presentan algunas conductas agresivas entre estudiantes, como la burla y el insulto, siendo ésta la forma más usada para resolver los conflictos dentro del aula, aunque se implementen estrategias para solucionar los conflictos de la forma más adecuada, en algunos momentos los estudiantes pierden el control de sus emociones manifestando episodios de ira y frustración. Lo cual indica que desde todas las áreas es necesario fortalecer el desarrollo de habilidades sociales, y no esperar un momento preciso o una materia específica para hacerlo.

El Manual de convivencia de una institución educativa, no es solo un documento compuesto por la declaración de los derechos y deberes que regulan las relaciones de los sujetos involucrados, sino que es una herramienta que permite visualizar los

procesos a seguir para gozar de una sana convivencia escolar establecida según la Ley.

El comportamiento que presenta un estudiante dentro de la institución educativa es el reflejo de lo aprendido inicialmente en su contexto familiar, por lo tanto es importante involucrar a los padres de familia dentro de este proceso para lograr cambios significativos en las acciones de los estudiantes, docentes y padres de familia.

## RECOMENDACIONES

Es importante continuar el trabajo en el aula, sobre la solución de conflictos no de manera aislada, sino incluida en el currículo como un eje transversal de todas las asignaturas, ya que de esta forma se adquieren habilidades sociales que permiten enfrentar las situaciones problemáticas presentes en el entorno social, que contribuyen a mejorar la convivencia.

Los estudiantes tienen actitudes que en su mayoría son aprendidas de diferentes modelos, uno de ellos, son los padres de familia, por lo tanto no basta con enseñar a los alumnos en el aula a solucionar los conflictos, si desde su contexto familiar no se refuerza la buena convivencia que le permita resolver de manera asertiva sus conflictos.

Motivar la participación de los padres de familia y estudiantes, en la elaboración y/o modificaciones que se realicen al Manual de convivencia de la institución generando sentido de pertenencia en cada uno de ellos.

## REFERENCIAS

- Aclans, A. F (1993). *Como utilizan la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Barcelona. Paidós.
- Allidiere, N. (2004): *El vínculo profesor – alumno*. Buenos Aires. Biblos.
- Antunez, S., Baque, M. & Casamayor, G. (2000). *Disciplina y convivencia en la institución escolar*. Editorial Grao. Barcelona.
- Arango, L., García, A. & Moncada, C. (2006). *Una mirada al conflicto escolar desde el maestro y su quehacer cotidiano*. *Revista científica Guillermo de Ockham*. Vol. 4, No. 2. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/1053/105316853010/>
- Arreiro, T. (2000). *Conflictos en el aula*. Buenos Aires Novedades Educativas.
- Beltran, J. (1993). *Procesos, estrategias y tácticas de aprendizaje*. Madrid: Síntesis.
- Burguet, M. (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Editorial Desclee de Brouwer.
- Caballero M. (2010). *Convivencia escolar; Un estudio sobre buenas prácticas*. *Revista de Paz y Conflictos*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2050/205016387011.pdf>
- Castañeda Rueda, L. (2003). *Procesamiento del conflicto entre profesores – estudiantes en el grado noveno del colegio Integrado San Antonio del municipio de California (Santander)*. Bucaramanga. Universidad Industrial de Santander. Facultad de Ciencias Humanas.
- Chaux, E. (2004). *Competencias ciudadanas de los estándares al aula, una propuesta de integración a las áreas académicas*. Ediciones Uniande. Bogotá.
- Cornejo, R. & Redondo, M. J. (2001). *El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media. Una investigación en algunos liceos de la Región Metropolitana*. Última Década. Vol.15, pp. 11-52. Viña del Mar.
- Cortina, A. (1997). *Resolver conflictos, hacer justicia*. *Revista Cuadernos de Pedagogía*, No. 257.
- Darino, M., & Gómez, M. (2000). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Editorial Espacio. Buenos Aires.

- D'Angelo, L. & Fernández, D. (2011). *Clima, conflictos y violencia en la escuela*. Buenos Aires: UNICEF.
- El Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1098*. Por la cual se expide el Código de Infancia y Adolescencia. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/albapiedad/ley-1098-de-2006-codigo-de-infancia-y-adolescencia>
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos: el clima escolar como factor de calidad*. Madrid. Narcea.
- Fernández, I. (1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Nancea, S.A. de ediciones. Madrid.
- Fernández, I. (2001). *Guía para la convivencia en el aula*. Madrid. Cisspraxis.
- Fraire, M. (2003). *Prevención de la violencia social en las escuelas*. Ediciones Landeira S.A. Argentina.
- Garnica, Fonseca, Gonzales, Rodríguez, Sierra & Velasco. (2005). *Proyecto para Comprendiendo la agresividad escolar como punto de partida para formar ciudadanía. Instituto de investigación educativa y desarrollo pedagógico IDEP*. Generar procesos de aprendizaje ciudadano en estudiantes de básica y media vocacional. Bogotá.
- Goetz, J. P. & Lecompte, M. D. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid, Morata.
- Hernández Samperi, R., (1991). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2013). *Ley 1620*. Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. Recuperado de: [http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1620\\_2013.htm](http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1620_2013.htm)
- Jares, X. (2002). *Aprender a Convivir. Revista interuniversitaria de formación del profesorado*. 44 - 79-92. Recuperado de: <http://www.oloredn.mec.es/documentos/014200230418>.
- Latorre, Á., (2001). Encarnación. *Educación para la Tolerancia, Programa de prevención de conductas agresivas y violentas en el aula*. Editorial Desclee de Brouwer.

- Lederach, J. P. (2000). *El abece de la paz y los conflictos*. Madrid. Catarata.
- Ministerio de Educación Nacional. (1994). *Decreto 1860*. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. Recuperado de: [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-172061\\_archivo\\_pdf\\_decreto1860\\_94.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-172061_archivo_pdf_decreto1860_94.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (1994). *Ley 115*. Por la cual se expide la Ley General de Educación. Recuperado de: [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). *Guía 49 Pedagógica para la Convivencia Escolar*. Bogotá, Colombia.
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). *Decreto 1965*. Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. Recuperado de: [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-328630\\_archivo\\_pdf\\_Decreto\\_1965.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-328630_archivo_pdf_Decreto_1965.pdf)
- Mockus, A. (2003). *¿Por qué competencias ciudadanas en la escuela?*. AITablero. Recuperado de: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/docentes/1596/fo-article-58614.pdf>
- Olweus, D. (1993). *Bullying at School, what we know and what we can do*. Malden.MA: Blackwell Publishing.
- Organización Mundial de la Salud. (2003). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, Ginebra, OMS.
- Ortega, R. & Del Rey, R. (2004a). *Construir la convivencia*. Barcelona: Edebé.
- Ortega, R. & Del Rey, R. (2004b). *Construir la convivencia: Un modelo teórico para un objetivo práctico*. Barcelona: Edebé
- Robayo Castillo, G. A. (s.f.). *La mediación, un medio pacífico para la solución de conflicto*. Defensoría del pueblo. Serie textos de divulgación No. 18.

# **ANEXOS**

**Anexo A.** Encuesta a estudiantes

**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA**  
**INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA**  
**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

Estimado estudiante, la presente encuesta tiene como objetivo conocer sus opiniones y formas de procedimiento que realiza durante los momentos académicos ya sea dentro o fuera del salón de clases, para lo cual se solicitamos de su completa sinceridad:

1. Soy un chico\_\_\_\_\_ Soy una chica\_\_\_\_\_

2. Señale con un círculo la respuesta elegida en cada pregunta:

1. ¿Con quién vive?

- |                               |                                    |
|-------------------------------|------------------------------------|
| a. Con mis padres de familia. | b. Solo con uno de ellos.          |
| c. Con otros familiares.      | d. En una residencia u otro lugar. |

2. ¿Cómo se siente en el colegio?

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| a. Muy bien.            | b. Normal.               |
| c. A veces la pasó mal. | d. Muy mal, no me gusta. |

3. ¿Ha sentido miedo al venir al colegio?

- |   |                         |
|---|-------------------------|
| a. Nunca.                                     | b. Alguna vez.          |
| c. Más de 3 o 4 veces en las últimas semanas. | d. Casi todos los días. |

4. ¿Cómo se siente tratado por los profesores?

- a. Muy bien.
- b. Normal.
- c. Regular, ni bien ni mal.
- d. Muy mal.

5. ¿Algunos compañeros lo han amenazado, lo han tratado mal dentro o fuera del salón en el transcurso del año escolar?

- a. Nunca.
- b. Alguna vez.
- c. Más de cuatro veces.
- d. Casi todos los días, casi siempre.

6. ¿Qué hace usualmente frente a un conflicto con un compañero de clase?

- a. Nada.
- b. Busco el dialogo
- c. Asumo comportamientos agresivos.
- d. Acudo a un docente.

7. ¿Qué hace usualmente frente a un conflicto con un profesor?

- a. Nada.
- b. Busco el dialogo
- c. Asumo comportamientos agresivos.
- d. Acudo a mis padres.

## Anexo B. Encuesta a padres de familia

**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA  
INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

Estimados estudiantes, la presente encuesta tiene como objetivo conocer sus opiniones y formas de procedimiento que realiza durante los momentos académicos ya sea dentro o fuera del salón de clases, para lo cual se solicitamos de su completa sinceridad:

\*Señale con un círculo la respuesta elegida en cada pregunta:

1. ¿Con quién vive?

- a. Con mis padres de familia.                      b. Solo con uno de ellos.  
c. Con otros familiares.                              d. En una residencia u otro lugar.

2. ¿Cómo se siente en el colegio?

- a. Muy bien.    b. Normal.  
 c. A veces la paso mal.                              d. Muy mal, no me gusta.

3. ¿Ha sentido miedo al venir al colegio?

- a. Nunca.     b. Alguna vez.  
c. Más de 3 o 4 veces en las últimas semanas.                      d. Casi todos los días.

4. ¿Cómo se siente tratado por los profesores?

- a. Muy bien.     b. Normal.  
c. Regular, ni bien ni mal.                              d. Muy mal.

5. ¿Algunos compañeros lo han amenazado, lo han tratado mal dentro o fuera del salón en el transcurso del año escolar?

- a. Nunca.     b. Alguna vez.  
c. Más de cuatro veces.                              d. Casi todos los días, casi siempre.

6. ¿Qué hace usualmente frente a un conflicto con un compañero de clase?

- a. Nada.    b. Busco el dialogo  
 c. Asumo comportamientos agresivos.                              d. Acudo a un docente.

7. ¿Qué hace usualmente frente a un conflicto con un profesor?

- a. Nada.    b. Busco el dialogo  
c. Asumo comportamientos agresivos.                               d. Acudo a mis padres.

## Anexo C. Entrevista a docentes

**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA**  
**INSTITUTO DE EDUCACION A DISTANCIA**  
**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

Estimado profesor(a) la presente encuesta tiene como objetivo conocer sus criterios y formas de procedimiento que realiza durante los momentos académicos ya sea dentro o fuera del aula de clases, para lo cual se solicitamos ampliación y profundidad en sus respuestas:

### Encuesta Para Docentes

1. En el desarrollo de las clases a nivel del aula, ¿qué acciones y demás comportamientos utiliza en la convivencia de los estudiantes?

Procuro que se escuchen con respeto respetando sus diferencias. Que pidan la palabra, mantengan el salón ordenado. Realizo reflexiones constantes sobre aspectos que se presenten.

2. ¿Cómo construye normas de convivencia dentro de su grupo?

Las normas son basadas en el respeto de la clase, de ellos de los compañeros y el docente.

3. ¿Qué valores se evidencian en los estudiantes en la convivencia escolar, que reflejen la realidad familiar?

Respeto hacia los profesores, solidaridad, Aunque algunos segregan a otros compañeros porque no trabajan.

Algunos son comprometidos y responsables con sus deberes académicos.

4. Para aminorar los conflictos y problemas es necesario que el equipo completo de docentes tome conciencia de estos ~~si~~ - No porque

Claro es una institución es vital que el equipo docente trabaje unido en conseguir resultados. Además todos deben estar sensibilizados sobre los problemas que ocurren con el tipo de población con la que trabajamos.

5. ¿Qué aspectos conoce acerca de la Ruta de Convivencia Escolar como instrumento para resolver conflictos?

El mecanismo inicial es el dialogo la reflexión sobre lo sucedido. Otra que practico es el vaso medio lleno - medio vacío en la que se rescatan las cosas buenas y por mejorar de los estudiantes, esto con el fin de rescatar la integralidad del estudiante.

Agradecemos su cordial atención.

**Anexo D. Taller para los estudiantes**  
**ACTIVIDAD 1**

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** conociendo y aportando un granito de arena al manual de convivencia de nuestra institución.

**DURACION:** 1 HORA

**RECURSOS:** proyecto educativo institucional, papel carta, lapicero

**PROPOSITO:** los estudiantes se reconozcan como participantes activos del manual de convivencia

**DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD**

De forma aleatoria se invitan los estudiantes de dos grados al salón de sistemas donde al ingresar encontraran anuncios como: los conflictos se resuelven con violencia, no hay espacio para el dialogo; yo permito que se me vulneren los derechos y otros.

Al ser leídos por todos se solicita a que conformen grupos de 5 personas, para hacer lectura del manual de convivencia de la institución educativa por temas, con el fin de analizarlo desde varios interrogantes para luego hacer y crear propuestas que contribuyan a mejorar o reconocer que como está constituido es acorde con las necesidades del contexto; para ello se les facilitara material para plantear las ideas desde los derechos y deberes que tiene la comunidad.

Luego por grupos se expondrá las ideas de forma abierta, tomando un escrito para ser entregado a los docentes para ser tenida en cuenta en una posible actualización del mismo.

EVALUACION DE LA ACTIVIDAD: participación de los estudiantes en la construcción del manual de convivencia en su posible actualización.

## ACTIVIDAD 2

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Implicaciones verbales

DURACION: 40 minutos

RECURSOS: Cartulina, marcadores, cinta

PROPOSITO: Comprender que las expresiones verbales pueden afectar positiva o negativamente la relación con las personas.

### DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

A cada estudiante se le entregara una tira de cartulina para que escriba una palabra que puede ser molesta para las demás personas, luego pasará y la pegara en el tablero por el lado en blanco.

Luego se procede a voltearlas y hacer conteo de las palabras más comunes, seleccionando las de mayor frecuencia.

Finalmente se clasificara las palabras con la intensidad con que lo hacen como insultos, lenguaje popular o bromas.

### VALUACION DE LA ACTIVIDAD:

Después de analizar las palabras que usamos cotidianamente que pueden afectar la relación con las demás personas, entablamos las siguientes reflexiones:

- ¿Qué otras palabras podríamos usar para reemplazar las palabras despectivas o de insulto?

- Por qué el insulto puede llegar a hacer sentir mal al compañero o amigo?
- ¿Crees que una palabra despectiva o insulto puede llegar a afectar emocionalmente a alguien? Por que
- ¿Crees que las bromas pueden ser aceptadas por todas las personas que conviven a nuestro alrededor?

### ACTIVIDAD 3

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: en los zapatos del otro

DURACION: 40 minutos

RECURSOS: formato a diligenciar, lapicero

PROPOSITO: Comprender las diferentes perspectivas presentes ante un conflicto.

#### DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

Se solicita conformar parejas de estudiantes para resolver una guía.

Organizados en parejas se explica la dinámica de la actividad, que consistirá en tomar el papel de víctima o de agresor para la, dibujando el gesto como se siente ante diferentes situaciones.

FICHA 1 agresor

Como sentir lo ajeno en mi

Situación 1

Hablas con palabras soez a otra

Tú te sientes

el otro debe sentirse

Situación 2

Colocas apodos o sobrenombre a otra persona

Tú te sientes

el otro debe sentirse

Situación 3

Optas por molestar al compañero con empujones

Tú te sientes

el otro debe sentirse

Situación 4

Optas por agredir físicamente a alguien

Tú te sientes

el otro debe sentirse

Situación 5

Hay un conflicto en clase y amenazas con agredir en la salida

Tú te sientes

el otro debe sentirse

Describe una situación donde hallas sido el agresor como te sentiste en ese momento\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### ACTIVIDAD 4

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: los conflictos y tipos de conflictos

DURACION: 50 minutos

RECURSOS: formato a diligenciar, lapicero, tablero

PROPOSITO: Identificar el conflicto desde diferentes perspectivas y situaciones.

#### DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

Se abordara el tema del conflicto organizado por grados buscando la participación de todos partiendo desde sus pre saberes y llegan a una conclusión grupal.

Se inicia la construcción del concepto desde la participación de cada uno, con una palabra que defina el concepto conflicto escribiendo las palabras en el tablero para visibilidad de todos, luego se pide que con todas esas palabras construyan una definición más amplia en un párrafo.

Luego seguimos al paso dos: clasificamos los tipos de conflictos que se presentan desde el ámbito personal, familiar y social, para que cada estudiantes al frente de cada uno de ellos escriba cuales comportamientos creen que se presentan y afectan la relación y por último en el paso tres al descifrar los tipos de conflicto escribirán que soluciones encontraría para evitarlos o enfrentarlos con soluciones viables y exequibles.

Desarrollado todo el taller a forma voluntaria leerán algunos de las preguntas para debatir en grupo si están de acuerdo o no y como desde otra perspectiva se puede dar solución.

En el tablero se escribirá las múltiples soluciones que se pueden encontrar para evitar conflictos leyendo uno a uno explicándolo con una razón justificable que fortalece la convivencia en la institución.

TEMA :LOS CONFLICTOS		
PASO 1:		
Escribe	el	concepto
<hr/>		
PASO 2:		
TIPOS DE CONFLICTO		
Escribe las diferentes situaciones en que se puede desarrollar un conflicto desde lo :		
PERSONAL		
FAMILIAR		
SOCIAL		
PASO 3		
SOLUCIONES MULTIPLES A LOS CONFLICTOS :		
<hr/>		


## **Anexo E. Taller para los padres de familia**

### ACTIVIDAD 1

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: CONOZCO EL MANUAL DE CONVIVENCIA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA

DURACION: 40 minutos

RECURSOS: Proyecto Educativo Institucional, hojas, lapicero

PROPOSITO: Vincular los padres de familia en el proceso de formación de sus hijos e hijas.

#### DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

Inicialmente se solicita a unos padres de familia personificar una situación de conflicto que se presente en la institución educativa asumiendo el rol de agresor y victimario para ser enseñada ante todos los padres de familia reunidos.

Se inicia el taller con la observación de una situación de conflicto cotidiana representada por los padres de familia, reconociendo el agresor y la víctima; mostrada la situación se pide a los padres conformar grupo de 4 personas para leer y analizar el manual de convivencia de la institución distribuido por derechos de los estudiantes ,deberes de los estudiantes, derechos de los padres ,deberes de los padres, derechos de los docentes, deberes de los docentes, tipos de faltas y como proceder ante el tipo de falta que se presente .

Leído los temas correspondientes a cada grupo se inicia la participación grupal para definir la corresponsabilidad que tiene cada integrante de la comunidad educativa frente a las problemáticas que se presentan con los estudiantes y como pueden mejorar la convivencia escolar de la institución.

Debatida las diferentes responsabilidades de cada miembro de la comunidad educativa se solicita a cada grupo escribir propuestas de mejoras frente al manual de convivencia que existe a la actualidad, que puntos se deben fortalecer o agregar para

obtener un clima institucional adecuado que contribuya con la formación de los estudiantes.

TEMA: MANUAL DE CONVIVENCIA

Normas y acuerdos establecidos	Normas y acuerdos a agregar o mejorar

ACTIVIDAD 2

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: COMUNICACIÓN ASERTIVA

DURACION: 40 minutos

RECURSOS: test, lapicero, diapositivas

PROPOSITO: orientar pautas que le permitan entablar un diálogo constructivo con sus hijos.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

Observar el video de Comunicación asertiva donde se define el concepto, las actitudes que suelen ser no asertivas, habilidades de una persona asertiva, como detectar cuando no se está siendo asertivo.

Para luego a manera individual contestar un test que nos plantea diferentes situaciones de nuestra vida cotidiana que refleja que tan oportuna está siendo nuestra comunicación con los demás y consigo mismo.

Al contestar las preguntas a manera individual se procede a hacer un círculo para tener un moderador que guiara el ejercicio leyendo cada pregunta y voluntariamente siendo contestada por alguno de los participantes, en espera de ser fortalecida con sugerencias y reflexiones que contribuyan a mejorar desde lo personal y a su vez desde el ámbito familiar.

Como compromiso se dejara socializar el test en casa con los hijos e hijas, para encontrar posibles falencias o fortalezas que tiene cada uno al interactuar con el medio social

## COMUNICACIÓN ASERTIVA

Objetivo: desarrollar en el ser humano la capacidad de autoafirmar los derechos sin llegar a la manipulación alguna.

1. Por lo general cuando inicias un dialogo en una reunión, te dejas manipular para emitir un concepto?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

2. Cuando entablas una conversación con alguien que desconoces, usualmente tartamudeas, sudas, movimiento continuo de las manos?

SI\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

3. Ante una situación de conflicto con otra persona, por lo general elevas el tono de voz y puedes llegar a los insultos?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

4. Expresas con facilidad emociones de agradecimiento, admiración y afecto hacia alguien?

Sí \_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

5. Reconoces que te puedes equivocar y cometer errores como ser humano, donde lo puede remediar?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

6. Cuando se presentan obstáculos en tu vida cotidiana sueles pasar por un lado y dejar que el tiempo remedie?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

Gracias por su colaboración

## **Anexo F. Taller para los docentes**

### **ACTIVIDAD: 1**

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Socialización Guía Pedagógica para la convivencia escolar .Ley 1620 de 2013-Decreto 1965 de 2013

**DURACION:** 1 hora

**RECURSOS:** guía N49, hojas, marcadores, papel periódico

**PROPOSITO:** brindar herramientas pedagógicas a las docentes y los docentes que sirvan de apoyo en el proceso de mejoramiento en la convivencia escolar.

### **DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:**

Inicialmente se hará una breve presentación a los docentes del documento explicando su concepto, objetivos y funcionabilidad. Para luego conformar 3 grupos de trabajo y hacer lectura y análisis de las siguientes temáticas: la convivencia escolar y el manual de convivencia, la actualización del manual de convivencia y el acontecimiento pedagógico.

Lecturas que luego serán socializadas para todos a través de carteleras, a manera expositiva y reflexiva, aplicándolas en casos posibles que se presenten en la institución.

### **ACTIVIDAD 2**

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Aplicación Del Manual De Convivencia De La Institución Frente A Los Conflictos Escolares

**DURACION:** 40 minutos

**RECURSOS:** PEI, hojas, lapicero, encuestas

**PROPOSITO:** Reconocer el uso del manual de convivencia en la solución a los conflictos escolares.

## DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

Tomando como referente la información recogida a través de las encuestas a los estudiantes y padres de familia se les presenta un informe a los docentes frente a la problemática que se vive a diario en la institución con los estudiantes en relación a la convivencia dentro de las aulas y fuera de ellas, reconociendo el papel fundamental que ejercen como orientadores de una comunidad se les invita a revisar el manual de convivencia con una actitud reflexiva y crítica frente a los parámetros establecidos.

Buscando crear un paralelo entre lo que se encuentra establecido en el documento y la realidad que se refleja adaptado de acuerdo a la constitución política y la ley 1620 del 2013.

Se conformaran dos grupos para analizar las respuestas obtenidas por los estudiantes el grupo uno y las respuestas obtenidas por los padres de familia el grupo dos relacionándolas con las normas establecidas en el documento si realmente el manual suple y soluciona las situaciones planteadas allí o si requiere ser reestructurado con la comunidad educativa.

Al finalizar la actividad los docentes socializaran las situaciones encontradas con las posibles soluciones que se pueden aplicar en pro de mejorar la convivencia escolar de todos los miembros de la comunidad.

### FICHA 2 Víctima

#### Situación 1

Has sido insultado por alguien por x motivo

Tu te sientes

el otro debe sentirse

#### Situación 2

Te llaman por un apodo que te molesta

Tú te sientes

el otro debe sentirse



	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	Página 1 de 3
		Código: GB-P04-F03
		Versión: 02

Los suscritos:

<b>YOLIMA AGUILAR ARIAS</b>	con C.C N°	65.823.556
<b>MELBA ROCIO CAMAYO LONDONO</b>	con C.C N°	65.767.143
<b>LUZ MARINA CASAS DE MURCIA</b>	con C.C N°	38.250.075
	con C.C N°	
	con C.C N°	

Manifiesto (an) la voluntad de:

Autorizar

No Autorizar  Motivo: \_\_\_\_\_

La consulta en físico y la virtualización de mi OBRA, con el fin de incluirlo en el repositorio institucional de la Universidad del Tolima. Esta autorización se hace sin ánimo de lucro, con fines académicos y no implica una cesión de derechos patrimoniales de autor.

Manifestamos que se trata de una OBRA original y como de la autoría de LA OBRA y en relación a la misma, declara que la UNIVERSIDAD DEL TOLIMA, se encuentra, en todo caso, libre de todo tipo de responsabilidad, sea civil, administrativa o penal (incluido el reclamo por plagio).

Por su parte la UNIVERSIDAD DEL TOLIMA se compromete a imponer las medidas necesarias que garanticen la conservación y custodia de la obra tanto en espacios físico como virtual, ajustándose para dicho fin a las normas fijadas en el Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad, en la Ley 23 de 1982 y demás normas concordantes.

La publicación de:

Trabajo de grado	<input checked="" type="checkbox"/>	Artículo	<input type="checkbox"/>	Proyecto de Investigación	<input type="checkbox"/>
Libro	<input type="checkbox"/>	Parte de libro	<input type="checkbox"/>	Documento de conferencia	<input type="checkbox"/>
Patente	<input type="checkbox"/>	Informe técnico	<input type="checkbox"/>		
Otro: (fotografía, mapa, radiografía, película, video, entre otros)					<input type="checkbox"/>

Fecha Versión 02: 04-11-2016

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>  <b>FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	Página 2 de 3
		Código: GB-P04-F03
		Versión: 02

Producto de la actividad académica/científica/cultural en la Universidad del Tolima, para que con fines académicos e investigativos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad del Tolima. Con todo, en mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada con arreglo al artículo 30 de la Ley 23 de 1982. En concordancia suscribo este documento en el momento mismo que hago entrega del trabajo final a la Biblioteca Rafael Parga Cortes de la Universidad del Tolima.

De conformidad con lo establecido en la Ley 23 de 1982 en los artículos 30 “...*Derechos Morales. El autor tendrá sobre su obra un derecho perpetuo, inalienable e irrenunciable*” y 37 “...*Es lícita la reproducción por cualquier medio, de una obra literaria o científica, ordenada u obtenida por el interesado en un solo ejemplar para su uso privado y sin fines de lucro*”. El artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*” y en su artículo 61 de la Constitución Política de Colombia.

- Identificación del documento:

Título completo: **LA IMPORTANCIA DEL MANUAL DE CONVIVENCIA PARA LA MEDIACION DE CONFLICTOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “OTONIEL GUZMÁN” DEL NIVEL DE SECUNDARIA DE LA VEREDA MALABAR DEL MUNICIPIO DE VENADILLO - TOLIMA**

Trabajo de grado presentado para optar al título de: **Especialista en Gerencia de Instituciones Educativas**

- Proyecto de Investigación correspondiente al Programa (No diligenciar si es opción de grado “Trabajo de Grado”):

\_\_\_\_\_

- Informe Técnico correspondiente al Programa (No diligenciar si es opción de grado “Trabajo de Grado”):

\_\_\_\_\_

- Artículo publicado en revista:

\_\_\_\_\_

- Capítulo publicado en libro:

\_\_\_\_\_

- Conferencia a la que se presentó:

\_\_\_\_\_

Fecha Versión 02: 04-11-2016

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b> <b>FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	Página 3 de 3
		Código: GB-P04-F03
		Versión: 02

Quienes a continuación autentican con su firma la autorización para la digitalización e inclusión en el repositorio digital de la Universidad del Tolima, el:

Día: 21 Mes: DICIEMBRE Año: 2016

Autores:

Firma

Nombre:	<u>YOLIMA AGUILAR ARIAS</u>	<u>Yolima Aguilar Arias</u>	C.C.	<u>65.823.556</u>
Nombre:	<u>MELBA ROCIO CAMAYO LONDOÑO</u>	<u>MELBA ROCIO CAMAYO L.</u>	C.C.	<u>65.767.143</u>
Nombre:	<u>LUZ MARINA CASAS DE MURCIA</u>	<u>Luz Marina Casas</u>	C.C.	<u>38.250.075</u>
Nombre:	_____	_____	C.C.	_____

El autor y/o autores certifican que conocen las derivadas jurídicas que se generan en aplicación de los principios del derecho de autor.

Fecha Versión 02: 04-11-2016