



**Diseño de una ruta orientadora para la resolución de conflictos convivenciales en instituciones educativas del nivel de educación media en Colombia.**

Maestría en Educación, Facultad de Educación, Corporación Universitaria Minuto de Dios  
**Eje de Investigación**  
Profundización en Procesos de Enseñanza-Aprendizaje  
Inclusión Educativa

NRC 316: Opción de grado

Laura Johanna Gonzales Rincón  
Noviembre de 2023

**NOMBRE DEL PROYECTO – LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Diseño de una ruta orientadora para la resolución de conflictos convivenciales en instituciones educativas en el nivel de educación media en Colombia.

**LÍDER DE SUBLÍNEA**

Juan Esteban Quiñones

**INVESTIGADOR PRINCIPAL**

Laura Johanna González Rincón

**COINVESTIGADORES**

Bernardo José Charris Velásquez

Carolina Arango Jaramillo

Cristian Camilo Castro Escobar

Danna Carolina Aparicio Luna

Emilse Blanco Canon

Emilce Yadira Nieto Rivera

Geraldine Jiménez Álzate

Heidy Marcela Yate Bautista

Jazmín Rodríguez Jiménez

Jennyfer Pabón Velásquez

Jhan Danhery López Martínez

Laura María Hernández Amaya

María Antonia Bautista Reyes

Nohora Liliana Pinzón Bonilla

Wilson Fernando Londoño Villamizar
<p><b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b></p> <p>12 meses</p>
<p><b>LUGAR DE EJECUCIÓN</b></p> <p>Departamento de Quindío</p> <p>Departamento de Cesar</p> <p>Departamento de Meta</p> <p>Bogotá, Distrito Capital</p>
<p><b>FINANCIACIÓN</b></p> <p>Recursos propios.</p>
<p><b>PRODUCTOS DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Cartilla orientadora para la aplicación de rutas en la resolución de conflictos en las instituciones educativas de educación media en Colombia.</p> <p>Artículo:</p> <p>Aporte al diseño de la ruta de resolución de conflictos a partir de la percepción de los docentes de las instituciones educativas públicas del nivel de educación media de los departamentos de Meta, Bogotá, Quindío y Cesar". Presentado a la revista Pedagogía y Saberes de la Facultad de Educación de la Universidad Pedagógica Nacional (Colombia).</p>

**Tabla de contenido**

Introducción.....7

1. Marco general de la investigación.....9

1.1 Contextos de la investigación.....9

1.2 Antecedentes de investigación..... 15

1.2.1 Referentes a nivel local / regional.....16

1.2.1.1	Bogotá.....	16
1.2.1.2	Costa Caribe.....	18
1.2.1.3	Eje cafetero.....	20
1.2.2	Referentes a nivel nacional.....	22
1.2.3	Referentes a nivel internacional.....	24
1.3	Descripción y formulación del problema.....	28
1.4	Objetivos.....	29
1.4.1	Objetivo general.....	29
1.4.2	Objetivos específicos.....	30
1.5	Justificación del estudio.....	30
1.6	Delimitación y limitaciones.....	33
1.6.1	Delimitaciones.....	33
1.6.2	Limitaciones.....	33
2.	Marcos de referencia de la investigación.....	34
2.1	Marco conceptual.....	34
2.2	Marco teórico.....	38
2.2.1	La visión regional y nacional del conflicto y la mediación.....	40
2.2.2	Teorías del conflicto.....	43
2.2.2.1	Teóricos clásicos del conflicto.....	44
2.2.2.2	Contemporáneos del conflicto.....	45
2.2.3	Teorías de la mediación.....	47
2.3	Marco legal.....	49
3.	Método y metodología de investigación.....	52
3.1	Método de investigación.....	52
3.2	Metodología.....	53
3.2.1	Población y muestra.....	53
3.2.2	Categorías/variables.....	54
3.2.3	Instrumentos y técnicas.....	56
3.2.4	Procesos de validez (juicio de expertos y pilotaje).....	57
3.2.5	Fases del estudio – cronograma.....	57
3.2.6	Proceso de organización, análisis y discusión de la información.....	58
4	Resultados y análisis.....	59
4.1	Hallazgos.....	59
4.2.2	Tipos de conflicto.....	62

4.2.3	Estrategias de mediación.....	65
4.2.4	Encuesta: estudiantes.....	70
5.	Conclusiones y recomendaciones.....	80
	Referencias.....	84

### Lista de tablas

Tabla 1. Caracterización Institución Educativa Francisco de Paula Santander IED Bosa.....	9
Tabla 2. Caracterización Institución Educativa Agropecuaria Los Ángeles.....	10
Tabla 3. Caracterización Institución Educativa Capitán Miguel Lara .....	12
Tabla 4. Caracterización Institución Educativa Policarpa Salavarrieta .....	13
Tabla 5. Teorías del conflicto .....	46
Tabla 6. Teorías de la mediación .....	48
Tabla 7. Categorías de la investigación.....	55

## Lista de figuras

Figura 1. Porcentaje de encuestados por cargo .....	61
Figura 2. Resultado pregunta No. 11 Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes.....	63
Figura 3. Resultado pregunta 12 Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes.....	63
Figura 4. Resultado pregunta No. 16. Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes.....	63
Figura 5. Resultados totales tipos de conflictos. Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes .....	64
Figura 6. Resultados pregunta 24. Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes .....	65
Figura 7. Resultado pregunta 25 del cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes.....	66
Figura 8. Situaciones de acoso durante las clases. ....	66
Figura 9. Frecuencia de informe de conflicto al coordinador. ....	67
Figura 10. Frecuencia de informe de conflicto a los docentes. ....	68
Figura 11. Frecuencia de informe de conflictos a Padres de familia. ....	68
Figura 12. Participación en la encuesta por género.....	71
Figura 13. Motivos de conflicto entre compañeros.....	71
Figura 14. Ayuda para la resolución de conflictos por parte de docentes.....	72
Figura 15. Reacción frente a situaciones incómodas .....	73
Figura 16. Razones de los conflictos.....	73
Figura 17. Motivos de los conflictos.....	74
Figura 18. Ayudas por parte del cuerpo docente.....	75
Figura 19. Consumo de sustancias psicoactivas.....	75
Figura 20. Hurtos dentro o alrededor del plantel. ....	76
Figura 21. Recibir amenazas dentro o fuera del plantel. ....	77
Figura 22. Amenazas a los compañeros. ....	77
Figura 23. Lenguaje ofensivo.....	78
Figura 24. Maltrato verbal.....	78
Figura 25. Reacción al maltrato. ....	79
Figura 26. Reacción a diferentes puntos de vista. ....	80

## **Introducción**

La resolución de conflictos en las instituciones educativas es un tema relevante en Colombia y en otros países de Latinoamérica. En el contexto colombiano, se ha reconocido la necesidad de desarrollar estrategias para abordar los conflictos que puedan surgir dentro de las instituciones educativas, con el fin de mejorar el ambiente escolar y promover el bienestar de la comunidad educativa en su conjunto (Vizcaíno, 2015, p.121)

En la actualidad, la resolución de conflictos es un tema de gran importancia en la educación, ya que la convivencia pacífica es esencial para el desarrollo personal y social de los estudiantes. Por esta razón, es necesario contar con herramientas que permitan abordar de manera efectiva los conflictos que se presentan en las instituciones educativas.

Es importante destacar que los conflictos en las instituciones educativas pueden tener un impacto negativo en el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes, así como en la calidad de la convivencia escolar. Además, el papel de los docentes y directivos es fundamental para abordar estos conflictos de manera efectiva y promover un ambiente escolar sano y seguro. (Aguilar, 2021, p. 21)

Para esta investigación se planteó la pregunta problema: ¿Cómo implementar una ruta orientadora para la resolución de conflictos convivenciales en cuatro Instituciones Educativas de cuatro regionales en el nivel de educación media en Colombia? Para responder a esto, se diseñó una metodología que permitió recopilar información relevante sobre la resolución de conflictos en instituciones educativas de educación media en Colombia.

En cuanto a la metodología utilizada, se optó por una no experimental, de nivel descriptivo y con enfoque mixto; esta metodología permitió observar y analizar las variables en su estado natural, sin modificarlas ni manipularlas, y obtener una perspectiva realista de la situación. El enfoque mixto permitió combinar la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, obteniendo una visión más completa y profunda de la situación de resolución de conflictos en instituciones de educación media en Colombia.



El método de investigación empleado fue analítico-deductivo-inductivo, el cual permitió analizar detalladamente la información recopilada para deducir e inducir conclusiones. Este método se ajustó al objetivo general del estudio, que fue diseñar una cartilla orientadora para la aplicación de la ruta de resolución de conflictos en estudiantes de instituciones de educación media.

Para la población y muestra, se eligieron estudiantes y docentes de instituciones de educación media ubicadas en los departamentos de Bogotá, Meta, Quindío y Cesar. Se seleccionaron estas personas porque son los principales actores que se ven involucrados en los conflictos que se presentan en las instituciones educativas. Se eligieron estudiantes de grado 10° y 11°, ya que son los estudiantes que tienen mayor madurez y experiencia. La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico intencional, ya que se escogieron las instituciones educativas que cumplieron con los criterios de inclusión previamente establecidos, y que se encontraban ubicadas en los departamentos mencionados.

En cuanto al contexto, las instituciones educativas seleccionadas pertenecen al sector oficial y cuentan con modelos educativos constructivistas, enseñanza problémica-investigativa e integral, lo que permitió tener una visión amplia de los diferentes enfoques educativos.

Con este producto se busca demostrar la importancia de contar con herramientas y estrategias adecuadas para la resolución de conflictos en las instituciones de educación media en Colombia. Asimismo, se pretende ofrecer una guía práctica y útil para los docentes y directivos que les permita identificar los tipos de conflictos, clasificarlos y aplicar una ruta orientadora que permita minimizar estas situaciones y darles una efectiva y justa solución.

## 1. Marco general de la investigación

### 1.1 Contextos de la investigación

Bogotá es la ciudad capital de Colombia, esta se encuentra ubicada en el Centro del país, en la cordillera oriental; tiene una extensión aproximada de 33 kilómetros de sur a norte y 16 kilómetros de oriente a occidente, que cuenta con proyecciones de 7.834.167 habitantes para el año 2021 según SED (2021), los cuales se dividen en las 20 localidades que componen la ciudad. En materia de instituciones educativas la ciudad cuenta con 418 colegios oficiales y 757 sedes, según la secretaria de Educación en el informe ya citado, en contraste cuenta con 1.782 instituciones privadas, dato que presenta la revista digital Escuela y Pedagogía (2022).

Entre las 20 localidades que conforma la ciudad de Bogotá encontramos la localidad de Bosa, esta localidad está situada en el sector suroriental de la ciudad, limita con las localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar, y los municipios de Soacha y Mosquera. Bosa cuenta con cinco Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ) y en ellas se ubican 141 establecimientos educativos, con 124 instituciones oficiales y 148 sedes. Para esta investigación se tomó como muestra la institución educativa descrita en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Caracterización Institución Educativa Francisco de Paula Santander IED Bosa*

<b>Nombre de la institución:</b>	<b>Francisco de Paula Santander IED Bosa</b>
Tiempo de funcionamiento	85 años
Tipo de institución	Oficial distrital
Número general de estudiantes	1309 entre las dos jornadas
Número de estudiantes de 10°	94
Número de estudiantes de 11°	74
Número de docentes	56
Número de directivos	4
Modelo educativo	Constructivista

---

Número de casos de convivencia	3 casos:
presentados o atendidos (Año 2022)	1 hurto entre estudiantes. 1 consumo de SPA. 1 alta de comunicación entre una docente y algunos padres.

---

*Nota.* Datos tomados de la revista digital Escuela y Pedagogía (2022).

En el territorio nacional, también se encuentra el departamento del Cesar que está situado en la zona noreste del país, posee una extensión de 22.905 km<sup>2</sup> y una población de 1.041.203 habitantes. Situado en la parte nororiental del país. Cesar limita al norte con los departamentos de La Guajira y Magdalena; por el sur, con Bolívar, Santander y Norte de Santander; y por el este, con Norte de Santander y la República Bolivariana de Venezuela. Su capital es Valledupar. La población en el departamento del Cesar ronda actualmente en 1.041.203 de habitantes, con una densidad poblacional de 40 Hab/km<sup>2</sup>. El departamento del Cesar tiene 25 municipios distribuidos en cuatro subregiones, 132 corregimientos, así como numerosos caseríos y sitios poblados.

En el documento llamado “Caracterización de la Educación en el Departamento del Cesar”, que es elaborado con la participación y aportes de todas las áreas, de la estructura organizacional de La secretaría de Educación se establece que: el departamento cuenta con 181 Establecimientos Educativos ubicados y 138 sedes en las zonas urbanas y las zonas rurales. Como se puede apreciar en la presente tabla:

**Tabla 2**

*Caracterización Institución Educativa Agropecuaria Los Ángeles*

<b>Nombre de la institución</b>	<b>I.E. Agropecuaria Los Ángeles.</b>
Tiempo de funcionamiento	25 años
Tipo de institución	Oficial
Número general de estudiantes	520 estudiantes
Número de estudiantes de grado 10°	39
Número de estudiantes de grado 11°	23
Número de docentes	20
Número de directivos	1

Modelo educativo	Modelo educativo integral
Número de casos de convivencia presentados o atendidos (Año 2022)	6 casos: 3 casos mediante la modalidad de hurto a celular, dinero en efectivo, computador portátil perteneciente a la institución. 1 agresión verbal y física. 1 porte de armas cortopunzantes como: bisturí, navajas 1 uso de cigarrillo electrónico.

*Nota.* Datos tomados de la Secretaría Educativa del Departamento del Cesar (2022).

La institución educativa Agropecuaria Los Ángeles, se encuentra ubicada en el corregimiento de los Ángeles, municipio de Rio de Oro, departamento del Cesar. Ofrece los niveles Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria, y Media Técnica. Los Ángeles es un corregimiento que subsiste gracias a actividades como la agricultura y la ganadería, su principal fuente de trabajo. Dada la ubicación del corregimiento a 37 km del casco urbano del Municipio de Aguachica, Cesar, y por el estado de sus vías, es considerada como una zona de difícil acceso. La Institución educativa Agropecuaria Los Ángeles labora como sede principal del corregimiento, cuenta además con cuatro sedes donde se imparten los grados de básica primaria con la modalidad de escuela nueva.

Posteriormente, tenemos el departamento del Meta, el cual se ubica en la parte centro-oriental de Colombia con una extensión en territorio de 85.635 km<sup>2</sup> que están divididos en terrenos entre llanuras y bosques, su clima es cálido, se encuentra dividido en 29 municipios y se estima una población total de 1.052.125 habitante al año 2019.

Tiene una zona rural aproximadamente del 35% por lo que algunos habitantes tienen difícil acceso a servicios públicos, salud, educación; en cuanto a la oferta educativa, el departamento cuenta con Villavicencio como municipio certificado en educación puesto que es uno de los más grandes y poblado del departamento con un 47% de la población total. Se ofrecen todos los niveles educativos desde preescolar hasta educación superior y acceso a programas

diferenciados para familias en situaciones de desplazamiento, reinsertados, víctimas del conflicto armado, programas de alfabetización en adultos, condiciones especiales, programas de inclusión y grupos étnicos. En su oferta educativa en el sector oficial cuenta con 106 colegios y sedes en la cabecera municipal albergando aproximadamente 69.714 estudiantes por año; en cuanto a las instituciones educativas rurales entre colegios y sedes se acerca a los 55, contando con 7.718 estudiantes en promedio cada año.

En este proceso de investigación se toma como referencia la institución educativa Capitán Miguel Lara, la cual se encuentra ubicada en el municipio de Puerto López, Departamento del Meta y cuenta con una oferta educativa en los niveles desde preescolar, primaria hasta media albergando cada año aproximadamente 1.050 estudiantes como se puede observar en la tabla que se muestra a continuación:

**Tabla 3**

*Caracterización Institución Educativa Capitán Miguel Lara*

<b>Nombre de la institución:</b>	<b>I.E. Capitán Miguel Lara.</b>
Tiempo de funcionamiento:	67 años
Tipo de institución:	Pública
Número general de estudiantes	1050
Número de estudiantes de 10°	52
Número de estudiantes de 11°	30
Número de docentes	37
Número de directivos	3
Modelo educativo:	Constructivista Social
Número de casos de convivencia presentados o atendidos (Año 2022):	3 casos: Agresión verbal.

*Nota.* Datos tomados de la Institución Educativa Capitán Miguel Lara (2022).

En el centro-occidente del país, en la región Andina, se encuentra el departamento del Quindío, limitando al norte con los departamentos de Risaralda y Valle del Cauca, al sur con los departamentos de Tolima y Valle del Cauca, por el

este con Tolima y al oeste con Valle del Cauca. El departamento del Quindío está dividido en 12 municipios, 4 corregimientos, 34 inspecciones de policía, así como numerosos caseríos y sitios poblados.

El servicio educativo se presenta en 54 instituciones educativas oficiales (268 sedes de las cuales 63 son urbanas y 205 rurales) y 16 no oficial.

En cuanto al desarrollo de la investigación se toma como referencia la institución educativa Policarpa Salavarrieta ubicada en el municipio de Quimbaya, cuenta con niveles que van desde el grado Transición hasta Undécimo; alberga alrededor de 1660 estudiantes por año, con un modelo pedagógico derivado de la congregación de las hermanas Betlemitas, pero respetando la creencia de credos, profundizando en el bilingüismo y los procesos de investigación. Para mayor claridad, se presenta la siguiente tabla:

**Tabla 4**

*Caracterización Institución Educativa Policarpa Salavarrieta*

<b>Nombre de la institución</b>	<b>I.E Policarpa Salavarrieta</b>
Tiempo de funcionamiento	60 años
Tipo de institución	Carácter Oficial
Número general de estudiantes	1.663
Número de estudiantes de 10°	128
Número de estudiantes 11°	134
Número de docentes	292
Número de directivos	4
Modelo educativo	Enseñanza problémica - investigativa
Número de casos de convivencia presentados o atendidos (Año 2022)	60 casos Agresión física y verbal Hurto

*Nota.* Datos tomados de la Institución Educativa Policarpa Salavarrieta (2022).

La lectura que se le puede dar a esta información es que el modelo educativo colombiano se enmarca en una concepción de mercado y de libre comercio que toma dos elementos preponderantes a la hora de evaluar la gestión educativa: matrícula y cobertura, por un lado; y resultados de pruebas estandarizadas por otro. Esto implica una

contradicción lógica que ha conllevado a unos índices de desempeño académico deficientes para el MEN, un municipio que retenga la matrícula y promueva estudiantes es un municipio que está cumpliendo con la gestión educativa. Sin embargo, el retener la matrícula y promover estudiantes, se puede hacer con relativa facilidad sino se tiene en cuenta el desempeño académico de los y las estudiantes. Estas variables no las tiene en cuenta instituciones de carácter privado, en tanto que, si un estudiante no presenta buenos índices académicos, no solo puede, sino debe salir de la institución para que el nivel académico del colegio no se vea afectado. Desde el punto de vista privado los resultados en las pruebas estandarizadas pasan necesariamente por segregar o excluir a los “menos capaces”. En ese sentido, las políticas públicas no han logrado armonizar la promoción académica, la matrícula y el desempeño académico.

Para la caracterización que se realiza es importante estas aclaraciones, en tanto que, la variable convivencial y de resolución de conflictos, entendida como un elemento que incide de manera directa en el desempeño educativo, es desestimada casi que por completo en los informes municipales. Como lo señala Daniel Libreros (2012, pág.5) “esto significa la institucionalización del circuito financiero basado en el subsidio a la demanda y organizado a la manera empresarial territorios y colegios coordinados comunidades de producción que asociadas con la comunidad genera capital social, confinados a estabilizar demandas para que funcione el mercado educativo”. Así entonces, la evaluación de las instituciones sobre las pruebas saber se convierte en un castigo que termina golpeando a los sectores que históricamente siempre han sido maltratados. La variable convivencial es de suma importancia, en tanto que, el contexto influye de manera poderosa en el desempeño académico de las comunidades educativas.

Desde la generalidad de los términos de conflicto, paz y convivencia se puede determinar lo siguiente: por naturaleza las personas tienden a generar conflictos tanto positivos como negativos para resolver una situación que se presente. “Surgen en el desarrollo de acciones incompatibles, de sensaciones diferentes; responden a un estado emotivo que produce tensiones, frustraciones; corresponden a la diferencia entre conductas, la interacción social, familiar o personal.” (FUQUEN, 2003, p.265.)

En el documento “Aproximaciones ecológicas al clima escolar en Bogotá: perfiles de riesgo, asociaciones con desempeño escolar y entornos escolares” de la alcaldía de Bogotá y Secretaría de Educación en alianza con la

Universidad de Los andes, se demarcan seis factores de riesgo que los y las estudiantes reportan en las diferentes instituciones educativas: (1) discriminación, (2) presencia de armas, (3) agresión interpersonal, (4) presencia de sustancias sintéticas (5) matoneo escolar y (6) camino al colegio. Junto a estos factores de riesgos, también enuncian 6 perfiles de instituciones que sirven como herramienta para proponer líneas de atención.

En los hallazgos de tal investigación se encuentra que es de gran importancia la prevención y la intervención focalizada, ya que no en todas las instituciones los factores de riesgos son los mismos y se sugiere que la calidad de las relaciones en el interior de la escuela son un predictor importante del aprendizaje y que el desarrollo de habilidades interpersonales y el favorecimiento de los factores de protección serán idóneos para desencadenar un mayor aprendizaje y logro académico en los estudiantes.

## **1.2 Antecedentes de investigación**

El planteamiento del problema de investigación implica necesariamente revisar la literatura que exista sobre el tema, es decir, los antecedentes. Se trata de buscar investigaciones que se hayan realizado anteriormente con dos objetivos principales: “Identificar lo que otros investigadores encontraron, o sea, sus resultados y saber cómo realizaron la investigación, es decir, qué métodos usaron”. (Pimienta y De la Orden, 2012, p. 72). Esto nos permite contextualizar académicamente el problema para lograr una mayor comprensión de lo que ya se sabe y lo que hace falta investigar, también de las metodologías que ya se han usado y su relación con los resultados obtenidos. Por otro lado, y, tal como lo menciona Arias Castrillón (2020), cobra especial relevancia la revisión de antecedentes en tanto estos permiten evidenciar los vacíos que existen en el cuerpo teórico o de igual manera permite mostrar lo que se sabe y los argumentos que requieren una versión alternativa de la realidad que ya se conoce (p. 308).

En este caso, el planteamiento del problema se enmarca en un tema general como es la resolución de conflictos en el aula. Es así como se realizó una búsqueda de referentes locales, regionales, nacionales e internacionales que permitieran comprender el abordaje que esta temática ha tenido con relación a cada uno de estos contextos. Se priorizaron artículos académicos publicados en revistas indexadas, así como tesis de nivel de posgrado (maestría y doctorado).



### **1.2.1 Referentes a nivel local / regional**

Los contextos específicos en los que se desarrollará la investigación son, Bogotá, Cesar, Quindío y Meta.

**1.2.1.1 Bogotá.** Con relación a Bogotá se encontraron algunas tesis desarrolladas en la capital y municipios al área metropolitana como Madrid, La Calera y Girardot. Se trata de investigaciones realizadas para obtener el título de Magíster en Educación en diferentes universidades (Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Universidad de Los Andes, Universidad Libre de Bogotá y Universidad Militar Nueva Granada). Todas giran en torno a la resolución de conflictos escolares, dos de ellas se enfocan en el trabajo con estudiantes de primaria (La Calera y Girardot) y las otras dos con estudiantes de noveno grado (Madrid y Bogotá). No se encontró ninguna investigación del nivel medio.

En cuanto a la metodología, todas las investigaciones siguen el enfoque cualitativo e integran la práctica educativa en su propuesta metodológica. La investigación realizada en Madrid, por ejemplo, se enmarca en la Investigación - Acción, y utiliza técnicas como análisis documental, encuesta y grupos focales. A partir del análisis de los datos se construye un diagnóstico situacional con base en el cual se plantea posteriormente un modelo de gestión educativa que recoge diferentes estrategias pedagógicas para el manejo de los conflictos en las aulas. (Muñoz Sánchez, 2017, p 9). Por otro lado, la investigación realizada en La Calera se desarrolló como un estudio de caso descriptivo utilizando técnicas como revisión documental, diario de campo, encuestas a estudiantes y entrevistas a docentes y líderes comunitarios. (Pérez Peralta, 2016, p. 19).

En Girardot se llevó a cabo una Investigación - Acción Crítica, es decir, una investigación centrada en las prácticas educativas reales ejercidas por cuatro docentes de diferentes instituciones educativas. Se desarrolló a partir de dos ciclos de intervención en los cuales se construyeron y aplicaron estrategias pedagógicas basadas en el aprendizaje cooperativo y el juego de roles. La información se recogió a través de diarios de campo, talleres, grupo focal y encuesta a estudiantes. (González Jiménez, Y.P., Gutiérrez Olaya, A.M., Lizcano Palacio, A.J. y Rodríguez Calderón, M., 2018).

Por último, Aguilar Moreno y Ariza Muñoz (2015), plantearon su investigación desde un enfoque de derechos humanos de acuerdo con el cual los sujetos que viven el conflicto pueden usar éste para la reflexión y la transformación social. Las autoras consideran que la negociación y la mediación no son las únicas formas de gestionar el conflicto en el

aula por lo cual proponen una ruta alternativa que se recoge en una unidad didáctica pensada a partir de diferentes actividades y contenidos presentados en una cartilla. Dicha cartilla está compuesta por cinco planes de aula cada uno con sus objetivos y metodología. Posteriormente se sistematizó la experiencia y se presentaron las conclusiones y hallazgos.

Con relación a los resultados y aportes que cada investigación ofrece, es importante recordar que el trabajo de Muñoz Sánchez (2017) propone un modelo de gestión compuesto por diversas estrategias pedagógicas como talleres para padres de familia y/o acudientes (sobre la importancia de fomentar los valores en casa), pacto de aula y talleres con estudiantes (sobre responsabilidad, diálogo constructivo, tolerancia, manejo de emociones y competencias ciudadanas). Este modelo se puso a prueba en la institución y arrojó un resultado positivo en cuanto a disminución de situaciones conflictivas entre estudiantes.

Pérez Peralta (2016) por su parte, hace una propuesta de intervención en fases para ser aplicada no sólo con la comunidad educativa sino también con la comunidad veredal al tratarse de un estudio de caso. Estas fases son: generación de condiciones iniciales (identificación de líderes y espacios comunitarios en los que se pueda presentar la propuesta y creación en la escuela de un programa de desarrollo afectivo emocional en todos los grados), diagnóstico comunitario participativo, definición de estrategias de acción para la atención a los conflictos identificados (procesos de formación en liderazgo, fortalecimiento de procesos de recuperación de saberes culturales existentes en la comunidad, fortalecer los espacios de gestión de conflictos que ya existen en la escuela y en la comunidad, revisar procesos de gestión de conflictos al interior de la institución lo que implica modificar el PEI y el manual de convivencia e implementar el programa de desarrollo afectivo emocional para los estudiantes) y diseño de estrategia de intervención. La estrategia de intervención se centra en una secuencia progresiva de seis ejes temáticos para ser articulados al currículo por el docente: desarrollo de la autoestima, convivencia pacífica, resolución de problemas interpersonales, estrategias de cooperación, desarrollo de la empatía y ejercicio del liderazgo. Se formularon además unos indicadores de gestión que permitan hacer seguimiento de los resultados de la implementación de las estrategias.

La propuesta de intervención de González Jiménez, Gutiérrez Olaya, Lizcano Palacio y Rodríguez Calderón (2018), tiene dos estrategias pedagógicas principales: “Luces, cámara y acción” y “Ruta de convivencia”. La primera es

un juego de roles que busca reconocer los conflictos y proponer alternativas constructivas para abordar los conflictos y la segunda es una acción formativa basada en las cinco habilidades sociales: empatía, escucha activa, manejo de emociones, asertividad y mediación. Ambas estrategias se aplicaron en dos ciclos con el fin de evidenciar la transformación de las prácticas de aula y desarrollar un proceso formativo en habilidades sociales, principalmente mediación y manejo de emociones. Los resultados de la implementación de las estrategias fueron positivos en la medida en que entre el primer y segundo ciclo se vieron cambios en cuanto a la práctica docente, por ejemplo, pasando de un estilo autoritario a otro asertivo en lo relacionado con la resolución de conflictos.

Por último, Aguilar Moreno y Ariza Muñoz (2015), proponen una unidad didáctica para desarrollar en cinco fases: diagnóstico de la experiencia convivencial, sensibilízate sobre el problema, fundamentación teórica, taller sobre resolución de conflictos y manifiesto por el respeto a la diferencia y el conflicto como oportunidad de transformación. El principal aporte de este trabajo es el enfoque en derechos humanos, ya que como las mismas autoras reconocen que:

Aunque existen experiencias en resolución de conflictos, los derechos humanos no han sido usados como base para su ejecución, por el contrario se han resaltado la formación en habilidades de conciliación y mediación en los estudiantes, pero como material impuesto desde los adultos, quienes consideran lo correcto o incorrecto del método, en este caso se propuso que los participantes aportaran evaluando cada una de las fases, no sólo el material presentado sino también su aplicación en el aula y ésta era usada para la elaboración de la siguiente fase. (Aguilar Moreno y Ariza Muñoz, 2015, p. 67).

**1.2.1.2 Costa Caribe.** Otro de los contextos analizados es el departamento del Cesar, sin embargo, no logró encontrarse ningún antecedente específico de este departamento. Es así como se hizo una búsqueda general tomando la Costa Atlántica como región, gracias a lo cual se ubicaron dos trabajos investigativos acerca de la convivencia escolar: una tesis de maestría y una publicación de la Corporación Universidad de la Costa.

La tesis de maestría “Problemáticas de convivencia escolar en las instituciones educativas del caribe colombiano: análisis desde la pedagogía social para la cultura de paz” busca hacer un diagnóstico de las principales problemáticas socioeducativas relacionadas con la convivencia escolar que se presentan en las instituciones educativas públicas del

Caribe colombiano. Utiliza una metodología cuantitativa que se basa en la aplicación de encuestas y entrevistas sistematizadas a partir de un software para manejo de datos estadísticos (IBM SPSS Statistics 24.0). Toma como población de estudio una muestra de 209 docentes y directivos-docentes a quienes se les aplicó los instrumentos de recolección de información. Parte de cuatro categorías de análisis: Violencia entre pares, Riesgo familiar, Problemáticas macroestructurales y Problemática de drogas.

Los resultados evidencian que la mayor incidencia de situaciones problemáticas hace parte de la categoría Riesgo familiar y tiene relación directa con una percepción de negligencia de padres, madres y cuidadores frente a la satisfacción de las necesidades básicas de los estudiantes. Con respecto a las problemáticas macroestructurales, se encuentra que estas también tienen alta incidencia en las instituciones, siendo las más representativas pobreza y desigualdad, violencia sociopolítica y desplazamiento forzado y mediación social con las familias. Frente a la violencia entre pares puede decirse que las peleas y agresiones verbales son percibidas como bastante comunes entre el 93% de los encuestados, siendo la forma más común de resolver los conflictos. Por último, la problemática de drogas se refleja en las instituciones a través del microtráfico y la drogodependencia, de modo que 60% de los encuestados la reconoce como presente en sus instituciones. Estos resultados ofrecen un panorama general de las problemáticas que aquejan a las comunidades educativas del Caribe Colombiano y las cuales pueden constituir factores generadores de conflictos.

Con relación al segundo texto mencionado, se hace un abordaje de la convivencia escolar desde tres perspectivas: la jurídica/normativa, el manejo del conflicto y la mediación y las relaciones de género, cada una expuesta en un artículo/capítulo. Se trata de una investigación con un diseño mixto en la que se aplicaron diferentes instrumentos para abordar las tres perspectivas mencionadas a una muestra de 1582 estudiantes de bachillerato (básica secundaria y media vocacional). En cuanto a lo jurídico/normativo, el instrumento indaga acerca del uso y manejo del manual de convivencia. Los resultados arrojados indican que, aunque hay conocimiento del manual de convivencia en la mayoría de los casos, hace falta coherencia en la aplicación del mismo. Este apartado ofrece además un análisis de la normativa muy útil para comprender los alcances de la legislación actual tanto en sus aciertos como en sus vacíos. (Avendaño Villa, I. Álvarez Pertuz, A, Cardozo Rusinque, A, Crissien Borrero, T, Martínez González, M, y Sandoval Fernández, O., 2018).

En el segundo capítulo acerca del manejo del conflicto y mediación escolar, se busca “analizar el manejo del conflicto escolar y los procesos de mediación, como elementos fundamentales para la convivencia escolar y la vida en sociedad” (Avendaño Villa, I. Álvarez Pertuz, A, Cardozo Rusinque, A, Crissien Borrero, T, Martínez González, M, y Sandoval Fernández, O., 2018, p. 52). El principal resultado en este caso tiene que ver con una percepción generalizada de los estudiantes frente a la verticalidad frente a la resolución de conflictos, en donde los directivos tienen un protagonismo que invisibiliza los aportes que pueden hacer el resto de los actores de la comunidad educativa. Aborda, además, el concepto de conflicto en general y en el contexto escolar específicamente, así como la gestión de conflictos en el aula.

El tercer capítulo se centró en develar las concepciones y los modelos de convivencia escolar desde la perspectiva de género. De acuerdo con los resultados, el 80% de la población estudiantil implementa actividades relacionadas con convivencia escolar mientras que sólo el 20% lo hace con actividades de conflicto y/o violencia escolar. Este apartado hace aportes interesantes en cuanto a los fundamentos teóricos de la convivencia escolar como categoría además de identificar las conductas multicausales que la comprende.

**1.2.1.3 Eje cafetero.** El rastreo realizado frente a trabajos de investigación correspondientes al departamento del Quindío no arrojó resultados positivos. Sin embargo, se procedió a buscar a nivel regional encontrándose dos artículos científicos publicados en revistas indexadas y una tesis de maestría. El primer artículo lleva por título “Concepciones de conflicto escolar. Un estudio del conflicto desde la perspectiva de los estudiantes” y presenta los resultados de una investigación que indaga frente a las concepciones que los estudiantes de una I.E de Pereira tienen frente al conflicto. Se trata de un estudio cualitativo que parte de cinco categorías: definición de conflicto, origen del conflicto, modo de enfrentarlo, modo de solucionarlo y participantes, las cuales fueron abordadas a través de la aplicación de dos instrumentos: entrevistas sobre concepciones del conflicto y grupo focal a partir de cinco preguntas relacionadas con cada categoría. Algunas conclusiones hacen referencia a la influencia familiar como definitiva para el desempeño y las actitudes de los estudiantes en la escuela y que las actitudes agresivas generan comportamientos espejo. (Cabrera Arismendy et al., 2016).

El segundo artículo es un estudio comparativo con relación al conflicto y violencia escolar entre instituciones educativas públicas de Armenia y Manizales. Sigue una metodología cuantitativa con un diseño transversal y un alcance descriptivo, que se basa en la aplicación de encuestas estructuradas a 500 estudiantes de sexto a undécimo y a 30 docentes y coordinadores:

Los resultados muestran que los entornos sociales residenciales y escolares tienen variaciones notables en las dos capitales. En Manizales los entornos vecinales representan una mayor exposición a la venta y consumo de sustancias psico-activas, barras o pandillas futboleras y a personal armado; en Armenia, sus entornos escolares presencian y tienen mayor influencia las dinámicas violentas o adictivas. (Vega Umbasía et al, 2017, p. 34)

Esta investigación arroja luces frente a la relación entre los entornos sociales y la ocurrencia de situaciones de conflicto en el entorno escolar en esos dos contextos específicos. La información arrojada para el caso de Armenia es especialmente relevante para la presente investigación en la medida en que nos ayuda a caracterizar uno de los contextos en los que se aplicarán los instrumentos, permitiendo entender esos factores sociales externos a la institución que inevitablemente afectan la dinámica escolar.

Por último, se presenta una tesis titulada “La resolución pacífica de los conflictos en el aula”, en la cual se desarrolla una metodología con enfoque cualitativo y carácter descriptivo, que busca comprender la forma en que un grupo de 120 estudiantes de grado undécimo resuelven los conflictos presentados en el aula. Se propone una unidad didáctica sobre resolución de conflictos que contribuya a generar cambios en las prácticas de los estudiantes. Las técnicas de recolección de información usadas durante la implementación de la unidad didáctica fueron observación participante y diario de campo. Posteriormente se procesó la información en tres fases de codificación (abierta, axial y temática). Algunas de las conclusiones tienen que ver con la importancia de la reflexión y el autoanálisis como punto de partida para propuestas alternativas de resolución de conflictos, el pensamiento crítico como mecanismo para asumir la realidad y generar empatía y el rol clave de los estándares básicos de convivencia ciudadana en el diseño de unidades didácticas sobre resolución de conflictos. (Burbano Erazo, O, 2017).

Uno de los principales aportes de este trabajo tiene que ver con que es el único pensado para ser implementado con estudiantes de nivel medio, por lo que tanto el diseño de la unidad didáctica como los resultados arrojados pueden ser bastante útiles en el desarrollo de la presente investigación.

En síntesis, podemos deducir que en el contexto local en el cual se plantea el desarrollo de la cartilla de resolución de conflictos, podemos evidenciar como las investigaciones usan una metodología de tipo cualitativa, a través de la cual se busca identificar las principales situaciones que generan conflictos que inciden de manera directa en las aulas de clase y por medio de la cual se pueden plantear estrategias para la resolución de dichas situaciones problemas. Presentan resultados que están enfocados en el diseño de métodos que posibiliten tanto en los estudiantes, como en los docentes y los padres de familia, la disminución de conflictos que afecten el desarrollo emocional y cognitivo de los y las estudiantes.

### ***1.2.2 Referentes a nivel nacional***

Haciendo un rastreo frente a la literatura producida en Colombia con respecto a la resolución de conflictos en el aula, podemos decir que a partir del proceso de paz que se llevó a cabo entre el Estado colombiano y las FARC (2012 – 2016), surge la necesidad de implementar una Cátedra de Paz en las instituciones educativas de todo el país y en todos los niveles. En ese marco se configura la resolución de conflictos como un tema central a trabajar, y en ese sentido, crece la producción de textos tanto de carácter investigativo (tesis principalmente) como pedagógico – didáctico (cartillas).

Una de las tesis que vale la pena mencionar, es la realizada por Ruth Paola Martínez Bonilla para la Maestría en Educación de la Universidad La Gran Colombia. En esta investigación se busca responder a la pregunta ¿cómo se enseña la resolución de conflictos en contextos escolares de básica secundaria en Colombia? Para hacerlo, la autora se plantea los siguientes objetivos: identificar las fuentes documentales y académicas desde la pedagogía para la enseñanza de la resolución de conflictos en la educación media, caracterizar las principales propuestas pedagógicas para la enseñanza de la resolución de conflictos en la educación media y diseñar una propuesta formativa mediada por las TIC para la enseñanza de resolución de conflictos en la educación media”. (Martínez Bonilla, R.P, 2022, p 19). Utiliza una metodología cualitativa que implica revisión documental e interpretación. A partir de esto se hace una propuesta

pedagógica que se basa en la creación de un MOOC o curso masivo abierto y en línea, que permita recoger los pasos de una unidad didáctica y que sea complementado con talleres presenciales en el aula. Plantea tres módulos: conceptualización y reconocimiento del conflicto; sensibilización, emociones y habilidades comunicativas; resolución de conflictos.

Otra producción que resulta clave para tener en cuenta es “Resolución de conflictos dentro y fuera del aula: estrategias pedagógicas para fortalecer un currículo de paz” (Castellanos, Sánchez y Galán, 2016). Se trata de un material didáctico que fue publicado gracias a ser la propuesta ganadora de la Convocatoria IDEP 2016, entidad que hace parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Esta cartilla tiene como finalidad brindarles a los docentes estrategias útiles para la resolución de los conflictos presentes en el ámbito escolar. Está diseñada pensando en el empoderamiento estudiantil orientado a un ambiente pacífico y amigable. (Castellanos, Sánchez y Galán, 2016, p 6). Se desarrolla a partir de una secuencia didáctica con diferentes actividades pedagógicas aplicables a diferentes edades y grados escolares. También expone el marco legal a nivel nacional e internacional, el marco conceptual y las estrategias propiamente dichas. Son 6 estrategias en total que abordan los siguientes temas: habilidades emocionales que contribuyan al diálogo, expresiones simbólicas y creativas que permitan resolver los conflictos de manera no violenta, generación de vínculos entre estudiantes mayores y más pequeños, maneras de actuar frente a situaciones cotidianas de conflicto, comunicación no verbal y autonomía moral del estudiante.

En conclusión, podemos señalar que los aportes más significativos identificados en la búsqueda de literatura nacional, está enfocado a la pedagogía frente a la resolución de conflictos en el ámbito escolar, es de resaltar las estrategias que se plantean para disminuir el impacto de los conflictos escolares, que tiene una trascendencia en el entorno cercano de las escuelas. Dichas estrategias proponen que a través del diálogo y de soluciones conciliadoras los y las estudiantes aprendan a manejar la situaciones conflictivas cotidianas, usando un tipo de metodología cualitativa, enfocada principalmente al desarrollo de habilidades emocionales y de la comunicación en los estudiantes, que contribuya en el alcance del objetivo de las investigaciones que es la resolución de conflictos y el surgimiento de relaciones interpersonales fortalecidas entre estudiantes, docentes y padres de familia.



### ***1.2.3 Referentes a nivel internacional***

La investigación para la paz y el desarrollo (Alaminos & Penalva, 2010) es un trabajo de investigación, del cual hacen parte grupo de investigadores vinculados directamente con el Instituto de Desarrollo Social y Paz, de México, en el cual se enfocan en difundir y estimular la investigación para la paz y el desarrollo social. Ello basándose en la multidisciplinariedad de los equipos investigadores, con lo cual se establece que el desarrollo de la cátedra para la paz debe manejarse desde diversos contextos, realidades sociales e interculturales.

Como aporte a nuestro trabajo podemos evidenciar la importancia de evaluar la aplicación de la cátedra para la paz desde diversos contextos, desde las realidades sociales de los habitantes de las regiones del país, por ello entender el ejercicio de la investigación, para implementar estrategias didácticas que conduzcan a la Paz, a través del ejercicio de la sana convivencia, es fundamental para obtener los resultados deseados. Por otra parte, en este documento que recopila distintos artículos que se relacionan de manera interdisciplinar, amplían la perspectiva histórica y de aplicabilidad para el ejercicio participativo de la cátedra para la Paz, en nuestras instituciones.

Si bien uno de los principales objetivos, se enmarca en el posconflicto, que vive nuestro país es fundamental partir del hecho orientados de la situación de conflicto que emerge desde contextos cotidianos como el aula de clase y las particularidades de los estudiantes, esta revista presenta diversos puntos de vista, que permiten que identifiquemos las bondades de la multidisciplinariedad con la cual se elabora el informe.

Por otra parte la cartilla de trabajo “aprender a convivir, conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos en el ámbito escolar”, diseñada por el ministerio de educación del gobierno de Chile (Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar: Cartilla de trabajo., s. f.), presenta los conceptos más importantes relacionados con los conflictos en la institución escolar, proponiendo situaciones para abordar los conflictos, así como, los elementos del conflicto. Resulta fundamental establecer una relación entre la educación, el sistema curricular, y la convivencia social, a partir del desarrollo de habilidades que favorezcan el proceso de resolución de conflictos.

En segundo lugar, la cartilla desarrolla técnicas alternativas de resolución de conflictos en instituciones escolares, exponiendo principalmente en la negociación, la mediación escolar y el arbitraje pedagógico. La estrategia usada en las

técnicas de mediación es la descripción de pasos a través de los cuales se puede desarrollar el trabajo de resolución de conflictos explicando el rol y las características de los mediadores.

Finalmente explica a través de testimonios las fases del proceso y las estrategias que se usaron para llegar a obtener resultados satisfactorios en el ejercicio de mediación para la resolución de conflictos. Usa como metodología las fuentes directas de información, así como, la aplicación de ejercicios de participación activa que conlleva a sugerir la efectividad del proceso en la resolución de conflictos. Este documento resulta ser una pieza clave en la elaboración de estrategias pedagógicas didácticas para el fortalecimiento de habilidades comunicativas que generen procesos efectivos y eficaces de mediación escolar.

El estudio fue realizado por la universidad de Burgos en el año 2017 y titulado “el educador social en la enseñanza secundaria. la mediación escolar como alternativa a la resolución de conflictos”, propone que la importancia de los educadores sociales en el contexto educativo ampliará las posibilidades de integrar a la educación más competencias que permitan que el papel del docente como mediador cobre mayor relevancia y además se aumenten los procesos efectivos y eficaces de la inclusión. Por otra parte, se propone un desarrollo metodológico para la inclusión de educadores especializados en el proceso de mediación escolar por medio de lo cual se pretende que se mejore el ambiente escolar de las instituciones educativas.

El artículo analizado, abre la perspectiva respecto al origen de los conflictos que se manifiestan en las aulas de clase, y lo ubica no solo en las problemáticas generadas por los mismos estudiantes, sino que relaciona los conflictos que surgen en diversos contextos, como los familiares y sociales y ello requiere de una intervención particular que sea más especializada que un único departamento de orientación. La necesidad de intervenciones de educadores sociales está fundamentada en las problemáticas de las cuales la escuela debe empezar a concientizar ya que, de ello depende la formación de ciudadanos capaces de enfrentar situaciones complejas en el marco de las competencias ciudadanas.

Por último, el informe permite evidenciar la importancia que tiene la intervención del educador social en la formación integral de los estudiantes, para ello se elabora un cronograma de seguimiento a las estrategias planteadas para

la prevención y resolución de conflictos que aporte una nueva metodología en la cual se integren las familias y los diferentes actores involucrados en el proceso educativo. (Gómez et al., 2017)

El libro titulado “Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad”, publicado en el año 2017, por la universidad Autónoma de Madrid, resalta la relevancia de la convivencia dentro de las aulas de clase, priorizándolo como un factor trascendental en el proceso de formación, enfoca el objetivo del libro dentro de esta temática, para ello hace un recorrido por los conceptos que pueden lograr un acercamiento a la comprensión de la violencia como un fenómeno que se está constituyendo en cotidiano dentro de los diversos entornos en los cuales se desenvuelven todo el tiempo nuestros estudiantes.

Las causas de la agresividad escolar, las enmarca en dos tipos de agentes, el endógenos en el cual podemos identificar las relaciones interpersonales y el entorno escolar y los exógenos en los cuales la familia y los medios de comunicación y el entorno social inciden dentro de la escuela y por medio de dicho análisis se identifican las causas de los conflictos escolares para a partir de ello contextualizar y caracterizar el tipo de violencia que se está generando.

Por otra parte, se señalan las estrategias que pueden lograr que se evidencie la disminución de las agresiones dentro de las aulas de clase y que por demás repercuta en sus contextos diarios, impacte y afecte a la sociedad que los rodea, los planes de acción que se proponen deben estar encaminados a la construcción de normas de seguridad y convivencia que permitan que el rol del docente sea activo y participativo además señala que el aprendizaje debe ser cooperativo, basado en principios asertivos que permitan la participación de todos los agentes involucrados.(Fernández, 2017).

Por consiguiente, al revisar la literatura internacional sobre la resolución de conflictos dentro del sistema educativo, se puede evidenciar la experiencia de Indonesia, en el artículo de investigación “Conflict Resolution Education Design in indonesia” (Dewi, I. J., Yulika, F., y Saifullah, S., 2022). En este artículo se describe a la sociedad indonesia con relación a su geografía y la correlación de esta con sus características económicas - productivas (de tipo agrario) así como con sus características culturales (religiosas, étnicas y sociales). La alta diversidad y heterogeneidad de esta sociedad se configuran como el motivo por el cual se evidencia un alto número de conflictos entre estudiantes,

terratinentes y otras comunidades debido a diferencias económicas, culturales y religiosas. Es por esto que el gobierno indonesio ha realizado varios intentos para fomentar una buena convivencia entre las personas, tanto a través de políticas como de educación. Es así como los investigadores buscan formular la tipología del conflicto social en Indonesia para luego producir un diseño de resolución de conflictos educativos.

Utilizando la revisión de la literatura como método de investigación y el análisis de contenido como técnica de análisis de datos, esta investigación arroja tres hallazgos. En primer lugar, la tipología de los conflictos sociales en Indonesia se divide en conflictos estudiantiles, conflictos por los recursos naturales y conflictos étnicos. En segundo lugar, los desafíos y obstáculos de la educación para la resolución de conflictos en Indonesia son causados principalmente por comportamientos conflictivos. En tercer lugar, para superar los conflictos, se necesita un diseño educativo de resolución de conflictos con énfasis en las competencias cognitivas y afectivas. Este estudio concluye que el diseño de la educación para la resolución de conflictos es una necesidad para que el pueblo de Indonesia reduzca el número de conflictos sociales a fin de crear una situación propicia, segura y pacífica.

A modo de complemento de la investigación anterior, se publica una investigación que tiene como finalidad implementar una estrategia de formación denominada “we can resolve our conflicts” Akgun, y Araz, A. (2014). La investigación denominada “The effects of conflict resolution education on conflict resolution skills, social competence, and aggression in Turkish elementary school students” ( Akgun, y Araz, A., 2014), nos muestra cómo se debe hacer el análisis sobre la implementación del programa de capacitación "we can resolve our conflicts", el cual está enfocado a estudiantes de primaria y tiene la finalidad de evaluar la efectividad de dicho programa de capacitación en resolución de conflictos en la escuela. Investigación que sirve como base fundamental para crear las herramientas e instrumentos que permitan medir la eficacia de la cartilla que se propone.

Esta investigación tuvo como objetivo mejorar las habilidades de resolución de conflictos y la competencia social de los estudiantes y, en consecuencia, disminuir la agresión. Para esta investigación se seleccionó una muestra de trescientos noventa y cuatro estudiantes de primaria participaron en el estudio, con un grupo de control de 67 estudiantes. Se utilizó un diseño de grupo de control pretest – pos test. Los estudiantes de capacitación recibieron la capacitación de

resolución de conflictos dos veces por semana en sesiones de 40 minutos durante un período de 10 semanas. El programa de capacitación en resolución de conflictos incluyó empatía, manejo de la ira, resolución de problemas sociales y habilidades cooperativas de resolución de conflictos. Antes y después de la capacitación, tanto los grupos de entrenamiento como los de control fueron evaluados en términos de sus habilidades de resolución de conflictos, competencia social y niveles de agresión reactiva y proactiva. Los resultados indicaron que la capacitación en resolución de conflictos aumentó las habilidades constructivas de resolución de conflictos y la competencia social de los estudiantes y, en consecuencia, disminuyó los niveles de agresión reactiva y proactiva.

En síntesis, los antecedentes internacionales analizados anteriormente, permiten evidenciar la relevancia que ha tomado la resolución de conflictos, en un mundo globalizado en el cual el nivel de intolerancia aumenta significativamente, se han propuesto estrategias direccionadas a la mediación de conflictos, uno de los escenarios en los cuales se proyecta modificar los comportamientos agresivos que generan conflictos, es la escuela por ello, se plantean cambios en la academia, donde se fortalezcan habilidades emocionales, comunicativas y cognitivas para identificar los conflictos y tomar decisiones que contribuyan en la disminución de los enfrentamientos. Para ello los estudios que se presentan están orientadas desde una investigación de tipo cualitativa, que además integra estrategias tecnológicas que amplían la implementación de estrategias desde diversos puntos de vista que sean familiares para el contexto de los estudiantes y les facilite la asimilación de las estrategias propuestas. Los resultados evidencian que, a través del uso de métodos como las capacitaciones y conferencias sobre el manejo de emociones, se puede producir una disminución en los conflictos dentro y fuera de las aulas de clase.

### **1.3 Descripción y formulación del problema**

La convivencia escolar puede ser entendida desde diversos puntos de vista de autores y organizaciones, para el contexto educativo escolar es indispensable contar con la visión institucional de las instituciones que se encargan de orientar los procesos educativos, en este caso el Ministerio de Educación Nacional (MEN), quienes al respecto de la convivencia escolar mencionan.

La acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica. Se refiere al conjunto de relaciones que ocurren entre las personas que hacen parte de la comunidad educativa, el cual debe enfocarse en el logro de los objetivos educativos y su desarrollo integral. Ministerio de Educación Nacional, (MEN 2017)

Teniendo en cuenta la definición anterior, se destaca la importancia de la sana convivencia en las escuelas como el hecho de saber compartir y relacionarse pacíficamente con otras personas, garantizando una buena educación y formación, a su vez brindando herramientas útiles para tener una calidad humana que garantice la correcta convivencia no solo en las escuelas, también en la sociedad. El MEN, ante el aumento de los casos de conflicto escolar se optó por crear e implementar la Ruta de Atención establecida, la cual pretende apoyar el sector educativo en el fortalecimiento de los derechos humanos y la mitigación de riesgos; el manejo de situaciones que afectan la convivencia escolar y el seguimiento a lo que ocurre en los diferentes contextos y su manejo por parte de los establecimientos educativos.

En vista de todas las cuestiones anteriores, este estudio tiende a formar los siguientes problemas o preguntas:

¿Cómo implementar una ruta orientadora para la resolución de conflictos convivenciales en cuatro Instituciones Educativas de cuatro regionales en el nivel de educación media en Colombia?

Se despliegan dos preguntas que serán la base para la solución del problema de investigación.

1. ¿Cuáles son los tipos de conflictos que se presentaron en el año 2022 en la comunidad educativa de las cuatro instituciones educativas seleccionadas?
2. ¿Por qué hay conflictos de convivencia en las instituciones de las regionales seleccionadas?
3. ¿Qué estrategias implementan las instituciones educativas para evitar situaciones que afecten la sana convivencia en el entorno escolar, desde la dimensión preventiva de la Ruta de Atención Integral?

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo general**

Diseñar una ruta orientadora para la resolución de conflictos en estudiantes de instituciones de educación media de las siguientes zonas geográficas Meta, Quindío, Cesar y Bogotá.

#### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- Identificar los tipos de conflictos que se presentan en las instituciones de educación media en Colombia.
- Clasificar los diferentes conflictos que se presentan en las instituciones educativas.
- Analizar las estrategias de mediación que realizan las instituciones educativas en Colombia.
- Establecer en la ruta orientadora las estrategias de mediación para la resolución de conflictos, considerando el contexto y la población.

#### **1.5 Justificación del estudio**

Los conflictos escolares son una de las problemáticas que más agobian a la escuela y afectan su rol dentro de la sociedad. Las diversas manifestaciones de violencia que han permeado el campo educativo inciden en el tejido de las relaciones humanas que se entretajan en la escuela y dificultan el desarrollo íntegro de los niños, niñas y adolescentes conllevando a un deterioro en sus relaciones intra e interpersonales. A este respecto:

La CEPAL (Comisión Económica para América Latina) y UNICEF han puesto en evidencia que [...] en América Latina y el Caribe dicho grupo poblacional se encuentra expuesto a altos niveles de violencia de manera cotidiana en distintos ámbitos de su vida, siendo la escuela uno de los más importantes (El jach, 2001; Soto y Trucco, 2015). Alrededor de un 30% de los niños, niñas y adolescentes de la región en edad escolar afirma haber vivido situaciones de violencia en la escuela, tanto en forma de agresiones físicas como burlas por distintos motivos (Soto y Trucco, 2015). Esto significa que la escuela no está cumpliendo con uno de sus mandatos principales que es ser un refugio de protección y de garantía de los derechos de niñas, niños y adolescentes (Trucco, D. y Inostroza, 2017. p. 11).

A esto se suma que, en el marco de la pandemia por COVID-19, la violencia hacia los niños, niñas y adolescentes aumentó significativamente producto del aislamiento social y las limitaciones socioeconómicas. El Informe de la

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Oficina Regional para América Latina y el Caribe del Fondo de las Naciones Unidas para la infancia (UNICEF) 2020 refieren:

La actual crisis ha exacerbado los factores de riesgo y deteriorado los factores de protección de manera que, en las condiciones actuales, las niñas, niños y adolescentes de la región están más expuestos que nunca a ser víctimas de violencia física o psicológica grave (como, por ejemplo, el uso del castigo físico y humillante como práctica de crianza), negligencia, violencia sexual y violencia en línea. (CEPAL-UNICEF, 2020. p. 7)

Ahora bien, esta violencia ha escalado significativamente con el retorno gradual a las aulas de clase. Se estima que después de la pandemia por COVID-19 aumentaron las riñas en los centros educativos. El Tiempo en su artículo publicado el 14 de marzo del presente año hace alusión a las cifras otorgadas por la Secretaría de Educación (SED): “Según cifras de la Secretaría de Educación (SED), este año se han registrado 141 riñas con violencia entre estudiantes. El equipo Riop y el equipo ECO han priorizado el acompañamiento a 14 riñas en ocho localidades” (2022).

Asimismo, la entidad agrega: “tras dos años de aprendizaje remoto, se presentan altos niveles de afectación socioemocional, expresado en un debilitamiento de las capacidades para la gestión emocional, la resolución de conflictos y la consolidación de relaciones más respetuosas, incluyentes y horizontales.” (El Tiempo, 2022).

Cabe mencionar que, según un estudio realizado por la ONG Internacional Bullying Sin Fronteras, entre los años 2020 y 2021 los datos de violencia escolar, especialmente bullying, alcanzaron promedios no vistos:

According to the First World Report created by the International NGO Bullying Without Borders, corresponding to the years 2020/2021 for America, Europe, Africa, Oceania and Asia; realized between January 2020 and September 2021 by the 50 thousand collaborators that Bullying Without Borders has all around the world, Bullying cases all around the world have boomed in relation with the last available measurements (Dewi Indrawadi et al., 2022)

Según este informe, las estadísticas a nivel mundial también han presentado un crecimiento en casos de acoso escolar:

The official podium is occupied by Mexico, in which 7 of every 10 children and teenagers suffer some form of bullying every day. United States of America follows with 6 of every 10 children and teenagers suffering bullying and



very closely is China, in which 6 of 10 children and teenagers (more precisely 5,8) suffer this phenomenon. (Dewi Indrawadi et al., 2022)

Por su parte, Colombia, según este mismo estudio, se ubica como uno de los países con mayor cantidad de casos de acoso escolar:

La ONG Internacional Bullying Sin Fronteras junto a su director, el Dr. Javier Miglino dieron a conocer el trabajo realizado por parte del Equipo de 50.000 Colaboradores de BSF, sobre bullying en Colombia, desarrollado entre enero de 2020 y septiembre de 2021. Este titánico trabajo, arrojó un total de 8.981 casos graves de bullying,

De igual manera, un análisis realizado por el Laboratorio de Economía y Educación (LEE) de la Universidad Javeriana a los datos obtenidos en la prueba PISA 2018, reflejan un aumento en las actitudes, exposición y percepción al bullying en nuestro país:

Colombia es el segundo país con mayor índice de exposición al bullying dentro del grupo de países de Latinoamérica miembros y aliados de la OCDE, con un índice de 0.33, solo superado por República Dominicana, con 0.54. [...] En este caso, se observa que Colombia se encuentra ubicado dentro del top 5 de países analizados, teniendo un 11.68% de estudiantes que reportaron haber sido frecuentemente víctimas de acoso escolar [...] En total, 32.2% de los estudiantes colombianos indicaron haber sido víctimas de bullying con las 2 frecuencias más altas [...] Colombia se ubica como el segundo país donde los jóvenes hombres reportaron en un mayor porcentaje ser víctimas de cualquier tipo de acoso escolar (36.7%) [...] (PISA, 2018., p. 2 , 4, 5)

Todos estos datos evidencian la necesidad y pertinencia de diseñar rutas orientadoras que nos permitan la resolución pacífica de los conflictos en las aulas escolares. De ahí que el diseño de una cartilla fortalecerá el acompañamiento que las instituciones educativas requieren para trabajar los problemas de violencia que aquejan nuestras aulas escolares. Así como es necesario identificar los diferentes tipos de conflictos que se presentan en una institución, es importante tener claro las rutas para resolver y prevenir estas situaciones. La cartilla propuesta en esta investigación pretende establecer una ruta clara para la resolución de conflictos y, además, mejorar y ampliar estrategias que conlleven a la prevención de los mismos. Para esto debemos considerar que, una ruta no logra resolver el problema, si no se

encuentra la raíz de éste, si no se involucra a todos los participantes, si no se logra fortalecer aquellos valores que al avanzar el tiempo han sido olvidados.

## **1.6 Delimitación y limitaciones**

La investigación se focaliza en instituciones de carácter oficial de educación media de Colombia, específicamente en los departamentos de Quindío, Meta, Cesar y Distrito Capital, Bogotá. Se puede establecer que bajo ciertas características que corresponden a la región, entidades educativas de carácter privado y público, la geografía del terreno y vías de acceso a las distintas poblaciones así mismo dar respuesta a la resolución de conflictos en instituciones educativas de nivel de educación media atendida por la institución, características socioeconómicas y culturales, el número de estudiantes del grupo de investigación, número de docentes y directivos, grado de preparación y antigüedad.

Lo anterior permite dimensionar el plano de acción de trabajo y quehacer docente relacionado con el objetivo principal, donde la labor de construcción social a través de los espacios de educación, donde intervienen personas con imaginarios y concepciones diferentes para converger en el proceso de enseñanza aprendizaje y que como elemento fundamental de la profesión está la resolución de conflictos como mediadores educativos, que caracteriza a los docentes que trabajan con comunidades pequeñas y su protagonismo es fundamental para el desarrollo de las mismas. Estas particularidades permiten exponer una situación plausible de investigar, enmarcada en la línea y más allá de eso la intención de generar un cambio positivo en la actividad del educador con una propuesta enfocada a; los procesos educativos, la cultura de análisis y mejoramiento a la hora de generar un acompañamiento continuo en distintos modelos y/o rutas para la resolución de conflictos en instituciones educativas de educación media en Colombia.

### **1.6.1 Delimitaciones**

Para desarrollar el estudio, se establece el trabajo en instituciones de carácter oficial, cada una está ubicada en la zona urbana y rural de los departamentos de Quindío, Meta, Cesar y Bogotá, Distrito Capital, con estudiantes del grado décimo y undécimo, los docentes y directivos docentes de la sección de esta, durante el ciclo escolar del año 2022. Se ha tomado las instituciones en mención como base del estudio, dado que los investigadores trabajan en dichas instituciones,

pero en una sección diferente a la seleccionada, lo cual permite conocer el contexto educativo, el clima y dinámica que se desarrolla por el personal vinculado a la misma, facilitando de esta manera la recolección de datos, así como la observación para efectos del presente estudio.

Para la investigación se ha tomado como muestra a los docentes de bachillerato de las instituciones educativas, que en su totalidad son 10 maestros de diferentes especialidades, el número más representativo para el trabajo en cuestión y de quienes se ha evidenciado características que ameritan analizar en torno a la investigación. Dada la ubicación de las instituciones en zonas urbanas se recabarán los datos en jornada contraria a la académica.

### ***1.6.2 Limitaciones***

El trabajo de investigación llevado a cabo en las cuatro instituciones ubicadas en los departamentos del Meta, Quindío, Cesar y Bogotá, D.C, se realiza con los docentes y estudiantes pertenecientes a la sección de la básica media técnica (decimo y undécimo), bajo la cooperación y permisos de autorización de las directivas del plantel, dando a conocer los alcances, objetivos y resultados a lograr en el estudio y la confidencialidad de la información. Esperando que las actividades planteadas por el investigador no generen incomodidad en el grupo seleccionado o las directivas del plantel. La investigación deberá aprovechar las horas que se disponga por los docentes y deberá respetar las actividades personales y laborales de la institución, para llevar a cabo un muestreo por conveniencia y obtener así la información requerida. Para el objetivo de la investigación se seleccionan las instituciones educativas, debido a las características de maestros, académicas, pedagógicas y enfoque, además de ser la más cercana dentro del sector, puesto que, otras existentes se ubican a mayor distancia y son pertenecientes. Esto representaría para el objetivo una adaptación diferente y la recepción del trabajo pueda no generar el mismo impacto.

## **2. Marcos de referencia de la investigación**

### **2.1 Marco conceptual**

Cuando se piensa en rutas para la resolución de conflictos en instituciones de nivel de educación media, surge la necesidad de identificar cuáles son las herramientas conceptuales y epistemológicas que llevan a un mejor análisis de la problemática, es por ello, que antes de hablar de resolución de conflictos como acción, es imperativo reflexionar sobre

los factores que llevan al conflicto en sí mismo; tales como el contexto o la ausencia de competencias cognitivas y emocionales en los involucrados. A su vez, es importante caracterizar instrumentos determinantes para la resolución como lo son el diálogo o la mediación, porque así se generará una estructura secuencial del proceso, lo cual, facilitará la intervención.

En este orden de ideas, el primer concepto de estudio es el conflicto, este se entiende como la afirmación de intereses que son contrarios, lo cual, no implica que en sí mismo sea violento, sino que manifiesta ideas y prácticas diferentes que llevan a una discrepancia. En palabras de Casamayor en Vallejo (2005), "un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de los intereses o las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo, o con los de quien detenta la autoridad legítima" (p. 4). Estos surgen por diversas razones, tales como diferencia de edad, conocimientos, necesidades, entre otras.

Ahora bien, en los centros educativos el conflicto aparece por la división de responsabilidades, por el entorno y el contexto, la continua incidencia de la autoridad en la toma de decisiones colectivas e individuales del alumnado. Para Vallejo (2005), en el conflicto más que concepto es una acción, por eso, entiende que "Los conflictos más usuales en los centros educativos son de relación entre el alumnado y entre éste y el profesorado, de rendimiento, de poder y de identidad (p. 4). En suma, se puede inferir que el Conflicto como lucha de intereses y reflejo de los contextos sociales se manifiesta a menor escala en la educación media, pero con gran incidencia en las determinaciones futuras.

De acuerdo con lo anterior, para comprender mejor el conflicto y llevarlo a su resolución es necesario identificar qué es el contexto escolar y cómo se entiende en las dinámicas escolares de diseño. En Restrepo (2006), contexto, interacción y conocimiento en el aula, se piensa como "construcciones socio- históricas y como tales contienen los valores, creencias, temores, expectativas y metas aceptables para cada época, participan en ellos individuos vinculados por diferentes tipos de relaciones y que comparten algunos principios, con posiciones que varían de acuerdo con las condiciones de la situación. (p. 134). Es decir, es una condición espaciotemporal dinámica y cambiante que permite la generación de condiciones e influencias que determinan el modo de actuar de individuos y colectivos.

En consecuencia, el salón de clases hace parte del contexto porque allí se puede dar alguna “situación de diálogo permanente generadora de acciones comunicativas” (Restrepo, 2006, p. 137). Sean dichas acciones disensos o consensos, pero que en general surgen de la intención de comunicar alguna necesidad. Esto último es importante, porque brinda un plano simbólico desde el cual se genera el conflicto.

La Educación Media, como objeto de estudio de esta investigación, hace parte del contexto, porque allí, interactúan edades específicas junto a un currículum que enfoca al estudiantado a un proceso de aprendizaje académico o técnico. El Ministerio de Educación Nacional – MEN, menciona que la Educación Media “Constituye la culminación, consolidación y avance en el logro de los niveles anteriores y comprende dos grados, el décimo y el undécimo. Tiene como fin la comprensión de ideas y los valores universales y la preparación para el ingreso del educando a la educación superior y al trabajo” (MEN 2022). De manera que, tanto el Aula de clase como la Educación media, hacen parte de la estructura simbólica donde convergen las diversas estructuras que permiten hablar del conflicto y su resolución.

Asimismo, la inteligencia emocional es esencial en el estudio del comportamiento humano, porque identifica los rasgos comportamentales, es decir, brinda información sobre la generación de comportamientos conflictivos desde la psique humana. En Vaello (2001), se describe como “la habilidad para manejar los sentimientos y las emociones, cayendo en la cuenta de sus diferencias y, consecuentemente, utilizando ese conocimiento para conducirse en la vida.” (p. 49). Esto es, tener la capacidad de reconocerse de forma reflexiva y autónoma dentro de lo colectivo sin la regulación de terceros.

La inteligencia emocional para efectos de la resolución de conflictos facilita la creación de espacios propositivos, incluyentes, diversos y sobre todo de Diálogo en el ámbito escolar. Así la posibilidad de comunicar no se limita a un monólogo de exigencias sobre alguna necesidad, sino más bien, que se propone como facilitador en el intercambio de ideas. Este concepto, el diálogo, se entiende como “una escucha activa por las partes implicadas para que haya un entendimiento de ideas y que estas fluyan y se transformen, haciendo que haya una toma de conciencia del resto de personas” (Prado, 2016, p. 119). Pero también, se convierte en un ejercicio de enseñanza y aprendizaje, en donde no

existe una medida autoritaria entre los implicados, pues la escucha activa genera la posibilidad de reconocer al otro en su humanidad.

Pero ¿Cómo pensar el diálogo para la resolución de conflictos en el aula?, según Álvarez (2016), su importancia radica en la facilidad para convertirse en un “método de escucha y argumentación para aplicarlo a otras situaciones de la vida cotidiana (p. 31). Porque se convierte en una herramienta dinámica desde la cual se logra interpretar las problemáticas académicas, sociales, culturales y políticas que surgen en el aula de clases para darles solución.

Por su parte, la mediación es un concepto inherente al diálogo, en donde se construyen acuerdos para la solución de problemáticas. En ella, existe una revisión permanente de las relaciones interpersonales en los espacios de clase y la comunidad. Para Almanza (2021), la “mediación es el paso a la resolución de conflictos en la que dos partes opuestas acuden voluntariamente a una tercera persona equitativa, para así poder llegar a un acuerdo agradable (p. 29). En otras palabras, es una acción que se propone desde la empatía para la transformación de los espacios comunes y resolución de conflictos. También, es el reconocimiento de la diversidad a partir de un enfoque transversal, porque remite a categorías de orden problemático como autoridad, normatividad y participación dentro del aula de clase.

Por otra parte, es prácticamente imposible hablar sobre procesos de transformación sin una mirada empática; el reconocer que afecta y cómo se siente otra persona es lograr comprender desde la autocrítica, si existen o no posiciones de privilegio ante la condición de la otredad. Es por ello, que la empatía como “la percepción que tenemos sobre una persona con relación a lo que piensa, siente o hace considerando las emociones, necesidades y problemas para poder entender qué es lo que sucede que origina sus reacciones, lo que piensa y lo que siente”. (Rivero Guzmán, 2019, p.2). Se convierte en la gestora del cambio, dado que facilita el entendimiento de las partes, asumiendo nuevos imaginarios que antes no se percibían, pues no existía la voluntad de hacerlo.

Por último, la resolución de conflictos no puede entenderse únicamente como con el fin de una disputa entre desacuerdos, allí existe un proceso de reconocimiento, aceptación, empatía, descubrimiento de lo otro; es una identificación de lo diferente a través del conocimiento y la ética. Es asumir responsabilidades frente a situaciones que

afectan la individualidad y lo colectivo en la sociedad; con estrategias dialógicas que permitan establecer puentes comunicativos antes y después del conflicto.

La resolución de conflictos no se concibe como una definición teórica, sino como una praxis, pues son el conjunto de prácticas que reflexionan acerca del origen del problema y buscan dar sentido al contexto para lograr diversas soluciones. Según Almanza (2021), se puede definir como “dar solución a una problemática utilizando las estrategias comunicativas y los procesos de mediación, además analizar el origen y plantear una retroalimentación en la solución de problemas convivenciales” (Almanza, 2021, p. 29). Ahora bien, en la educación media, aparece como mecanismo de protección del estudiantado, pretende salvaguardar los derechos vulnerados por una cultura de la violencia, donde el proceso mediador ante un conflicto es la agresión física, tal como lo menciona Almanza (2021), Para los estudiantes es normal que el conflicto se convierta en una agresión o en violencia física, ya que en su contexto no existe una cultura pacífica de resolución de conflictos (p. 77). Dilatando así, un mejor ambiente estudiantil.

## **2.2 Marco teórico**

Los estudiantes en las escuelas normalmente tienen un comportamiento muy diferente que en sus hogares, algunos de estos terminan siendo un poco indisciplinados llevándolos al conflicto interno entre ellos mismo, se puede dar por un factor inherente que muchas personas lo ven como “natural” en las relaciones humanas, pero no debería normalizarse algo que es erróneo desde cualquier punto de vista, principalmente si son estudiantes en crecimiento y desarrollo social; por lo tanto es necesario identificar su existencia en el ámbito escolar, con la finalidad de frenar sus consecuencias, las cuales están unidas al rendimiento académico, comportamiento social e incluso muchas veces a la deserción escolar. A estas situaciones se le ha puesto la lupa no solo por la sociedad o por la educación, sino por el pensamiento de los estudiantes para un mejor comportamiento y estilo de vida. (Alvarado, 2020).

Edgar Morin un filósofo y sociólogo francés nos habla sobre teoría de educación y la postura de comportamiento en la misma, planteó que el problema del conocimiento se encuentra en el corazón de la vida y que tal concepción no se opone, por biológica, a la concepción filosófica del conocimiento, “ya que el conocimiento se encuentra enraizado,

vitalmente, en el sujeto” trata a la vez de un reconocimiento de otros saberes existentes en otras culturas y de la reformulación de la epistemología occidental” (Morin, 1999, pág. 45).

Ver y entender la diversidad de la vida cultural e intelectual caracterizada por la pluralidad de los puntos de vista, tiene relación con el comportamiento de los educandos, no hay nada mejor que un estudiante bien educado, con buenos valores y principios y ante todo saber integrarlos con su entorno; pero como lo menciona Morin nadie le presta atención a este punto, creo que una sociedad sin una educación que se base en estos 7 saberes (Una educación que cure la ceguera del conocimiento - Que garantice el conocimiento pertinente. Enseñar la condición humana - Enseñar la identidad terrenal - Enfrentar las incertidumbres - Enseñar la comprensión - La ética del género humano) es una sociedad vacía, una sociedad anticuada, que se estanca y no avanza. Él nos enseña que las mentes han de estar dispuestas y plenas; lo que quiere decir que el sujeto cognoscente debe ser capaz de asumir posiciones inteligentes y poder valorar los estados de influencia recíproca que la educación demanda, establece que una educación que no sea lo suficientemente creativa, pues no podrá ser gestora de cambios; y que, si no existe voluntad de cambio y tener una concepción de igualdad tampoco habrá ninguna posibilidad de mejorar las situaciones internas o externas del ámbito.

En términos generales cuando los alumnos se incorporan a la escuela tienen que reunir una serie de requisitos tales como interés y motivación por el estudio, saber expresarse, mantener una conducta correcta, y una serie de valores para que su comportamiento en la institución sea un engranaje junto con el proceso de aprendizaje y el estudiantado no se manifieste con peleas o conflictos dejando de lado el desarrollo educativo y asimismo el proceder en la sociedad, por lo tanto la institución es una espacio para impartir educación donde influye el velar por el buen comportamiento, “la escuela unifica lo que es diverso, y que produce el desorden que se genera solo aplicando un orden o un principio universal que rige el mundo o que rige a la cultura” (Morin, 2011) Una escuela para todos debe no sólo reconocer sino respetar las individualidades. No debemos restringir las posibilidades de adquirir unos conocimientos y habilidades que podrían ser útiles en un futuro; como bien lo dice Morin trabajar por la escuela inclusiva se presenta como una respuesta que no sólo reconoce, sino que además valora, la heterogeneidad del alumnado, al centrarse en el desarrollo de las potencialidades de cada cual, y no en sus dificultades.



El autor nos da esa vista general y se puede decir que global sobre la educación y la postura de comportamiento que se tiene en los aprendizajes y las relaciones de los alumnos, y que el comprender es un procedimiento humano que va más allá del simple aprendizaje intelectual, que necesita de empatía y proyección, que conlleve apertura, tolerancia, simpatía en un proceso de aprendizaje y reaprendizaje constante.

### ***2.2.1 La visión regional y nacional del conflicto y la mediación***

Una investigadora argentina reconocida en el área de la investigación educativa en América Latina Luciana González Barrau, viene trabajando desde hace 13 años sobre los comportamientos internos de alumnos y docentes en el aula de clase, su trabajo lo titula *¿Homogeneidad o heterogeneidad en las aulas? ¿a quién educamos? La complejidad en el aula*. González expone que el docente debe mezclar el uso frecuente de ciertas políticas educativas como “Integración, inclusión, exclusión, discriminación, diferencia, diversidad, educación para “todos” el trabajo que tiene un docente para mantener la atención de más de 30 alumnos en él es ardua, de igual manera cuidar que esta misma cantidad de alumnos no ocasionen conflictos en la institución, que se puede dar por distintos factores, ejemplo: por no trabajar, la empatía, el respeto, la inclusión, la tolerancia, las diferencias raciales o culturales; esto lleva a la falta de apoyo entre los compañeros de clase que llegan a la soledad y el aislamiento, no trabajar en la integridad en general tiene como consecuencias conflictos serios y muchas veces de mayor trascendencia. Es por eso por lo que se afirma que la sociedad de la actualidad debe ser entendida en términos de cambio; “en la medida en que en esta sociedad se producen ciertas transformaciones, en el hombre también sucede, podríamos hablar de cierta circularidad en los efectos que produce un cambio constante y se empieza desde la formación educativa” (Barrau, 2012, pág. 89).

El mundo ha cambiado y con él han llegado nuevas formas de vida y en el caso de educar, estamos en la época más tecnológica, de fenómenos tales como los cambios culturales, cambios en lo ético, en lo moral y en lo social. Todos estos ámbitos han transformado de tal modo el escenario, que han producido un nuevo esquema social, es decir, una nueva versión del hombre y por lo tanto de evolución. Un maestro hoy en día aporta aun más de lo que aportaba antes, no se puede desmeritar el trabajo del docente pasado, simplemente que el docente actual y del futuro se ha venido preocupando más por el alumno como ser humano y su comportamiento social, ha dado nuevas bases para otros

aprendizajes dentro del círculo académico y fuera de él. González lo menciona como nuevos roles por adoptar, instituciones que se encuentran en un período de desubjetivación, de resistencia a la transformación; y ante todo una etapa de descubrimiento de nuevos roles que les permitan reconstruir estas instituciones y diversificar el modo de pensar y de ver la estructura familiar, social, institucional que se presenta, de igual manera las características y condiciones de la postmodernidad tienen unas consecuencias y diseñan unas pautas de comportamiento para las escuelas.

Todas estas características muchas veces son moldeadas por las distintas formas de exclusión en la sociedad actual, no solo a partir de los nuevos cambios sociales sino también mencionamos aquella exclusión que se traslada al ámbito de la escuela, en términos de desigualdad de conocimientos, de materiales de estudio, de formas de relacionarse, diferencias en los vínculos y separación de aquellos que no están en las vías de los criterios que se consideran como válidos, en cuanto a la diversidad en la educación muchas veces es sinónimo de problema, de dificultad, pero porque no entenderla como una posibilidad a una nueva realidad, como un ir más allá de lo esperado. “Cuando no se tienen en cuenta las diferentes necesidades y ofrecemos a todos lo mismo, no hacemos sino ignorar la diversidad generando aún más desigualdad” (Sagastizabal, 2006, pág. 52).

González nos da una mirada de los conflictos escolares suramericanos, para enfocarnos a una teoría más cercana, más nacional en cuanto a los conflictos escolares y porque se dan en Colombia, contamos con uno de los investigadores escritor, ensayista, psicoanalista y profesor de la Universidad del Valle, considerado uno de los principales exponentes de las teorías psicoanalíticas del país, Estanislao Zuleta, nos ha dejado escritos sobre el tema de la educación como uno de los elementos de proceso económico, muestra cómo la educación está subordinada a las necesidades del mercado laboral y a las exigencias del sistema, asimismo “reafirma la importancia de promover la educación filosófica y no una información cuantificada, masiva, beatificada” que sea democrática y participativa; la llamó educación sin filosofía, refiriéndose a la forma en cómo se imparte clase sin esta última:

Entiendo por filosofía la posibilidad de pensar las cosas, de hacer preguntas, de ver contradicciones. Asumo el concepto de filosofía en un sentido muy amplio, en el sentido griego de amor a la sabiduría. Es un filósofo el

hombre que quiere saber; el hombre que aspira a que el saber sea la realización de su ser asimismo de su comportamiento pensar como persona intelectual antes de involucrarse en un conflicto (Zuleta, 2020, pág. 154).

La convivencia escolar genera conflictos que en ocasiones se resuelven fácilmente, pero que en otras se convierte un problema de índole mucho mayor involucrando a terceros. Zuleta nos habla que la educación es un campo de combate, totalmente paradójica a simple entendimiento; un campo de batalla porque existe un conflicto interno de cual el estudiante saca mejor puntuación, no el que tenga optimo comportamiento, es el que todo lo responde y el que todo lo gana; las instituciones le apuestan a que los alumnos se vuelvan grabadoras de lo que escucha en clase “la educación, y el maestro sin saberlo, están formando al individuo para que funcione como necesita el sistema, está preparando burócratas, en el sentido amplio de la palabra” (Zuleta, 2020, pág. 170) olvidándose de las relaciones interpersonales y el desarrollo está teniendo para la sociedad, no todo son números y calificaciones, se ha dejado a un lado la educación humanista “es una educación que permita y fomente el desarrollo de la persona, es decir, que las posibilidades de desarrollo del individuo no estén relacionadas y determinadas por el mercado”.

En uno de sus libros “sobre la guerra” Zuleta manifiesta que “una sociedad mejor es una sociedad capaz de tener mejores conflictos, de reconocerlos y de contenerlos. De no vivir a pesar de ellos, sino productiva e inteligentemente en ellos” (Zuleta, pág. 68) Estudiar con tolerancia es igual a respeto, significa tomar en serio el pensamiento del otro, discutir, debatir con él sin agredirlo, sin ofenderlo, sin intimidarlo, sin desacreditar su punto de vista, sin aprovechar los errores que cometa o los malos ejemplos que presente, tratando de saber qué grado de verdad tiene; pero al mismo tiempo significa defender el pensamiento propio sin caer en el pequeño pacto de respeto de nuestras diferencias. Zuleta defiende la teoría que muy a menudo creemos que discutir no es respeto; muy por el contrario, el verdadero respeto exige que nuestro punto de vista sea equivocado es defenderlo con argumentos. Este investigador lo único que pretende es dar una mirada a lo que sucede en el entorno de la educación en los jóvenes, en la escuela, en la sociedad, en la forma de enseñar, regir y desarrollar que existe la participación, pero que al realizar un proceso de observación e indagación exhaustivo se refleja que se necesita de ella.

La tarea esencial de la educación, en términos de Zuleta, es “formar individuos amantes de la ciencia, el arte y las libertades democráticas” La educación forma individuos, con gusto por el aprendizaje y asimismo desarrollar buenas relaciones interpersonales; después del círculo familiar donde existe una relación y comportamiento, la escuela es su segundo lugar de interacción, donde el estudiante pasa la mitad del tiempo de su vida desde la escuela hasta la universidad, en el cual las relaciones con los demás deben ser adecuadas, con comportamiento excelente, con tolerancia, empatía y respeto. Esto se logra con una educación integral donde el maestro y los directivos sean apoyo académico y de convivencia para los estudiantes; una institución que cuente con docentes reflexivos, medidores que apoye e incite al debate sano, al debate de pensamiento donde los estudiantes respeten y defiendan su postura, cultura e incluso ideología, que den opiniones argumentadas por el aprendizaje cognitivo e incluso constructivo, para que sean sometidas a un análisis crítico entre todos, y llegar a entender que el respeto a las culturas es fundamental para salir a la vida y al mundo externo a la escuela. La educación es trabajar desde muy pequeños en nosotros mismos por nuestro bienestar y por el de los demás indirectamente.

Por último, el término igualdad puede llegar a entenderse de manera ambigua, no se refiere a que todos sean idénticos; intenta expresar que las escuelas sean mediadoras y pretendan mediante su práctica crear en los estudiantes un pensamiento común, sujetando sus libertades de ideas y de expresión. Un aula de clase es difícil de educar, aquí es donde hay un desafío por superar; ante este nuevo reto la cultura actual opta por trabajar en asumir la idea de lo diverso, debe lograrse como una acción en la cual los sujetos permanentemente interactúan. La educación va a requerir entonces una mirada a distintas exigencias a otros contextos y complejidades implicadas en la sociedad, enlazadas a los sujetos de aprendizaje.

### ***2.2.2 Teorías del conflicto***

Los seres humanos, por tal razón se han presentado diversas teorías que buscan explicar su origen, características, desarrollo y consecuencias en la sociedad, dichas teorías han aparecido desde el siglo XVII hasta la actualidad, ubicándose en su gran mayoría en filósofos, psicólogos y sociólogos europeos, aunque destacando algunos autores norteamericanos.

**2.2.2.1 Teóricos clásicos del conflicto.** Respecto a la teoría del conflicto es de gran importancia remitirse al filósofo inglés Thomas Hobbes quien en el siglo XVII mediante una de sus obras más célebres: El Leviatán, desarrolla un abordaje del conflicto que deriva en dos análisis de este, uno racional y uno pasional. En su análisis pasional plantea que los seres humanos vivimos en un estado de naturaleza en el cual prima la necesidad de autoconservación, razón por la cual en palabras de (Hobbes, 1994), se desata la guerra de todos contra todos. De igual forma el filósofo inglés plantea un análisis pasional del conflicto donde plantea que los seres humanos contamos con un deseo de gloria el cual se superpone a las leyes y genera problemas respecto al correcto funcionamiento de la sociedad. De igual forma es importante rescatar lo mencionado por (Parra, 2021) frente a la teoría de Hobbes.

Lastimosamente, para el filósofo inglés el conflicto no ocupa un lugar constructivo en la sociedad, pues, ya sea desde la racionalidad competitiva y calculadora o desde las pasiones irracionales desatadas, el conflicto es presentado como algo que la sociedad debe evitar (pág. 7)

En medio de los agitados cambios sociales en la Europa del siglo XIX, que podríamos llamar también una Europa de la revolución industrial, se sitúa la obra de Karl Marx, específicamente dos textos celebres: La ideología alemana y El manifiesto comunista, en estas obras se plantea una teoría respecto al conflicto, donde este, ha sido un eje transformador de la sociedad, es decir, la existencia de conflictos ha transformado las relaciones sociales, económicas, políticas y culturales de los seres humanos, desde la teoría propuesta por Marx existe una base económica para comprender dichas transformaciones, por tal razón se habla de una lucha de clases entre el proletariado y la burguesía, esto es, un conflicto inherente desde la visión de este autor. Es importante retomar lo postulado por (Parra, 2021) quien retomando a (Marx & Engels, La ideología alemana, 1974) y (Marx & Engels, El manifiesto comunista, 1975) menciona:

Con la aparición del excedente de producción y la propiedad privada se establece una base material económica que Marx llama la “estructura” y desde la cual se proyectará la constitución política, legal e ideológica o también llamada “superestructura” y cuya función es establecer las percepciones del mundo como una especie de “producción espiritual” desde los intereses de la clase dominante (Marx & Engels, 1974. Pág. 50). Todo este proceso conflictivo es la base de todos los cambios cualitativos de la sociedad occidental, pues esta, es el

resultado de la dialéctica entre diferentes grupos sociales históricamente constituidos (amos-esclavos, señores-siervos, obreros-capitalistas), (pág. 9).

El último de los teóricos clásicos sobre el conflicto es Max Weber, quién difiere de la visión de Marx sobre la lucha de clases como un conflicto base para comprender las transformaciones de la sociedad a lo largo de la historia, no desconoce la existencia de tal división de clases, pero plantea el conflicto diferenciado en las esferas que la sociedad crea en medio de la modernidad. (Aronson, 2008) retomada por (Parra, 2021) plantea:

A diferencia de Marx, este autor no consideraba al conflicto de clases como el conflicto definitivo de la sociedad moderna, y en su lugar, propuso entender los conflictos como una serie de tensiones entre las distintas “racionalidades” que las esferas de la vida (religiosa, económica, política, ciencia, ética y estética) tienen entre sí. (pág. 10)

**2.2.2.2 Contemporáneos del conflicto.** En la segunda mitad del siglo XX aparece Lewis Coser con una teoría del conflicto donde este es deseable, es decir, el conflicto se concibe como un elemento que en palabras de (Coser, 1970) generaría un cambio en el sistema, es decir, no se genera una transformación total del sistema sino que los conflictos impulsan la transformación, el cambio y la innovación para robustecer el funcionamiento de la sociedad en diversos ámbitos, aunque mezclando elementos del funcionalismo para el cual el conflicto era concebido como la desviación de la conducta, Lewis Coser plantea aportes desde la teoría del conflicto donde este cobra gran valor. Es de gran importancia retomar lo mencionado por (Parra, 2021) respecto a la teoría de Coser:

En su argumentación, las fuentes conflictivas son diversas: valores, expectativas sociales, grupos sociales nuevos, dominación, riqueza, estatus, etc. Y de ser canalizadas institucionalmente, ayudarían a renovar y mejorar al conjunto social. Una particularidad que este sociólogo destaca de las instituciones occidentales es que éstas permiten que el conflicto se pueda expresar, razón por la cual el autor consideraría que los cambios derivados del conflicto deben darse “dentro” y no fuera del sistema, (pág. 13).

Para finales del siglo XX Ralf Dahrendorf genera aportes muy valiosos a la teoría del conflicto, ya que a diferencia de autores anteriores genera una diferenciación en los tipos de conflictos que puedan existir, es decir, no todos los conflictos impactan las mismas esferas de la vida de los seres humanos o se dan en la misma escala, es decir, involucran a personas, instituciones o hasta países. (Dahrendorf, 1996) plantea la siguiente tipología de conflictos:

- A). Dentro y entre roles sociales individuales (como el del médico).
- B). Dentro de los grupos sociales dados (por el liderazgo del grupo).
- C). Entre agrupaciones sociales organizadas (grupos de interés) o no organizadas (tenderos y gobierno municipal).
- D.) Conflictos entre agrupaciones organizadas o sin organizar que afectan a toda una sociedad o unidad estatal.  
 (partidos o entre regiones)
- E). Dentro de unidades mayores, estados o grupos supranacionales. (pág. 338).

**Tabla 5**

*Teorías del conflicto*

<b>Concepto</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Principal postulado teórico</b>	<b>Ubicación temporal</b>
Conflicto	Thomas Hobbes	El conflicto permite comprender la dinámica social y el origen del Estado.  El conflicto es presentado como algo que la sociedad debe evitar.	Siglo XVII
	Karl Marx	El conflicto como eje transformador de la sociedad.	Siglo XIX
	Max Weber	Propuso entender los conflictos como una serie de tensiones entre las distintas “racionalidades”, que las esferas de la vida (religiosa, económica, política, ciencia, ética y estética) tienen entre sí (Aronson, 2008).	Siglo XX

Lewis Coser	Las fuentes conflictivas son diversas: valores, expectativas sociales, grupos sociales nuevos, dominación, riqueza, estatus, etc. Ve en el conflicto una función cohesionadora muy importante	Segunda mitad del siglo XX.
Ralf Dahrendorf	Diferenciación que propone entre conflicto y violencia, pues para este autor, esta última es una opción que toman los bandos del conflicto, pero no refleja la única posibilidad de canalización de este.	Finales del siglo XX
Johan Galtung	Problematiza dimensiones complejas del conflicto como la violencia y analiza esta última desde la triada violencia directa, violencia cultural y violencia estructural.	Siglo XXI

---

*Nota.* Autores y postulado teórico del conflicto. Elaboración propia tomando como base a (Parra, 2021)

### 2.2.3 Teorías de la mediación

A través del tiempo diversos autores han tenido la necesidad de teorizar la mediación teniendo en cuenta los diversos momentos históricos donde la sociedad se ha visto envuelta en situaciones de conflicto que han requerido de una mediación.

Por tal razón en el presente trabajo tomamos en un primer momento a Jean Jacques Rousseau quien, en el siglo XVIII, entendió la mediación como un “contrato social” donde el hombre con capacidad de razonar debía privilegiar la razón sobre cualquier circunstancia que afectara la vida en sociedad.

Durante el siglo XX Robert A. Baruch Bush y Joseph P. Folger en un contexto norteamericano donde la concepción de sociedad se encuentra fragmentado por la idea de la individualidad y competitividad, la mediación parte de la noción de ayuda para la resolución de conflictos sin tomar partido, para Bush y Folger (1994) retomados por (De Armas, 2003).



La mediación se basa en la actuación pretendidamente neutral, imparcial y sin ningún poder de decisión del mediador, el cual actúa como catalizador en un proceso de negociación, ayudando a las partes a centrarse preferentemente en el presente, con el objetivo de lograr una solución «satisfactoria» al problema o disputa de los clientes e intentando que ellos mismos lleguen a un acuerdo válido, satisfactorio y duradero. (pág. 128)

Otro planteamiento que permite entender la mediación es el de la profesora e investigadora Sara Cobb ahonda más allá de la mediación como teoría resolutive del conflicto proponiendo el modelo circular narrativo “El objetivo de este modelo es cambiar la historia que traen las partes construyendo una historia alternativa y también llegar a un acuerdo. Por lo tanto, este modelo está interesado tanto en las relaciones como en los acuerdos”. (Viana, 2011, pág. 75).

**Tabla 6**

*Teorías de la mediación*

<b>Concepto</b>	<b>Autor(es)</b>	<b>Principal postulado teórico</b>	<b>Ubicación temporal</b>
Mediación	Jean Jacques Rousseau	El contrato social como la mediación que permite primar la razón sobre el estado de naturaleza.	Siglo XVIII
	Robert A. Baruch Bush  Joseph P. Folger  (Modelo transformativo)	La mediación se basa en la actuación pretendidamente neutral, imparcial y sin ningún poder de decisión del mediador, el cual actúa como catalizador en un proceso de negociación, ayudando a las partes a centrarse preferentemente en el presente, con el objetivo de lograr una solución «satisfactoria» al problema o disputa de los clientes e intentando que ellos mismos lleguen a un acuerdo válido, satisfactorio y duradero. (De Armas, 2003, pág. 128)	Finales siglo XX

Sara Cobb (Modelo circular narrativo)	Modificar las narraciones para llegar a modificar la percepción de la realidad. Somos lo que nos contamos (Viana, 2011, págs. 73- 74)	Siglo XXI
---	---	-----------

---

*Nota.* Autores y postulados teorías de la mediación. Elaboración propia tomando como base a (Viana, 2011)

### 2.3 Marco legal

El estado colombiano reconoce la importancia de generar políticas públicas y leyes que garanticen la sana convivencia en el territorio colombiano, más aún, en las Instituciones de educación, porque es desde allí, que se garantiza una ciudadanía con capacidad crítica y respeto por la diversidad. En ese sentido, es imperativo remitir esta investigación a la Constitución Política de Colombia de 1991, pues allí se presenta con claridad las responsabilidades individuales y colectivas alrededor de la responsabilidad social bajo la luz de los deberes y derechos humanos, como también, el derecho a la educación. El artículo 67 de la Constitución menciona:

La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.” (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo 67).

Es decir, todo ciudadano tiene derecho a una educación basada en el respeto por la otredad, la paz y la democracia, para lo cual, se necesitan espacios de participación ciudadana y mecanismos para la resolución de conflictos, en el caso que estos surjan.

Del mismo modo, el Artículo 95 de la Carta Magna busca que el país en toda su institucionalidad resalta su buen nombre, es decir, representa a cabalidad valores como la participación ciudadana en el ejercicio de “Defender y difundir los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica” (Constitución Política de Colombia, 1991, Artículo

95). Esta noción, es una prioridad en la resolución de conflictos, pues el diálogo se debe construir desde la argumentación de las partes, sin llegar a la violencia como mecanismo para la solución de las problemáticas.

Ahora bien, la cultura para la resolución de conflictos en la educación surge con la Ley 115 de 1994, allí se describe que la educación es un proceso constante que busca formar personas en su humanidad de forma íntegra y digna. El artículo primero enuncia que “La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.” (Ley 115, 1994). Es decir, resuelve cómo deben ser las condiciones educativas en la institucionalidad. También, identifica que el ser humano tiene un marco cultural y social que aporta a definir su conducta, por lo tanto, no puede olvidarse como objeto de estudio en las mallas curriculares y los programas de convivencia.

El artículo 5 en sus párrafos 1 y 2, deconstruye el imaginario de una sociedad que limita el sentido de la educación a lo científico. Ya en sus líneas, refiere que la academia debe desarrollar de forma interseccional y transversal el respeto por la vida, la formación psíquica, ética y los valores humanos para dar paso al pleno desarrollo íntegro del ser. El Parágrafo 1., dice que la educación debe propender por el libre desarrollo de la personalidad.

El pleno desarrollo de la personalidad sin más limitaciones que las que le imponen los derechos de los demás y el orden jurídico, dentro de un proceso de formación integral, física, psíquica, intelectual, moral, espiritual, social, afectiva, ética, cívica y demás valores humanos (Ley 115, 1994).

Luego, el Parágrafo 2., reafirma “La formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad” (Ley 115, 1994).

En resumen, la intención de estos dos párrafos es dimensionar que el desarrollo de la personalidad debe ir acompañado de una multiplicidad de elementos, los cuales, no pueden enfocarse únicamente a la ciencia en espacios educativos, sino, velar porque las personas tengan múltiples capacidades para la comprensión de su entorno, desde la participación democrática, con el fin de minimizar las acciones que generan conflictos en espacios educativos y sociales.

También, a luz de esta ley se reconocen tres artículos fundamentales para el desarrollo de la investigación. El primero de ellos es la caracterización de la educación media; en donde el Artículo 28., define que “La educación media tendrá el carácter de académica o técnica. A su término se obtiene el título de bachiller que habilita al educando para ingresar a la educación superior en cualquiera de sus niveles y carreras” (Ley 115, 1994). Es decir, posibilita nuevas experiencias académicas y pedagógicas que enriquecen el conocimiento científico del estudiantado. Sin embargo, no se limita a ello, pues el Artículo 30., describe que en la educación media se debe generar “La vinculación a programas de desarrollo y organización social y comunitaria, orientados a dar solución a los problemas sociales de su entorno” (Ley 115, 1994). Estas líneas son fundamentales para hablar de resolución de conflictos, pues no solo involucran las acciones del estudiantado y la institucionalidad, sino que llevan al plano de la sociedad, las capacidades adquiridas para la solución de problemas.

La Ley 115, 1994, también reglamenta en su Artículo 87., la necesidad de un reglamento o manual de convivencia en las instituciones. 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.

De manera que, esta estructura legal aporta mecanismos de participación institucional en las buenas prácticas estudiantiles y del profesorado, al buscar la no vulneración de los derechos de los demás a través del debido proceso.

De acuerdo con lo anterior, la creación de un manual de convivencia escolar debe pensarse con el fin de erradicar toda violencia escolar y profundizar en los derechos humanos. Es por ello, que el Estado Colombiano a través del Congreso de la República legisla la Ley 1620 de 2013, 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” (Ley 1620, 2013). Con base en esto, se generan diversas disposiciones pedagógicas que faciliten el proceso de convivencia escolar, tales como la creación de programas, proyectos y capacitación docente para la resolución de conflictos.

El Artículo 15., indica que el Ministerio de Educación debe vincularse a los procesos que lleven las Instituciones Educativas, con el fin de velar y salvaguardar la búsqueda de competencias ciudadanas y la resolución de conflictos. Se menciona como imperativo.

Asistir técnicamente a las secretarías de educación certificadas, para que adelanten procesos de actualización y de formación docente sobre temáticas relacionadas con la promoción de la convivencia escolar, la resolución de conflictos escolares, el ejercicio de los derechos humanos, la promoción de los derechos sexuales y reproductivos, el desarrollo de competencias ciudadanas y el fomento de estilos de vida saludable para la prevención y mitigación del acoso y la violencia escolar, que se incluirán anualmente en los planes operativos de los planes territoriales de formación docente (Ley 1620, 2013).

En otras palabras, tiene la obligación de brindar herramientas para el desarrollo de los programas presentados por las secretarías de educación sin obstaculizar sus procesos.

Por último, el Artículo 19., tiene como objeto de estudio la necesidad de resignificar las prácticas pedagógicas; el cómo se enseña, cuál es la función docente e institucional alrededor del aprendizaje, si existe o no una evaluación del clima escolar constante por parte del establecimiento para mejorar las condiciones de vida de los interesados. Se busca entonces: transformar las prácticas pedagógicas para contribuir a la construcción de ambientes de aprendizajes democráticos y tolerantes que potencien la participación, la construcción colectiva de estrategias para la resolución de conflictos, el respeto a la dignidad humana, a la vida, a la integridad física y moral de los estudiantes (Ley 1620, 2013).

En conclusión, todas las nociones legales anteriormente mencionadas, facilitan la interpretación y resolución del conflicto en la educación media. Primero, porque son mecanismos amparados por la constitucionalidad colombiana que dan garantía para la ejecución de proyectos alrededor de cualquier necesidad relacionada con el conflicto escolar.

Segundo, porque brindan métodos de apoyo institucional para la reivindicación de los derechos humanos, los cuales son facilitadores de la sana convivencia.

### **3. Método y metodología de investigación**

#### **3.1 Método de investigación**

El método de investigación empleado fue analítico-deductivo-inductivo, el cual permitió analizar la información recopilada de manera detallada para deducir e inducir conclusiones (Rodríguez y Pérez, 2017, pág. 10). Implica la identificación de los conceptos clave y la teoría relacionada, la deducción de hipótesis y la inducción de conclusiones a partir de los datos. Este método se ajusta al objetivo general del estudio, que es diseñar una cartilla orientadora para la aplicación de la ruta de resolución de conflictos en estudiantes de instituciones de educación media.

### **3.2 Metodología**

En este proyecto de investigación se utilizó una metodología no experimental, de nivel descriptivo y con enfoque mixto. Según Hernández y Mendoza (2018), la metodología no experimental se caracteriza por la observación y análisis de variables en su estado natural, sin modificarlas ni manipularlas. En este caso, se estudió la resolución de conflictos en instituciones de educación media en Colombia, sin intervenir directamente en la dinámica institucional. Esto permitió obtener una visión realista de la situación y, a su vez, garantizar la validez y la confiabilidad de los resultados. El nivel de estudio descriptivo permitió identificar los tipos de conflictos que se presentan en las instituciones de educación media en Colombia y clasificándolos para entender mejor sus características y cómo se pueden resolver. Además, se analizaron las estrategias de mediación que realizan las instituciones educativas en Colombia, para poder generar una propuesta de intervención adecuada.

Por último, se empleó un enfoque mixto, el cual permitió combinar la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos. Esto reveló una visión más completa y profunda de la situación de resolución de conflictos en instituciones de educación media en el país, lo cual es de gran importancia para la elaboración de una cartilla orientadora que permita la aplicación de la ruta de resolución de conflictos en estudiantes de estas instituciones.

#### **3.2.1 Población y muestra**

En el presente estudio, los sujetos que participaron en la investigación son estudiantes y docentes de instituciones de educación media ubicadas en los departamentos de Bogotá, Meta, Quindío y Cesar en Colombia.

La elección de estas personas se debe a que son los principales actores que se ven involucrados en los conflictos que se presentan en las instituciones educativas, por lo tanto, sus manifestaciones son fundamentales para el análisis del

objeto de estudio. Se eligieron estudiantes de grado 10° y 11°, ya que son los estudiantes que tienen mayor madurez y experiencia en las instituciones de educación media.

Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico intencional, ya que se seleccionaron las instituciones educativas que cumplieron con los criterios de inclusión previamente establecidos, y que se encontraban ubicadas en los departamentos mencionados.

En Cundinamarca se seleccionó la Institución Educativa Oficial Distrital Francisco de Paula Santander, que cuenta con 85 docentes y 168 estudiantes de grado 10° y 11°. En Quindío se seleccionó la Institución Educativa Oficial Policarpa Salavarrieta, que cuenta con 92 docentes y 262 estudiantes de grado 10° y 11°. En el Departamento del Cesar, se seleccionó la Institución Educativa Agropecuaria Oficial Los Ángeles, que cuenta con 20 docentes y 63 estudiantes de grado 10 y 11. Finalmente, en Meta se seleccionó la Institución Educativa Oficial Capitán Miguel Lara, que cuenta con 37 docentes y 80 estudiantes de grado 10° y 11°.

La importancia de la muestra elegida radica en que representa una muestra significativa de las instituciones educativas de los departamentos seleccionados y que han experimentado diferentes tipos de conflictos. Además, la muestra permite tener una visión representativa de los diferentes modelos educativos que se están implementando en Colombia.

Es importante destacar que los criterios de reclutamiento de los sujetos de estudio fueron la disponibilidad de los estudiantes y docentes de participar en el estudio y la autorización de las instituciones educativas para llevar a cabo la investigación.

En cuanto al contexto, las instituciones educativas seleccionadas son todas oficiales y cuentan con modelos educativos constructivistas, enseñanza problémica-investigativa e integral, lo que permite tener una visión amplia de los diferentes enfoques educativos que se están implementando en Colombia.

### **3.2.2 Categorías/variables**

#### **Tabla 7**

*Categorías de la investigación*

Objetivos específicos	Categorías	Subcategorías	Instrumentos
Identificar los tipos de conflictos que se presentan en las instituciones de educación media en Colombia.	Tipos de conflictos escolares	Entre pares (estudiantes)	Cuestionario para la recolección de datos de los estudiantes de educación media.
		Entre estudiantes y docente.	Cuestionario para la recolección de datos coordinadores, orientadores y docentes
Analizar las estrategias de mediación que realizan las instituciones educativas en Colombia.	Estrategias de mediación	En el aula de clase entre pares.	Cuestionario para la recolección de datos coordinadores, orientadores y docentes.
		En el aula de clase docente alumno.	
		En coordinación de convivencia (docente, alumno y coordinador)	
		Comité de convivencia escolar de la I.E.	
Clasificar los conflictos que se presentan en las instituciones de educación media	Tipos de conflictos escolares	Entre pares (estudiantes)	Cuestionario para la recolección de datos de los estudiantes de educación media.
		Entre estudiantes y docentes.	Cuestionario para la recolección de datos coordinadores, orientadores y docentes.
Establecer dentro de la ruta orientadora las diferentes estrategias de mediación para la resolución de conflictos, teniendo en cuenta el contexto y la población.	Estrategias de mediación	En el aula de clase entre pares.	Cuestionario para la recolección de datos de los estudiantes de educación media.
		En el aula de clase docente alumno.	
		En coordinación de convivencia (docente, alumno y coordinador)	Cuestionario para la recolección de datos coordinadores, orientadores y docentes.
		Comité de convivencia escolar de la I.E.	

*Nota.* Descripción categorías y variables de la investigación. Elaboración propia.

En esta investigación se consideraron dos categorías principales: docentes y estudiantes de los grados decimo y undécimo (10° y 11°) de cuatro instituciones de educación media en Colombia. A su vez, se identificaron y clasificaron los tipos de conflictos que se presentan en estas instituciones.



Las variables que se analizaron para cada categoría son las siguientes:

Para docentes:

- Clasificación de conflictos.
- Estrategias de mediación.

Para estudiantes:

- Hurtos
- Agresión física y verbal
- Acoso escolar.
- Uso de sustancias psicoactivas.

El objetivo de nuestro análisis es establecer la pertinencia de las estrategias que se aplican en las diferentes instituciones educativas de Colombia, así mismo formular prácticas que permitan mediar en los diferentes conflictos que se puedan presentar en un aula de clase.

Así mismo, se analizó la eficacia de las estrategias de mediación que se llevan a cabo en las diferentes instituciones educativas de Colombia, con el fin de mitigar los diferentes conflictos de convivencia que se presentan en dichas instituciones y que afectan directamente el bienestar de los estudiantes y toda la comunidad educativa.

### **3.2.3 Instrumentos y técnicas**

En cuanto a las técnicas de recolección de datos se utilizó como herramienta la encuesta. Esta técnica permitió recopilar datos tanto cuantitativos como cualitativos para analizar los tipos y clasificación de los conflictos que se presentan en las instituciones de educación media en Colombia, las estrategias de mediación que realizan las instituciones educativas en Colombia y generar una propuesta de intervención en la resolución de conflictos teniendo en cuenta la ruta orientadora que ayude a minimizar diferentes conflictos que se presentan en muchas instituciones educativa de Colombia.

### **3.2.4 Procesos de validez (juicio de expertos y pilotaje).**

En esta investigación, se llevó a cabo un proceso de validación de los instrumentos utilizados para la recolección de datos. Para ello, se siguieron los siguientes pasos:

1. Se seleccionaron dos expertos en el área del conocimiento en la que se enfoca la investigación y un experto en Metodología de Investigación Educativa para realizar la validación de los instrumentos.
2. Se entregó a los expertos el instrumento de recolección de datos, así como la página que contiene los objetivos de investigación y el cuadro de entrada de las categorías/variables.
3. Los expertos revisaron el instrumento y emitieron un juicio sobre su validez y confiabilidad.
4. Una vez que los expertos emitieron sus recomendaciones, se realizó una revisión y adecuación del instrumento en función de las sugerencias recibidas.
5. Posteriormente, se realizó un pilotaje del instrumento con una muestra de participantes para comprobar su efectividad y eficacia en la recolección de datos.
6. Se llevó a cabo un análisis estadístico de los datos recolectados para verificar su confiabilidad y validez.
7. Finalmente, se presentaron los resultados de la validación y pilotaje de los instrumentos utilizados en la investigación.

### **3.2.5 Fases del estudio - cronograma**

La metodología en este estudio siguió las siguientes fases:

1. Identificación de los tipos de conflictos que se presentan en las instituciones de educación media en Colombia. Para esto, se realizó una revisión bibliográfica y análisis documental de los registros de conflictos reportados en las instituciones educativas en Colombia.
2. Clasificación de los conflictos que se presentan en las instituciones de educación media. A partir de la información recopilada en el paso anterior, se clasificaron los conflictos identificados según su naturaleza, grado de complejidad, frecuencia y gravedad.

3. Diseño de instrumentos de recolección de datos: se diseñaron instrumentos de recolección de datos para obtener la información necesaria para responder al problema de investigación. En este caso, se utilizó una encuesta en línea estructurada.
4. Análisis de las estrategias de mediación que realizan las instituciones educativas en Colombia. Para ello, se llevaron a cabo entrevistas con los docentes, estudiantes y directivos de las instituciones educativas seleccionadas, con el fin de conocer las prácticas de mediación y resolución de conflictos que se emplean en dichas instituciones.
5. Generación de una propuesta de intervención en la resolución de conflictos, mediante la elaboración de una cartilla orientadora que contenga la ruta de resolución de conflictos y las estrategias de mediación que se proponen para abordar cada tipo de conflicto identificado. La propuesta se construyó a partir de los resultados obtenidos en los pasos anteriores.
6. Validación de la propuesta de intervención. Se presenta la cartilla orientadora a los docentes y estudiantes de las instituciones educativas seleccionadas, con el fin de recibir retroalimentación y evaluar su pertinencia y efectividad.

### ***3.2.6 Proceso de organización, análisis y discusión de la información***

En esta investigación, el proceso de organización, análisis y discusión de la información se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Recopilación de datos: una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos (cuestionario), se procedió a recopilar y organizar toda la información obtenida.
2. Codificación de datos: se asignaron códigos a cada una de las respuestas obtenidas, con el fin de poder clasificarlas y organizarlas según las variables de estudio.
3. Tabulación de datos: se procedió a realizar la tabulación de los datos recopilados, haciendo uso de la herramienta Excel, teniendo en cuenta la cantidad de datos recopilados en la aplicación del instrumento. En esta fase se generaron tablas y gráficos para visualizar la información obtenida.

4. Análisis de datos: Se llevó a cabo un análisis descriptivo de los datos, se realizaron análisis inferenciales, como pruebas de hipótesis con el fin de determinar las relaciones entre las variables de estudio.
5. Discusión de resultados: una vez realizado el análisis de datos, se procedió a discutir y analizar los resultados obtenidos en relación con los objetivos y las hipótesis planteadas. Se compararon los resultados obtenidos con los hallazgos de otros estudios similares para ofrecer explicaciones sobre las posibles causas de los resultados obtenidos.
6. Conclusiones y recomendaciones: finalmente, se presentaron las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, las cuales están fundamentadas en los resultados y análisis realizados.

Para llevar a cabo este proceso se utilizaron herramientas y técnicas como el análisis estadístico, el análisis de contenido y el análisis de discurso, entre otros.

## **4 Resultados y análisis**

### **4.1 Hallazgos**

Para recopilar los datos de la presente investigación se aplicaron dos encuestas, una de ellas dirigida a docentes, coordinadores y orientadores, y la otra a estudiantes. El objetivo de las encuestas fue, identificar una ruta orientadora para la resolución de conflictos en escuelas públicas de educación media en Meta, Cundinamarca, Quindío y Cesar. En la primera encuesta participaron 71 personas.

En cuanto a los tipos de conflictos que se logró resaltar, estaban relacionados con los episodios violentos en clase, la violencia psicológica y violencia verbal. La violencia psicológica y verbal se presenta entre los mismos estudiantes. Los resultados de la encuesta mostraron que la violencia verbal era el tipo de conflicto más prevalente (38,92%), seguido de los episodios violentos en clase y la violencia psicológica (31,18% y 29,88%, respectivamente). Otros tipos de conflictos, como el abuso físico, esconder o dañar pertenencias de los compañeros de clase, el maltrato hacia los profesores, el sabotaje de clases, las amenazas o intimidaciones, las amenazas con armas, el acoso sexual, el robo y la extorsión, eran menos comunes, pero aún estaban presentes en las instituciones educativas.

En cuanto a las estrategias de mediación, la encuesta mostró que los conflictos en las instituciones educativas habían disminuido ligeramente en comparación con años anteriores. Las estrategias más utilizadas para la resolución de conflictos fueron conversaciones entre las partes involucradas (74,6%), seguidas de la intervención de un mediador (52,1%) y, por último, medidas disciplinarias (41,5%). Sin embargo, solo un pequeño porcentaje de los encuestados informó que las estrategias utilizadas eran siempre efectivas. Por lo tanto, es necesario desarrollar una ruta orientadora para la resolución de conflictos escolares que incluya estrategias efectivas para prevenir, manejar y resolver conflictos en las instituciones educativas.

Específicamente para el caso del instrumento de docentes, puede decirse que en general, las respuestas más recurrentes (superiores al 60%), tienen que ver con comunicar al director de grado u orientador pedagógico, hacer la anotación en el observador del estudiante y hablar a solas con los estudiantes implicados. Las dos primeras dan cuenta de un manejo de los conflictos a partir de protocolos generalizados que no buscan resolver los conflictos desde la raíz sino que los disuelven, es decir, se abordan como situaciones problemáticas que interrumpen el normal desarrollo de las clases y que deben ser superadas en ese momento, ya sea escalando la situación con otra persona responsable (director de grupo, coordinador, orientador) o dejando registro escrito en el observador (lo que también aplica como sanción por las repercusiones que puede tener en un futuro para el estudiante). La tercera opción es más afín con el concepto de mediación en tanto se basa en el diálogo como estrategia para llegar a acuerdos entre las partes con el apoyo de un tercero.

En el rango del 40 al 60% aparecen las opciones de hablar con la familia y proponer una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica. Esta última opción es la que abre la puerta a procesos de resolución que contemplen elementos relacionados con el reconocimiento del otro, la empatía y la reparación del daño. Sin embargo, el mayor porcentaje que obtuvo fue de 53% para el caso de bullying seguido de un 52% para daño y/o robo de pertenencias.

Las demás opciones como sacar de clase a los implicados, cambiar de sitio al estudiante, proponer un grupo conciliador para una sanción correctiva y comunicar al consejo directivo, tuvieron resultados muy bajos lo que implica que son medidas que se toman muy poco. No se seleccionó en ninguna ocasión la opción de ignorar lo sucedido.

Por otro lado, con base en el análisis de los resultados de la encuesta a estudiantes de educación media en los departamentos de Cesar, Cundinamarca, Meta y Quindío, se puede concluir que el principal conflicto es el acoso escolar (psicológico, físico y verbal), el cual representa el 59,8% del total. Este comportamiento agresivo es no deseado por otra persona o grupo de jóvenes, implicando un desequilibrio de poder observado o percibido. El segundo conflicto más común es la discriminación. La solución preferida por los estudiantes para resolver conflictos es el diálogo, lo que representa el 51,4% del total. Tratan de aclarar el problema con la ayuda del profesor y la otra parte involucrada. Sin embargo, un alto porcentaje de estudiantes elige ignorar la situación en lugar de aclararla, lo que representa el 35% del total. El irrespeto entre estudiantes es el conflicto más prevalente en las instituciones educativas encuestadas, con el 82,8% del total. Este comportamiento puede deberse a diversas razones, incluyendo la educación recibida en el hogar causado por presenciar problemas entre los padres.

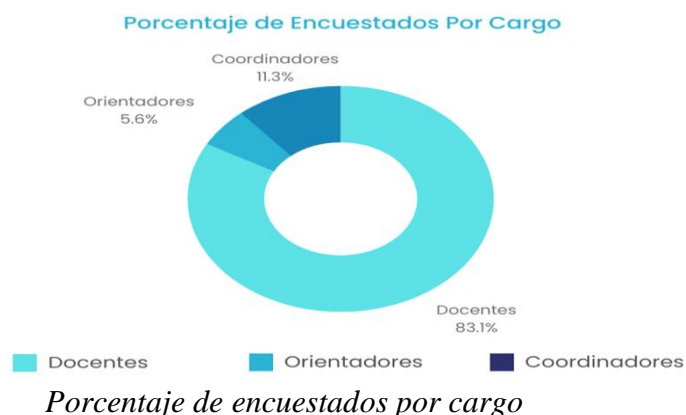
Estos hallazgos proporcionan información importante sobre el ambiente escolar y resaltan la necesidad de implementar mecanismos efectivos de resolución de conflictos.

## 4.2 Discusión y análisis

### 4.2.1 Encuesta: docentes, coordinadores, orientadores y estudiantes

Se encuestaron 71 personas. De esta cifra, 83,1% ocupan el cargo de docentes distribuidos en las áreas de conocimiento de la educación media. El cargo de coordinador es ejercido por 11,3% de los encuestados y el 5.6% restante hace referencia a los orientadores.

**Figura 1**



*Nota.* Docentes, orientadores y coordinadores totales de la muestra. Fuente: Elaboración propia.

Se identificó que el 60,6% de la población pertenece al sexo masculino y el 39.4 % al sexo femenino; los rangos de edad de dichas personas están entre los 30 y 62 años, permitiendo así, ampliar el rango de identificación de variables al considerar que son intervalos de tiempo extensos y, por ello, la percepción de conflictos y manejo de los mismo dentro de las aulas de clase tiende a ser diverso.

La mayor parte de los encuestados tienen entre 40 y 44 años, en los demás intervalos se presenta una mayor dispersión. En este orden de ideas, es pertinente señalar que el tiempo ejerciendo el cargo es también disperso, ya que va desde 1 año hasta 40 años en la labor docente, distribuyendo el resto de la población en los diversos intervalos con la mayoría ubicada entre los 13 y 17 años como educadores.

El análisis de resultados parte de las siguientes categorías planteadas inicialmente, de acuerdo con los objetivos de la investigación: tipos de conflictos presentados y estrategias de mediación puestas en práctica. Con relación a los tipos de conflicto se tuvieron en cuenta dos subcategorías: conflictos entre docentes y estudiantes; y conflictos entre estudiantes, las cuales se buscaron identificar a partir de las preguntas 11 a 23 del instrumento.

#### ***4.2.2 Tipos de conflicto***

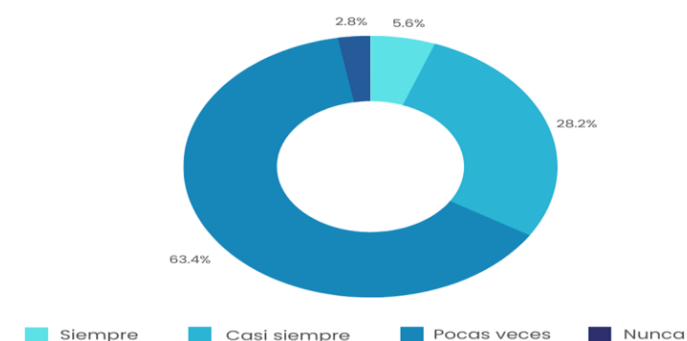
Con relación a los tipos de conflicto puede decirse que ninguno tiene una prevalencia absoluta en los diferentes contextos indagados. Los que tienen una mayor ocurrencia tienen que ver con los episodios de violencia en el marco de las clases, la violencia psicológica y la violencia verbal. El primero, ocurre entre docentes y estudiantes, mientras que los demás ocurren entre estudiantes.

Frente a los episodios violentos por parte de los estudiantes que interrumpen las clases, el 33.8% de los encuestados respondieron que siempre o casi siempre sucede este tipo de situaciones, mientras que el 63.4% manifiesta que pocas veces y sólo el 2.8% expresa que nunca pasa.

### **Figura 2**

Resultado pregunta No. 11 Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes.

¿Con qué frecuencia los estudiantes irrumpen el normal desarrollo de sus clases?



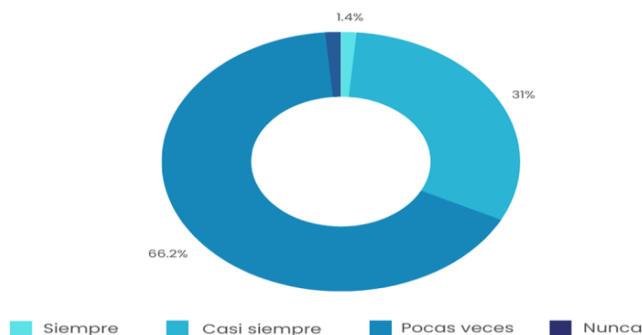
Nota. Resultado / pregunta No. 11. Fuente: Elaboración propia.

La violencia psicológica, entendida como humillaciones, burlas, críticas destructivas, entre otras, ocurre siempre o casi siempre en un 32.4% de los casos. El 66.2% manifiesta que pocas veces y el 1.4% expresa que nunca sucede.

**Figura 3**

Resultado pregunta 12 Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes.

¿Con qué frecuencia se observa violencia psicológica (humillaciones, burlas, críticas destructivas, etc) entre estudiantes de su institución educativa?



Nota. Resultado / pregunta No. 12. Fuente: Elaboración propia.

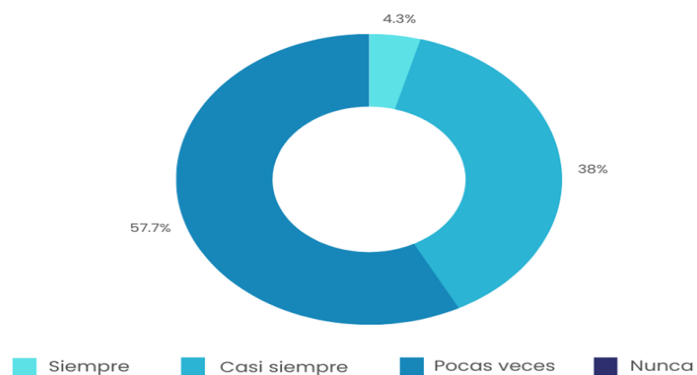
En cuanto a la violencia verbal, el 42.2% expresa que ocurre siempre o casi siempre, el 57.7% manifiesta que pocas veces y nadie respondió que nunca. Se trata entonces de una situación que, en mayor o menor medida, está siempre presente en las instituciones educativas analizadas.

**Figura 4**

Resultado pregunta No. 16. Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes.



¿Con qué frecuencia se presenta violencia verbal entre estudiantes en su institución educativa?



Nota. Resultado / pregunta No. 16. Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los tres tipos de conflicto de mayor ocurrencia, podemos observar que la violencia verbal (38,92%) es la más presente en las instituciones educativas de acuerdo con los docentes, coordinadores y orientadores encuestados. La violencia psicológica también aparece con un nivel de ocurrencia muy similar (29,88%).

### Figura 5

Resultados totales tipos de conflictos. Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes



Nota. Resultado / tipos de conflicto. Fuente: Elaboración propia.

La violencia verbal es el conflicto más recurrente. Sin embargo, los otros tipos de conflictos preguntados tienen un alto porcentaje de respuesta con la opción “pocas veces”, es decir, aunque no ocurren con tanta frecuencia sí están presentes en las instituciones por lo que también deben ser tenidos en cuenta a la hora de diseñar la ruta orientadora para

la resolución de conflictos. Se trata de abuso físico, esconder o dañar pertenencias de los compañeros, malos tratos hacia docentes, amenazas o intimidaciones, amenazas con armas, acoso sexual e incluso robo y extorsión.

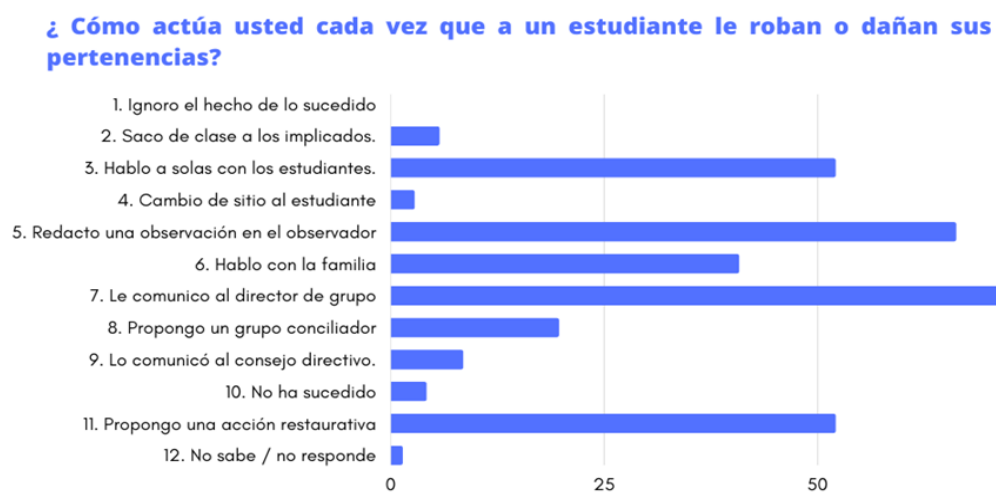
### 4.2.3 Estrategias de mediación

En cuanto a las estrategias de mediación, la encuesta realizada a los coordinadores, orientadores y docentes de las regiones de Meta, Quindío, Cundinamarca y Cesar nos muestra que, en el periodo comprendido entre los años 2022 y lo que ha corrido del año 2023, los conflictos en las Instituciones Educativas han disminuido ligeramente en comparación con años anteriores.

Al preguntarle a los docentes sobre las estrategias que utilizan al presentarse situaciones de robo, teniendo en cuenta que en esta pregunta tenían la opción de elegir más de una respuesta, podemos evidenciar que los encuestados responden en un 71,8% que siguen los protocolos y comunican al director de grado u orientador pedagógico, mientras que el 66,2% hace la anotación en el observador del estudiante. El 52.1 % los docentes, orientadores o coordinadores prefieren hablar a solas con los estudiantes implicados y en el mismo porcentaje propone una sanción pedagógica de acuerdo con la falta cometida.

### Figura 6

Resultados pregunta 24. Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes



Nota. Resultado / pregunta 24. Fuente: Elaboración propia.

Cuando se les pregunta a los encuestados por las acciones que realizan cuando amenazan a un estudiante encontramos que la principal estrategia que se utiliza es hablar con el director de grado o con el coordinador con un 59,2%. Los encuestados también responden que hacen anotación en el observador del estudiante 50,7%, hablan con la familia 45,1%, e intentan en algunos casos mediar a través del dialogo con los estudiantes 40,8%.

### Figura 7

Resultado pregunta 25 del cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes



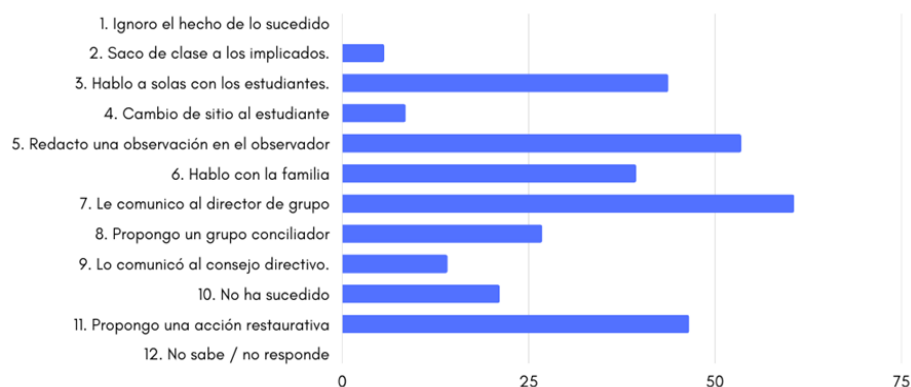
Nota. Resultado / pregunta 25. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la pregunta realizada por el acoso durante las clases los encuestados responden que la mayoría de las veces comunican al director de grado o al coordinador con un 60.6% de las respuestas. Un 53.5% de los encuestados redacta una observación en el observador del estudiante, un 46.5% de las personas encuestadas hace una sanción pedagógica con respecto a la falta cometida. Un 43.7 % habla a solas con los estudiantes. El 39.4 % de los encuestados responde que habla con las familias.

### Figura 8

Situaciones de acoso durante las clases

**¿Cómo actúa usted ante las situaciones de acoso durante las clases?**



*Nota.* Resultado / pregunta 26. Fuente: Elaboración propia

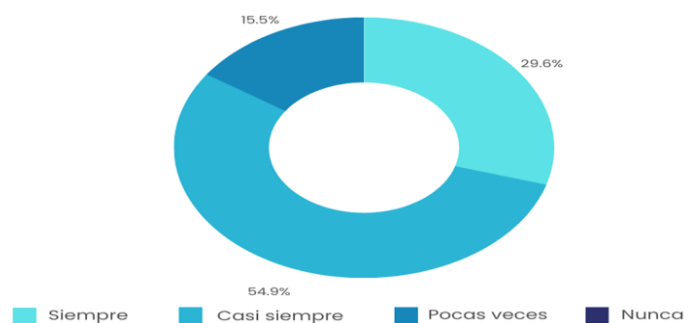
En las preguntas que hacen referencia a las amenazas con objetos como palos o armas, el bullying, el acoso en las redes sociales, los encuestados contestaron que se sigue el conducto regular a través del director de curso, las anotaciones correspondientes en el observador del alumno y el dialogo con los estudiantes y padres de familia.

En su mayoría los encuestados respondieron que cuando se presentan conflictos escolares tanto los docentes como los coordinadores de disciplina se enteran de la situación presentada dentro de la institución educativa y de ser necesario se interviene con los padres de familia, como se evidencia en las siguientes gráficas:

**Figura 9**

*Frecuencia de informe de conflicto al coordinador.*

**¿Con qué frecuencia el coordinador de convivencia se entera de los conflictos entre los estudiantes?**

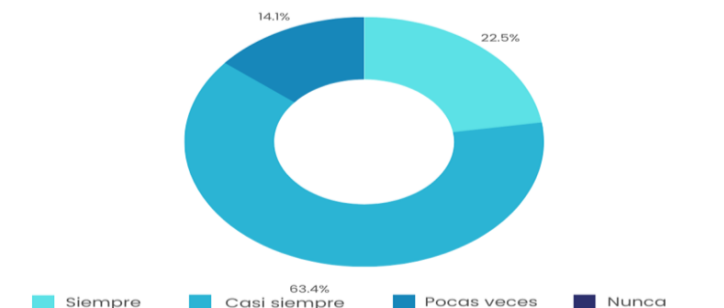


*Nota.* Resultado / pregunta 31. Fuente: Elaboración propia

**Figura 10**

*Frecuencia de informe de conflicto a los docentes.*

¿Con qué frecuencia el docente se entera de los conflictos entre los estudiantes?

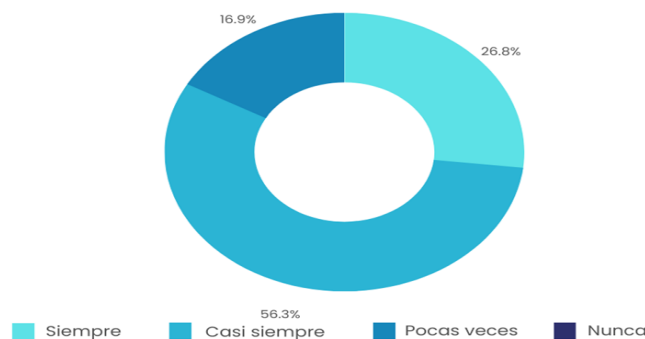


*Nota.* Resultado / pregunta 32. Fuente: Elaboración propia

**Figura 11**

*Frecuencia de informe de conflictos a Padres de familia.*

¿Con qué frecuencia las familias se enteran de los conflictos entre los estudiantes?



*Nota.* Resultado / pregunta 33. Fuente: Elaboración propia

Existen diversos factores que pueden explicar los resultados encontrados en la encuesta sobre los tipos de conflictos en las instituciones educativas y las estrategias de mediación utilizadas para resolverlos. Algunos de los posibles argumentos son los siguientes:

- **Ausencia de una cultura de respeto y diálogo:** Puede ser que la falta de un ambiente escolar en el que se fomente el diálogo y el respeto mutuo haya contribuido a la aparición de los diferentes tipos de conflictos, especialmente aquellos relacionados con la violencia verbal y psicológica.

- **Problemas de disciplina:** Los conflictos en las instituciones educativas pueden deberse a la falta de una disciplina efectiva, lo que lleva a que los estudiantes no respeten las normas y límites establecidos por las autoridades escolares.
- **Falta de recursos y apoyo institucional:** Es posible que las instituciones educativas no cuenten con los recursos necesarios para prevenir y resolver conflictos, así como con el apoyo institucional suficiente para implementar estrategias de mediación efectivas.
- **Influencia del entorno social:** Los conflictos en las instituciones educativas pueden estar relacionados con factores externos a la escuela, como la violencia en el entorno social, que pueden influir en el comportamiento y actitudes de los estudiantes.
- **Carencia de habilidades sociales y emocionales:** Es posible que algunos estudiantes carezcan de habilidades sociales y emocionales necesarias para manejar sus emociones y relacionarse con los demás de manera positiva, lo que puede llevar a la aparición de conflictos.

Con respecto a las estrategias de mediación, es importante destacar que, aunque se ha reportado una disminución en los conflictos, aún se requiere seguir fortaleciendo estas estrategias para prevenir su escalada y proteger a la comunidad escolar. Es fundamental que las instituciones educativas cuenten con planes y programas efectivos de mediación, capacitación de docentes y personal de apoyo, así como la participación activa de los padres y la comunidad en general para lograr una resolución efectiva de los conflictos en las escuelas.

Se evidencia dentro del manejo de los conflictos escolares por parte de los docentes muy pocas alternativas para conformar un grupo conciliador o una acción restauradora de derechos, estrategia que se puede tener en cuenta para la creación de la ruta; en este caso, lo que puede hacer el docente para darle manejo a los conflictos aparte de comunicar al director de grupo, hacer la respectiva observación y sacar a los implicados, sería apropiado que el docente pudiera contar con un grupo conciliador para subsanar dicha desavenencia.

Espacios donde se presentan conflictos. En este caso se percibe una fuerte tendencia a presentarse conflictos a la salida, en el patio y, sobre todo, en las aulas de clase sin profesor, motivo por el cual debería tenerse en cuenta una estrategia para evitar grupos a solas. Sería bueno que dentro de esa ruta de resolución de conflictos se tenga en cuenta una actividad pedagógica para mitigar dicha situación que tiende a acrecentarse cuando el docente no está en el aula.

En cuanto a sanciones presentadas es notorio el desacuerdo entre la población encuestada que percibe que poco se tramitan esas sanciones frente a un 43,7% que opina que sí se les da trámite desde la institución. Aspecto a analizar con respecto a lo que se hace frente a estas faltas y su repercusión pedagógica. El ítem 37 que hace referencia a estos trámites en rectoría y coordinación manifiestan que poco se da trámite. Razón necesaria para evaluar la repercusión de las acciones ejecutadas por estos estamentos y su poca funcionalidad para el tratamiento de conflictos escolares.

Frente a las actividades que realizan las instituciones para fomentar la coexistencia pacífica es de resaltar las actividades orientadas a favorecer la discusión de situaciones que incurran en faltas; como también la sensibilización a estudiantes y docentes frente a estas situaciones de conflicto; no obstante, se carece de una ruta dentro del aula que involucre a los estudiantes en el manejo de estos en sus pares. Se requiere una función más notoria de los mediadores de conflictos y una mesa o grupo conciliador de estudiantes que propendan por una resolución pacífica de conflictos escolares.

#### **4.2.4 Encuesta: estudiantes**

Mediante la aplicación de una encuesta dirigida a estudiantes de los grados 10° y 11°, de las diferentes instituciones educativas en los departamentos Cesar, Cundinamarca, Meta y Quindío; fue posible establecer las diferentes variables en los conflictos escolares que se presentan en las aulas de clase; a fin de crear de una ruta orientadora para la mediación de los diversos problemas que se suscitan en las instituciones.

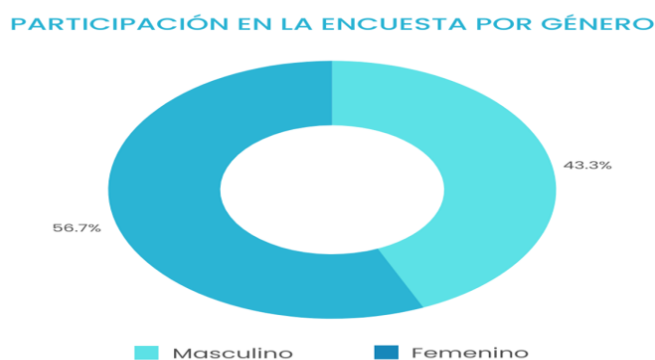
Por lo anterior y de manera general el municipio con mayor porcentaje de estudiantes encuestados fue Quimbaya en el departamento del Quindío con la Institución Policarpa Salavarrieta para un total de 22,3% de la población estudiantil, en segundo lugar encontramos la ciudad de Bogotá con la Institución Educativa Francisco de Paula Santander con el 21,5 % de encuestados, seguido está el municipio de Puerto López en la ciudad del Meta con la Institución

Capitán Lara se registra un 20,7 % y para finalizar encontramos el municipio Río de Oro en el departamento del Cesar con la Institución Educativa Agropecuaria los Ángeles para un total de 12,5 % de estudiantes encuestados.

Se registra un total de participación de 367 estudiantes en los 4 departamentos. De estos, 208 corresponden al sexo femenino y 159 al sexo masculino, en edades comprendidas entre los 14 y 19 años, dando una vista general de las múltiples herramientas que permitan establecer mecanismos de conciliación y solución en las aulas de clase.

### Figura 12

*Participación en la encuesta por género.*



*Nota.* Distribución de los encuestados por género. Fuente: Elaboración propia

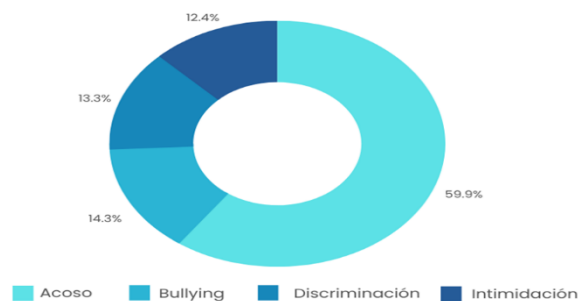
**4.2.4.1 Tipos de conflicto.** La encuesta muestra que el mayor conflicto lo tiene el acoso con un 59,8%; que es el principal motivo de conflicto en las instituciones educativas, como todo comportamiento agresivo no deseado por parte de otro joven o grupo de jóvenes que implique un desequilibrio de poder observado o percibido. Estas conductas se repiten múltiples veces, sin dejar a un lado la discriminación que ocupa el segundo puesto; estos comportamientos se pueden dar por muchos aspectos como desde la marca de un teléfono celular hasta la marca del morral que se lleva.

### Figura 13

*Motivos de conflicto entre compañeros.*



En este año ¿Cuáles han sido los motivos por los que ha tenido conflicto con sus compañeros?



*Nota.* Motivos de conflictos entre compañeros. Fuente: Elaboración propia

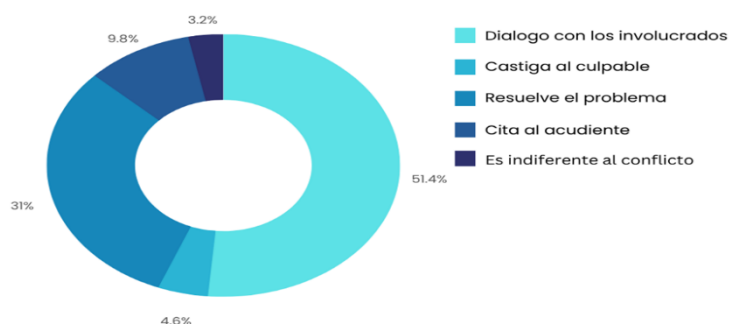
De acuerdo a la Revista de Criminalidad de la Policía Nacional del año 2019 donde se estudia no solo el comportamiento humano sino la transformación de los diferentes problemas sociales que se presentan en Colombia, aspectos como el acoso son relevantes dentro de nuestra sociedad actual principalmente por que la cultura colombiana se encuentra sesgada a cuanto género e ideales.

#### 4.2.4.2 Mecanismos de solución.

#### Figura 14

*Ayuda para la resolución de conflictos por parte de docentes.*

¿Qué tipo de ayuda recibe por parte de su profesor en la resolución del conflicto?



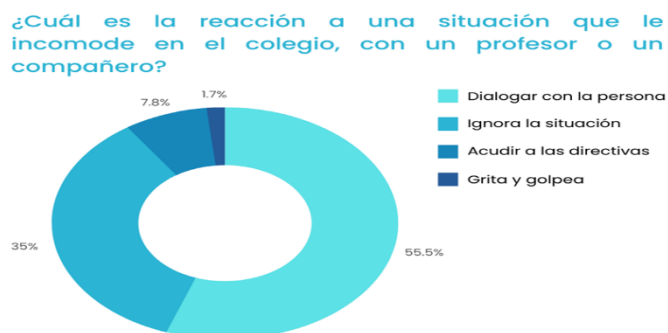
*Nota.* Ayuda para la resolución de conflictos por parte de docentes. Fuente: Elaboración propia

En la gráfica se ve que el método más utilizado para resolver los conflictos es el diálogo, que nos arroja un 51,4 % de total. El primer recurso a utilizar cuando suceden estos casos de desacuerdo es conversar con la persona involucrada, es dar tu opinión. Respetar el punto de vista de la otra persona sin atacar. Además de hablar y escuchar, es

fundamental que ambas partes propicien el entendimiento y esto es lo que hacen la mayoría de los estudiantes; mientras otros estudiantes prefieren ser indiferentes al conflicto por muchos factores se siente en desventaja, porque ve insignificante pelear con los demás, o simplemente evita cualquier clase de conflicto, estos estudiantes ocupan un porcentaje del 3,2% en total.

### Figura 15

#### *Reacción frente a situaciones incómodas*



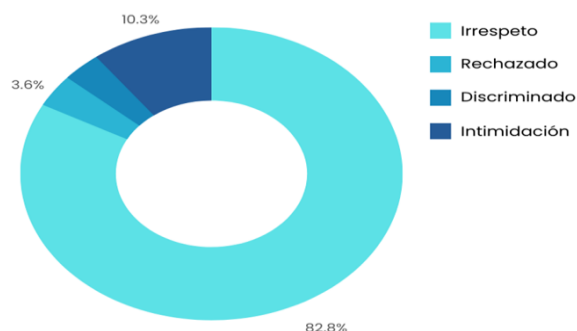
*Nota.* Reacción frente a situaciones incómodas. Fuente: Elaboración propia.

La situación a la que recurren la mayoría de los estudiantes es al diálogo con la persona en cuestión ocupando un 55,5% del total de encuestados, lo que muestra que antes de usar la posibilidad de los golpes, insultos o ignorar la situación, tratan de aclarar el problema con la ayuda del docente y la otra parte involucrada. Aunque también se muestra en la gráfica que hay un alto porcentaje que ignora la situación en vez de aclararla y cerrar el conflicto con un 35,0%. Otros encuestados prefieren acudir a las directivas y exponer el caso un 7,8% es un porcentaje mínimo, pero habla de comportamientos de estos estudiantes, asimismo, se posiciona un porcentaje de 1,7% de los alumnos estos son los que tienen la creencia que los conflictos se resuelven a los golpes y la mentalidad errónea que así se ganan el respeto el uno al otro.

### Figura 16

#### *Razones de los conflictos.*

¿Porqué ha tenido conflicto con sus compañeros este año?



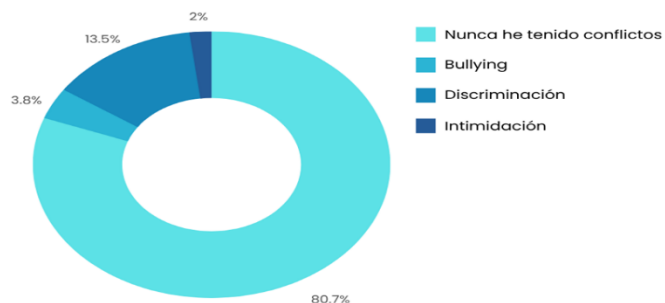
Nota. Razones de los conflictos. Fuente: Elaboración propia.

El conflicto que más se presenta en las instituciones educativas encuestadas es el irrespeto entre los estudiantes con un porcentaje del 82,8%, lo cual muestra una tendencia grave y en crecimiento en las instituciones. Este comportamiento se puede dar por varios motivos, uno de esos puede ser la educación que se recibe en casa por los padres de los estudiantes que a veces no prestan mucha atención al comportamiento de sus hijos y eso lo van demostrando por fuera de su hogar. Otro aspecto puede ser que el estudiante ha presenciado problemas entre los padres y esto le esté causando mal comportamiento o algún trauma psicológico. La intimidación, la discriminación y el rechazo son de igual manera motivo de conflictos entre los mismos alumnos.

### Figura 17

Motivos de los conflictos.

En este año ¿Cuáles han sido los motivos por los que ha tenido conflicto con sus compañeros?

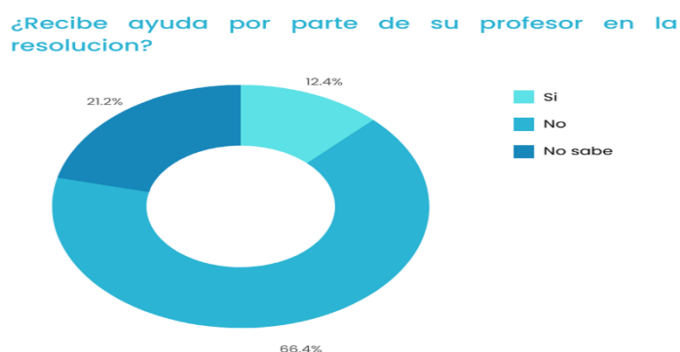


Nota. Motivos de los conflictos. Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica podemos observar que el 80,7% los encuestados dicen que no han tenido ningún tipo de conflicto con sus compañeros, pero normalmente en los centros educativos se ve muchas veces que los estudiantes callan por temor a su atacante o por miedo de ser objeto de burla en el aula de clases. Otros estudiantes han tenido conflictos por discriminación (13,5%). Lo anterior es muy común cuando obedece a factores raciales y cuestiones culturales que denotan falta de valores y empatía.

### Figura 18

*Ayudas por parte del cuerpo docente.*



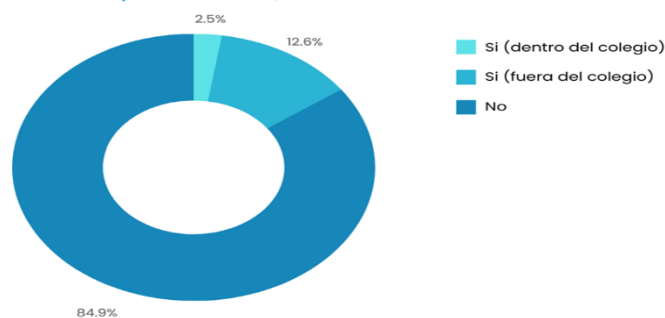
*Nota.* Ayudas por parte del cuerpo docente. Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas de los encuestados muestran que los docentes no prestan mucha ayuda a los estudiantes en la resolución de los problemas presentados en la institución, con un porcentaje del 66,4%, lo que lleva al planteamiento de la duda respecto al porqué la mayoría de los encuestados dicen que no se recibe la correspondiente ayuda frente a las problemáticas, lo cual puede conllevar a enfrentamientos verbales e incluso físicos. Puede que esta cifra pueda bajar si la encuesta hubiese sido más amplia para tener un margen de error más pequeño. Seguida de 21.2% no saben si los profesores resuelven los conflictos y el 12.4% manifiestan que los profesores si intervienen y mejoran la calidad de relación entre los estudiantes.

### Figura 19

*Consumo de sustancias psicoactivas.*

¿Le han ofrecido o invitado a consumir SPA (sustancias psicoactivas)?



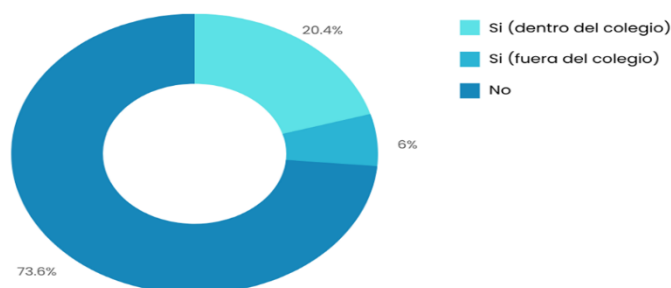
*Nota.* Consumo de sustancias psicoactivas. Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica se muestra un porcentaje de 84,9% donde indica que los estudiantes encuestados no consumen o no han consumido SPA en la institución o por fuera de ella. Se encuentra un porcentaje del 12,6% de estudiantes que sí han consumido sustancias psicoactivas fuera del colegio. Por último, un porcentaje menor manifiesta que si ha consumido dentro de las instituciones, esta cifra aun así es alarmante porque no debería existir estas prácticas menos dentro de las instituciones, puede llegar a ocasionar que otros estudiantes quieran consumir.

## Figura 20

*Hurtos dentro o alrededor del plantel.*

¿Lo han robado dentro o en los alrededores del su colegio?



*Nota.* Hurtos dentro o alrededor del plantel. Fuente: Elaboración propia.

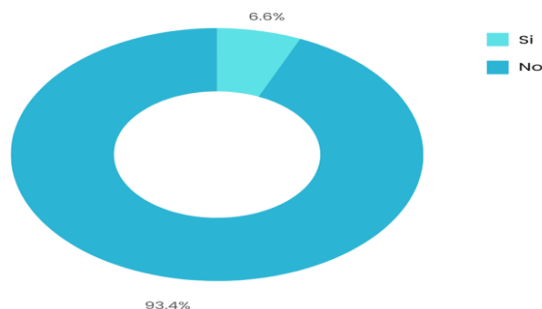
En la gráfica vemos que los alrededores de las instituciones son zonas relativamente seguras, un 73,6% nos muestra que un gran porcentaje no han sufrido hurtos, esto puede ser porque algunos estudiantes son llevados y recogidos por sus padres, transportes escolares o por acompañamiento de la fuerza pública en instituciones educativas para garantizar la seguridad de los estudiantes, maestros y directivos de la institución. El 20,4% de los estudiantes

manifiestan que si han sido robados dentro de las aulas y un 6% expone que han sido víctimas de robo fuera de las instituciones.

### Figura 21

*Recibir amenazas dentro o fuera del plantel.*

Este año ¿alguien de su curso o de su colegio lo amenazo con agredirlo físicamente?



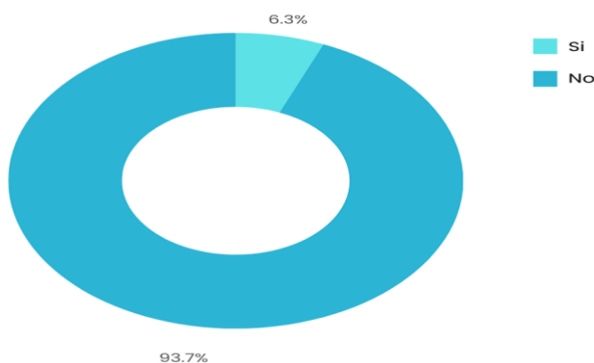
*Nota.* Recibir amenazas dentro o fuera del plantel. Fuente: Elaboración propia.

En esta gráfica vemos un alto porcentaje (93,4%) que indica que los estudiantes encuestados no han sido agredidos físicamente, teniendo en cuenta que son varias instituciones y que el número de estudiantes puede subir, no deja de ser uno de los principales problemas que se presentan en dichas instituciones y a nivel nacional. En cuanto a los estudiantes agredidos en las instituciones es un porcentaje de 6,6% cifra alarmante de conflicto interno en el aula.

### Figura 22

*Amenazas a los compañeros.*

Este año ¿ha amenazado a alguien de su curso o de su colegio con agredirlo físicamente?



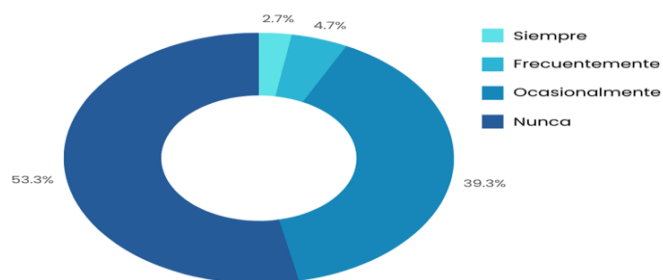
*Nota.* Amenazas a los compañeros. Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica muestra que los estudiantes no intimidan a sus compañeros con agredirlos físicamente, un total de 93,7% manifiesta lo mismo, esto se debe a una buena convivencia en el aula de clases o a talleres donde los estudiantes aprenden a ser mejor persona, más amigable con sus compañeros y antes de una agresión o amenaza prefieren el diálogo con el docente y la contraparte y así poder buscar una solución pacífica. El resto de los encuestados exponen que si intimidan o agreden a sus compañeros.

### Figura 23

*Lenguaje ofensivo.*

¿Qué tan frecuente usa lenguaje ofensivo con sus compañeros y profesores?



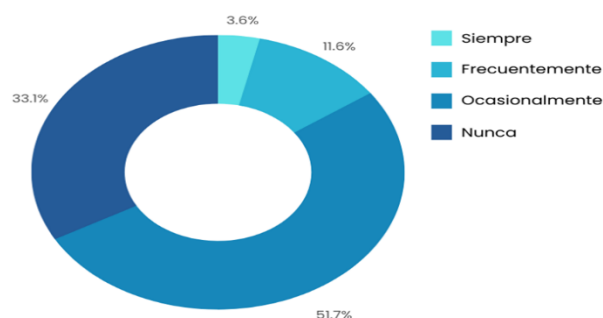
*Nota. Lenguaje ofensivo.* Fuente: Elaboración propia.

La anterior gráfica nos muestra porcentajes relevantes, el primero de 53,3% que indica que los estudiantes nunca han utilizado el lenguaje ofensivo con estudiantes o maestros. Podemos observar que los estudiantes guardan y tienen respeto con los docentes y compañeros de aula en cuanto al lenguaje ofensivo. Cabe aclarar que la mayoría de los encuestados son del género femenino. En cambio, en el género masculino es más común el lenguaje ofensivo a veces por juego entre ellos. Mientras que el 39,3% expone que en ocasiones si utiliza el lenguaje con sus compañeros o maestros.

### Figura 24

*Maltrato verbal.*

¿Qué tan frecuente le dicen palabras o lenguaje ofensivo sus compañeros?



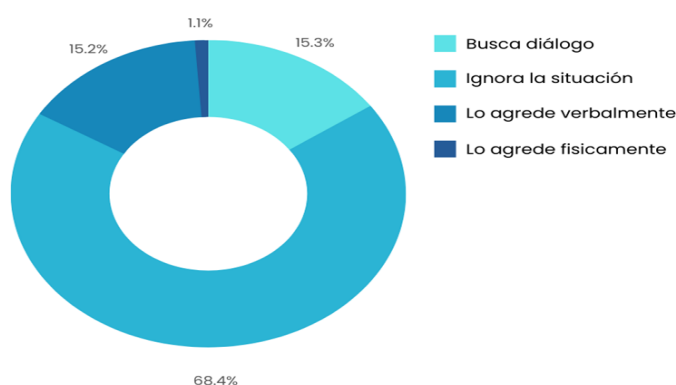
Nota. Maltrato verbal. Fuente: Elaboración propia.

En el gráfico vemos una tendencia en crecimiento en cuanto al lenguaje ofensivo con los compañeros del mismo salón o de la institución, con un porcentaje del 51,7%. Estas situaciones se pueden presentar por problemas entre ellos mismos y el método más fácil de agredirse es usando lenguaje ofensivo haciendo sentir mal al otro estudiante. un 33,1% no tiene esta clase de comportamientos y un 11,6% lo hacen frecuentemente.

**Figura 25**

*Reacción al maltrato.*

¿Cómo reacciona ante el lenguaje ofensivo por parte de sus compañeros?



Nota. Reacción al maltrato. Fuente: Elaboración propia.

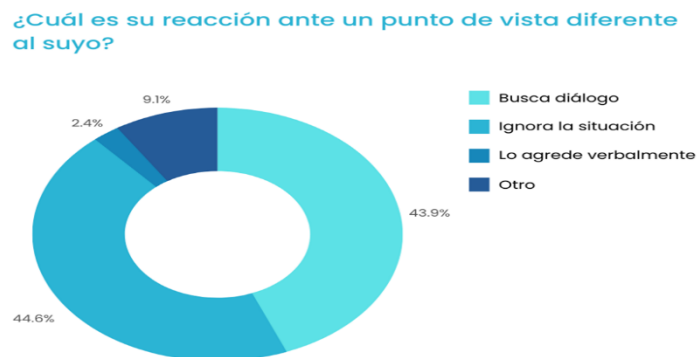
En cuanto a esta gráfica vemos que los estudiantes cuando son ofendidos por sus compañeros, lo que hacen es ignorar la situación y no buscar una solución pacífica para que ese tipo de actitudes no se vuelvan a repetir entre ellos, no siendo esta la mejor solución en parte porque al no responder podemos evitar que la ofensa pase a un conflicto mucho



mayor, con un total de 68,4% de estudiantes, lo mejor sería que con ayuda del docente de aula sentar a las dos partes y tratar de arreglar sus diferencias de una manera pacífica para que no vuelvan a suceder ese tipo de situaciones. Un 15,3% solo buscan espacios de diálogos, y un 15,2% agrade verbalmente.

## Figura 26

*Reacción a diferentes puntos de vista.*



*Nota.* Reacción a diferentes puntos de vista. Fuente: Elaboración propia.

Según los encuestados un total de 44,6% prefieren ignorar la situación, el mismo caso cuando los estudiantes utilizan un lenguaje ofensivo con los demás. En cuanto al 43,9% buscan espacios de diálogo y 9,1% prefieren buscar otras soluciones y en este caso no está mal que prefieran buscar otras soluciones siempre y cuando sirvan para una integración más sana.

## 5. Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta el proceso de investigación realizado, las conclusiones se centran en el desarrollo de los objetivos planteados y los hallazgos encontrados desde el método analítico-deductivo-inductivo. Los cuales fueron fundamentados sobre la realidad que viven los jóvenes en sus aulas de clase, los conflictos que emergen de las relaciones escolares de los estudiantes del grado decimo y undécimo, de las siguientes zonas geográficas Meta, Quindío, Cesar y Bogotá como formadoras de seres humanos integrales, que trata de dar cumplimiento a las necesidades educativas y sociales de su contexto; no obstante, en su cotidianidad se presentan múltiples factores que alteran la sana convivencia de todos los miembros, entre los cuales de acuerdo a los hallazgos es posible mencionar; intolerancia frente a situaciones de

conflicto en las instituciones educativas; falta de empatía; poca aptitud de escucha; falta de dialogo y deficiencia en las políticas institucionales dirigidas hacia la formación de competencias ciudadanas.

Es evidente la necesidad de construir espacios de sensibilización, concientización y reflexión con los estudiantes, con el fin de generar una sana convivencia y reforzar los conceptos aprendidos, estableciendo mayor interiorización sobre la importancia de la resolución de conflictos y sus posibles herramientas de afrontamiento. En este sentido se pudo determinar que los docentes de las instituciones a pesar de tener conocimiento sobre competencias ciudadanas y sobre diversas teorías pedagógicas, en su práctica diaria asumen posiciones verticales cuando deben aportar a la solución de conflictos en el aula, dejando de lado la reflexión, la creación de acuerdos, la posibilidad de dialogo y la escucha activa, lo que conlleva a que los estudiantes solucionen sus conflictos por medio de vías distintas al dialogo y la mediación, situaciones que no favorecen los procesos de formación en ciudadanía.

Cabe resaltar que, aunque en los colegios es común que se procure resolver los conflictos por medio del diálogo, la educación para la convivencia y la paz tiene múltiples dimensiones que pueden desarrollarse mediante programas específicos, diferentes y complementarios, donde la mayoría de los colegios deben trabajar el mejoramiento de la convivencia, planteando proyectos para la educación afectivo-relacional y la adquisición de actitudes acordes con los valores democráticos y las competencias ciudadanas, realizando un proceso más consiente tanto en los docentes como en los estudiantes, que permitan promover la educación en valores, derechos humanos y competencias ciudadanas. Por tanto, es un reto que nos conlleva a reflexionar sobre las diversas formas en que se relacionan los estudiantes en el aula de clase, el quehacer profesional del docente y su influencia en la convivencia y en lo académico como un avance en el mejoramiento de la calidad educativa; sin embargo, estos planteamientos no se consideran un producto terminado, más aún se convierten en motivo de nuevas investigaciones que posibiliten profundizar el estudio de la formación ciudadana en las instituciones educativas de nuestro país.

Es así, que las instituciones de enseñanza media de nuestro país deben tener en cuenta lo dispuesto en la Ley 1620 de 15 de marzo de 2013 y su decreto reglamentario 1965 del 11 de septiembre de 2013 con el cual se adopta y se modifican los manuales de convivencia, así como específicamente, el artículo 19 donde se definen y tipifican conceptos

como el conflicto, la violencia escolar, las agresiones físicas, las agresiones verbales, las agresiones gestuales, las agresiones racionales, agresiones electrónicas, el acoso escolar, el ciberacoso, la violencia sexual, la vulneración de derechos de niñas, niños y jóvenes, restitución de derechos de niñas, niños y jóvenes.

Cabe señalar que la convivencia escolar es tarea de todos los miembros de la comunidad educativa, reflejada a través de las prácticas pedagógicas y de gestión que implementen las instituciones, mediante las directrices diseñadas y formuladas por el estado, la sociedad, el modelo económico y la familia del momento, en los que se enmarca el desenvolvimiento de los estudiantes como ciudadanos que aportan a la sana convivencia en comunidad; por lo tanto, es necesario crear una ruta de tratamiento integral que promueva la convivencia de las escuelas como una estrategia sostenible y continua a partir de cuestionamientos y actividades que permitan a los estudiantes y docentes, crear relaciones encaminadas al lograr una cultura de paz y que se den la oportunidad de convivir con los demás. Por lo anterior, se concluyó que con el diseño de una ruta orientadora representada en una cartilla se promueve el aprendizaje e implementación de herramientas para la resolución adecuada de conflictos que fomenta el autocontrol como la capacidad de comprender las emociones y los impulsos presentes en cada situación, se promueve la confianza, la honestidad y la integridad de sí mismo y se refuerza la empatía.

Con respecto a la justicia restaurativa, esta se enmarca sobre la reflexión del proceso de construcción de la escuela como territorio de paz a través del fortalecimiento y la consolidación de la transformación pedagógica en las instituciones educativas mediadas desde la resolución de conflictos en las comunidades educativas.

Por tal razón, el plan de acción diseñado por medio de una ruta orientadora se consolida desde la elaboración de una cartilla pedagógica la cual permitirá contribuir a mejorar significativamente la resolución de conflictos en el aula de clase de los estudiantes de los grados décimo y once de las diferentes instituciones educativas seleccionadas, con el objetivo de que cada participante pueda interactuar en espacios de reflexión y mediación como estrategias para potenciar el manejo de las emociones, reorientando sus formas de pensar y actuar con respeto a las agresiones físicas, verbales y gestuales, evidenciando el cambio de actitudes mediante el rechazo de actos violentos, mostrando interés por mantener buenas relaciones interpersonales con sus pares, consolidando de esta manera espacios amables y seguros, lo que va a

permitir promover la escucha activa, la comunicación sin violencia y la restauración como estrategias que van a repercutir de manera positiva y sin agresiones a nuestros semejantes en los diversos contextos educativos.

Conforme a ello, la ruta orientadora busca responder a las necesidades inmediatas de las instituciones educativas en la actualidad en términos de convivencia en los contextos educativos. La cartilla es el resultado de un proceso investigativo desarrollado en la maestría en educación de la Universidad Minuto de Dios en la cual se tienen en cuenta los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los estudiantes de las instituciones nombradas anteriormente y en la que los resultados fueron poco favorables en la resolución de conflictos. En el proceso se tuvieron en cuenta los puntos de vista de estudiantes donde se refleja según la encuesta que el acoso escolar es el conflicto que con mayor frecuencia ocurre en las instituciones educativas, de la misma manera se logra ubicar una serie de tipologías del conflicto presente entre los mismos estudiantes y en menor medida entre docentes y estudiantes.

Finalmente, se propone entonces, una ruta en concordancia con la normativa vigente en lo que respecta a la convivencia escolar, además de articular este marco legal con la Justicia Escolar Restaurativa la cual sirve como derrotero en cuanto a la construcción y fortalecimiento de entornos de paz y reconciliación, sin embargo en la reflexión de dialogo continuo se presentan desafíos constantes pero la invitación es que estos espacios restaurativos se concreten desde la educación integral los cuales incluyan a los profesores, directivos y las familias de los niños, niñas, jóvenes y adolescentes de todo el territorio nacional, asimismo, el alcance de la presente cartilla está directamente relacionado con los sujetos concretamente de la investigación, es decir, para estudiantes de educación media, donde, lo planteado en esta ruta orientadora permite proyectar estas estrategias pedagógicas, reflejadas en impactos positivos que trasciendan este marco referencial a otros niveles educativos y de igual forma a procesos de educación con proyección social (que no necesariamente se desarrollan en instituciones educativas) asegurando la no repetición de conductas que alteren la sana convivencia.

## Referencias

- Aguilar Moreno, T.M y Ariza Muñoz, J.L, (2015). *La resolución de conflictos escolares desde los derechos humanos: el gran viaje en el aula. La resolución del conflicto escolar, como práctica convivencial, a través de los derechos humanos*. [Tesis de Maestría no publicada]. Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Aguilar Talero, C. R. (2021). *Gestión de conflictos escolares: formando líderes para manejar la empatía como mediación en la resolución de conflictos* (Doctoral dissertation, Universidad pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad de Ciencias de la Educación).
- Akgun, y Araz, A. (2014). *The effects of conflict resolution education on conflict resolution skills, social competence, and aggression in Turkish elementary school students*. *Journal of Peace Education*, 11(1), 30–45.  
<https://doi.org/10.1080/17400201.2013.777898>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaria de educación distrital. *Caracterización del sector educativo 2019 - 2020* Bosa. Bogotá 2020.
- Almanza Acendra, M., & Pacheco Agudelo, L. F. (2021). *La lúdica como estrategia pedagógica en la resolución de conflictos en el aula*.
- Alvarado, R. (2020). *Fortalecimiento de las competencias ciudadanas a través de la mediación escolar como herramienta para la resolución de conflictos en los estudiantes del grado cuarto primaria del instituto politécnico monseñor Manuel Sorzano González del municipio de Málaga Santander*.
- Álvarez, M. D. C. (2016). *El valor pedagógico del diálogo en el aula: condiciones y estrategias para potenciarlo*.
- Arellano, G. (2008). *Violencia entre escolares (bullying) y su abordaje desde la mediación*. *Revista Informe de Investigaciones Educativas*, Vol. XXII, N.º 2, 211-230
- Arias, J., Villasís, M., Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. *Revista Alergia de México*, 63(2), 201–206.
- Aronson, P. (2008). *La visión weberiana del conflicto social*. *Revista del Programa de Investigaciones sobre Conflicto Social*, 108-131.

- Avendaño Villa, I. Álvarez Pertuz, A, Cardozo Rusinque, A, Crissien Borrero, T, Martínez González, M, y Sandoval Fernández, O. (2018). *Convivencia escolar: una mirada al Caribe colombiano. Barranquilla: Corporación Universidad de la Costa.*
- Bañares, M. C., López, R. N., Beneite, A., & Di Giorgi, A. (2021). Proyecto de Innovación Educativa: la justicia restaurativa como modelo socioeducativo en la resolución de conflictos. *Crónica. Revista De Pedagogía Y Psicopedagogía.* (6), 91-99.
- Barrau, L. G. (2012). *¿Homogeneidad o heterogeneidad en las aulas? ¿a quién educamos?* Buenos Aires: Filisol.
- Burbano Erazo, O. (2017). La resolución pacífica de conflictos en el aula. [Tesis de Maestría sin publicar]. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Cabrales Villalba, L.Y, Contreras García, N, González Romero, L.A y Rodríguez Mendoza, Y. (2017). *Problemáticas de convivencia escolar en las instituciones educativas del caribe colombiano: análisis desde la pedagogía social para la cultura de paz.* [Tesis de Maestría sin publicar]. Universidad del Norte.
- Cabrera Arismendy, C.E., García Pérez, D. y Tabares Ramírez, C.A. (2016). *Concepciones de conflicto escolar. Un estudio del conflicto desde la perspectiva de los estudiantes. Rev. Invest. Univ. Quindío (Col.),* 28(2): 22-30;
- Cascón, P. (s.f). *Educación en y para el conflicto.* <http://www.bibliotecavirtualrs.com/wp-content/uploads/2012/11/educar-en-y-para-el-conflicto-pcs.pdf>
- Castellanos Jaimes, J, Sánchez Prada, Y. C y Galán Castro, C.E (2016). Resolución de conflictos dentro y fuera del aula: estrategias pedagógicas para fortalecer un currículo de paz. Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 67. 7 de julio de 1991 (Colombia).
- Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 95. 7 de julio de 1991 (Colombia).
- Coser, L. (1970). *Nuevos aportes de la teoría del conflicto social.* Buenos Aires: Amorrortu editores.
- Dahrendorf, R. (1996). Elementos para una teoría del conflicto social. En J. J. Sánchez, & O. Uña, *La sociología. Textos fundamentales* (págs. 331-354). Libertarias Prodhufi S.A.
- De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 125-136.

Decreto 1965 de 2013 - *Gestor Normativo – Función Pública*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=54537>

Dewi, Indrawadi, J., Yulika, F., & Saifullah, S. (2022). Conflict Resolution Education Design in Indonesia. The International Journal of Interdisciplinary Educational Studies, 17(1), 39–57. <https://doi.org/10.18848/2327-011X/CGP/v17i01/39-57>

Educar para la paz—. Min Educación OLD. (s. f.). <https://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-printer-351620.html>

Fernández, I. (2017). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad*. Narcea Ediciones.

Funes Laponi, S. (2013). *Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia*. Contextos Educativos. Revista De Educación, (3), 91–106. <https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/466/430>

Gómez, M. del C. C., Martín, M. de los Á. M., Gómez, J. L. C., Fuentes, S. S., & Gómez, M. L. O. (2017). El educador social en la enseñanza secundaria. La mediación escolar como alternativa a la resolución de conflictos. *EHQUIDAD. Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 7, Art. 7. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2017.0005>

González Jiménez, Y.P., Gutiérrez Olaya, A.M., Lizcano Palacio, A.J. y Rodríguez Calderón, M. (2018). *Estrategias Pedagógicas Para la Resolución de Conflictos Escolares Interpersonales*. [Tesis de Maestría sin publicar]. Universidad de Los Andes.

Hernández, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Hobbes, T. (1994). *Leviatán: la materia, forma y poder de un Estado eclesiástico y civil*. Madrid: Alianza.

Informe Análisis Estadístico LEE. *El bullying escolar en Colombia: informe comparativo con otros países de la región*. (2022). Laboratorio de Economía de la Educación. Pontificia Universidad Javeriana. <https://lee.javeriana.edu.co/-/lee-informe-54>

- Informe COVID-19. CEPAL – UNICEF – Oficina de la Representante Especial del secretario general sobre la Violencia contra los Niños. (2020). *Violencia contra niñas, niños y adolescentes en tiempos de COVID-19*  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46485/1/S2000611\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46485/1/S2000611_es.pdf)
- Las riñas escolares, cada vez más violentas en los entornos. El Tiempo. 2022 <https://www.eltiempo.com/bogota/rinas-en-colegios-de-bogota-son-cada-vez-mas-violentas-por-que-658164>
- Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la ley general de educación. 8 de febrero de 1994.
- Ley 1620 de 2013. 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. 15 de marzo de 2013
- Martínez Bonilla, R.P (2022). *Propuesta pedagógica sobre la enseñanza de resolución de conflictos en contextos escolares de básica secundaria en Colombia*. [Tesis de Maestría no publicada]. Universidad La Gran Colombia.
- Martínez Lirola, M., (2016). Hacia una resolución efectiva de conflictos en las aulas universitarias: Ejemplos a través del debate cooperativo. *Zona Próxima*, (24), 103-114.
- Marx, K., & Engels, F. (1974). *La ideología alemana*. Barcelona: Grijalbo.
- Marx, K., & Engels, F. (1975). *El manifiesto comunista*. Ayuso.
- MEN (29 de noviembre de 2022). Educación Media. [www.mineduacion.gov.co/1621/article-80319.html](http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-80319.html)
- Morales, E. (2021). Peace Education and Colombia's Efforts Against Violence: A Literature Review of Cátedra de la Paz. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, LI (2), 13-42.
- Morin, E. (1999). *Los siete saberes para la educación del futuro*. Magisterio.
- Morin, E. (2011). *Introducción al Pensamiento Complejo*. Gedisa.
- Muñoz Sánchez, C. (2017). Modelo de gestión educativa para la prevención y resolución de conflictos escolares en el grado noveno de educación básica secundaria de la Institución Educativa Departamental Tecnológico de Madrid-Cundinamarca. [Tesis de Maestría no publicada]. Universidad Libre de Bogotá D.C.



- Otzen, T., Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
- Parra, O. (2021). Aproximación a las teorías del conflicto: Lecciones del aula de clase y la investigación social. Documento de trabajo CERE (4).
- Pérez Peralta, C.M. (2016). *Propuesta para gestionar los conflictos escolares y promover el liderazgo a partir del conocimiento de la inteligencia emocional. Estudio de caso: Institución Educativa Departamental Integrado La Calera Sede Buenos Aires*. [Tesis de Maestría no publicada]. Universidad Militar Nueva Granada.
- Pimienta, J., De la Orden, A., y Estrada, R. (2018). Metodología de la investigación. Pearson Educación, pp. 2-43.
- Prado Rodríguez, J. (2021). Habilidades sociales para la resolución de conflictos y la convivencia: estudio de caso.
- Restrepo, M. C. (2006). Contexto, interacción y conocimiento en el aula. *Pensamiento psicológico*, 2(7), 133-148.
- Rivero, M. (2019). Empatía, el arte de entender a los demás.  
[https://www.researchgate.net/publication/333701266\\_Empatia\\_el\\_arte\\_de\\_entender\\_a\\_los\\_demas](https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demas)
- Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagação e de construção do conhecimento. *Revista Ean*, (82), 179-200.
- Sagastizabal, M. D. (2006). *Aprender y Enseñar en Contextos Complejos*. Novedades educativas
- Toro Osorio, K., De Armas, T. A., Romero Zúñiga, C., Toro Osorio, K., De Armas, T. A., & Romero Trucco, D. Inostroza, P. Las violencias en el espacio escolar. (2017). Naciones Unidas.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41068/4/S1700122\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41068/4/S1700122_es.pdf)
- Vallejo, A. P. (2005). La gestión de conflictos en el aula. Factores determinantes y propuestas de intervención. *Pérez, M., & Rivera, A. (2005). La orientación escolar en centros educativos, 319.*
- Vega, Umbasía, L.A, Fernández- gallego, A.A., Giraldo-Navia, N.R. (2017) Los entornos sociales y su relación con el conflicto y la violencia escolar en las ciudades de Armenia y Manizales, Colombia. *Sophia*, 13(1):34-46.
- Viana, M. I. (2011). *La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre Comunidades Autónomas*. Valencia: Universidad de Valencia.

Vizcaíno, M. (2015). La formación para la convivencia: un reto para la gestión escolar. *Espacio abierto*, 24(3), 115-129.

Zuleta, E. (2015). Sobre la guerra. *Revista Universidad De Antioquia*, (319).

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaudea/article/view/22402>

Zuleta, E. (2020). *Educación y democracia*. Ariel.

Zuleta, E. (s.f.). *Colombia: Violencia, Democracia y Derechos Humanos*. 2013: Ariel.

Zúñiga, C. (2021). La cátedra de la paz como eje de desarrollo social de cara al posconflicto. *Estudios pedagógicos*

(Valdivia), 47(1), 355-370. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052021000100355>

## Anexos

### Validación de expertos para instrumento de recolección de datos para docentes.

#### **CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS MAESTRÍA EN EDUCACIÓN**

#### **DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION**

#### **Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a docentes, coordinadores y rectores de instituciones educativas del nivel medio de los departamentos de Meta, Quindío, Cesar y la ciudad de Bogotá D.C. por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado: **Diseño de una ruta orientadora para la resolución de conflictos en instituciones educativas en el nivel de educación media en Colombia**, esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener el título de Licenciado

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

#### **JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		OBSERVACIONES
N.º	Ítem	
1	E	
2	E	
3	E	
4	E	
5	E	
6	E	
7	E	
8	E	
9	E	
10	E	
11	E	
12	M	Se pueden agregar en la pregunta algunos ejemplos de violencia psicológica
13	E	
14	E	
15	E	
16	E	
17	E	
18	E	
19	E	
20	E	
21	E	
22	E	
23	E	Puede ser pertinente otra pregunta complementaria que permita identificar actores externos a la institución que generan conflicto como: pandillas, bandas criminales, grupos armados. También se puede agregar otra pregunta sobre comercio de drogas o sustancias ilícitas en la institución. Con otro instrumento como una entrevista se podría profundizar en el tema Por sí sola esta pregunta permite el reconocimiento de conflictos por causas externas a la institución.
24	E	Se propone opción de respuesta: - propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica
25	E	Se propone opción de respuesta: - propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica
26	E	Se propone opción de respuesta: - propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica
27	E	Se propone opción de respuesta: - propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica
28	E	Se propone opción de respuesta: - propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica
29	E	
30	E	
31	E	

32	E	
33	E	
34	E	
35	E	En los lugares donde se presentan insultos y amenazas entre estudiantes, como opción de respuesta se puede agregar los medios virtuales como redes sociales.
36	E	
37	E	
38	E	
39	E	Se sugiere agregar una opción de respuesta de tipo abierta al final, dado que existe la opción “otro”, sería muy aportante para la investigación conocer estrategias novedosas que implementan las instituciones para fomentar la coexistencia pacífica como pueden ser los mediadores de conflictos escolares, los descansos lúdico -pedagógicos, entre otros.
40	E	En cuanto al comportamiento de los estudiantes frente a problemas de coexistencia se puede agregar las opciones de respuesta: - Hablan con algunos docentes - Informan de la situación al personero escolar
41	E	
42	E	

Evaluado por: Nombre y Apellido:

Juan Camilo Martínez Aristizábal

C.C.: 15448138

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Camilo Martínez Aristizábal, titular de la Cédula de Ciudadanía N.º 15448138, de profesión sociólogo y educador, ejerciendo actualmente como docente de área de ciencias sociales, en la institución Educativa Rural Pablo VI del municipio de Remedios Antioquia.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación a docentes, coordinadores y rectores de I.E con nivel medio en Bogotá, Meta, Cesar y Quindío

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Remedios, a los 19 días del mes de abril del 2023

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ALFONSO CAMARGO MUÑOZ, titular de la Cédula de Ciudadanía N.º 4280171, de profesión DOCENTE, ejerciendo actualmente como DOCENTE INVESTIGADOR en la Institución UNIVERISDAD SANTO TOMÁS, SECCIONAL TUNJA.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en docentes, coordinadores y rectores de I.E con nivel medio en Bogotá, Meta, Cesar y Quindío.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

#### Observación general

Este evaluador considera que, en general las preguntas están bien formuladas y son pertinentes. Recomienda, sin embargo, que el cuestionario no se reduzca a **las (a) prácticas de indisciplina** o conflictos en la convivencia, sino que se realice un cuestionario integral en el que se incluyan (b) **políticas de convivencia** y (c) **cultura de convivencia escolar**, como categorías que además de otorgarle un aspecto integral al estudio, y de poder reconocer los esfuerzos de los planteles por la convivencia, se pudiera aprovechar la creatividad de los encuestados para levantar un banco de propuestas e iniciativas de convivencia.

En Tunja, a los 21 días del mes de abril del 2023

### CURRÍCULO VITAE DE LOS EXPERTOS

#### Experto 1

**Nombre completo:** Juan Camilo Martínez Aristizábal

**Cargo:** Docente de área ciencias sociales

**Institución:** IER Pablo VI, Remedios, Antioquia

**Breve descripción de su experiencia laboral e investigativa:**

Sociólogo de la Universidad de Antioquia y magister en educación de la Universidad Católica de Oriente. Cuento con experiencia investigativa en temas de educación con el INER de la Universidad de Antioquia. En investigación social con la Secretaría de Cultura del municipio de Rionegro. También he trabajado con participación comunitaria y educación con el Instituto de Educación Popular de la ciudad de Medellín.

**Experto 2**

**Nombre completo:** Alfonso Camargo Muñoz

**Cargo:** Docente

**Institución:** Universidad Santo Tomás – Tunja

**Breve descripción de su experiencia laboral e investigativa:**

Docente investigador de la Universidad Santo Tomás Tunja durante 16 años.

Doctor en Filosofía.

Magister en Filosofía.

Lic. En Filosofía y Letras.

Autor de los siguientes libros:

El sentido de la historia

Semiótica y conocimiento

El poder del relato

El padrinito

Testigos de la esperanza

**DOCUMENTO VALIDADOR 1 Y 2**

**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**INSTRUCCIONES PARA LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

1. Los Instrumentos deberán ser validados por lo menos 2 especialistas:
2. Un experto del área del conocimiento al que este enfocada la investigación
3. Un experto en Metodología de investigación educativa
4. Al validador deberá suministrarle, además de los instrumentos de validación
5. La página contentiva de los Objetivos de Investigación
6. El cuadro de triple entrada de las categorías/variables.
7. Una vez reportadas las recomendaciones por los sujetos validadores, se realiza una revisión y adecuación a las sugerencias suministradas
8. Finalizado este proceso puede aplicar el Instrumento, cuando traslade los siguientes formatos completos a los profesores asesores de su Tesis de Maestría.
9. Validar un instrumento implica la correspondencia de este con los objetivos que se desean alcanzar.  
Operacionalización de las variables (variables, dimensiones e indicadores).

## **IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

### **DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION**

#### **Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a Usted, a fin de solicitar su inapreciable colaboración como experto para validar el cuestionario anexo, el cual será aplicado a:

Estudiantes de educación media de algunas instituciones educativas de Colombia.

Seleccionada, por cuanto considero que sus observaciones y subsecuentes aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

Diseño de una ruta orientadora para la resolución de conflictos en instituciones educativas en el nivel de educación media en Colombia.



Esto con el objeto de presentarla como requisito para obtener el título de:

Magíster en educación

Para efectuar la validación del instrumento, Usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Por otra parte, se le agradece cualquier sugerencia relativa a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte.

### JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
N.º	Ítem	a	b	c	d	e	
1	Redacción		B				El texto es claro, pero hay algunas preposiciones, conjunciones que pueden usarse de forma adecuada para mejorar la construcción de las ideas, pero en general la redacción es fluida.
2	Amplitud del contenido			M			Es necesario incluir los aspectos señalados en la categorización de los instrumentos de forma que se acote el universo para que se amplíe la verdadera incidencia de la ruta que se pretende diseñar. Las conflictividades son múltiples, hay variables que no están siendo tenidas en cuenta. Eso puede mejorarse.
3	Congruencia		B				Es consistente la propuesta desde los objetivos hasta la aplicación de uno de los instrumentos, tendría que desarrollarse el otro instrumento para los coordinadores y orientadores. Pero lo que vi, salvo una pregunta, apunta a resolver por lo menos dos de los objetivos específicos.
4	Pertinencia	E					Me parece que el enfoque en la restauración de derechos puede desinstrumentalizar el manejo de los conflictos escolares, ya que permite ver las afectaciones de un conflicto mal tramitado y no reconocido en cada uno de los actores sociales que intervienen en él, más allá de las ideas de víctima y victimario.

Evaluated by:

Name and Surname:

Tatiana Paola Gutiérrez Alarcón

C.C.: 39581765

### IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Tatiana Paola Gutiérrez Alarcón, titular de la Cédula de Ciudadanía N.º 39581765, de profesión Trabajadora Social, ejerciendo actualmente como Docente investigadora en la Institución Corporación Universitaria Minuto de Dios-UNIMINUTO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido		X		
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

En Bogotá, a los 21 días del mes de abril del 2023

### CURRÍCULO VITAE DE LOS EXPERTOS

#### Experto 1

**Nombre completo:** Tatiana Gutiérrez Alarcón

**Cargo:** docente investigadora

**Institución:** UNIMINUTO

**Breve descripción de su experiencia laboral e investigativa:**

Trabajadora social, Magíster en Comunicación, Educación en la Cultura y especialista en Comunicación Educativa; estudios de maestría en Psicoanálisis, subjetividad y cultura; y con experiencia de más de 10 años en docencia universitaria, investigación, coordinación de publicaciones.

Mis publicaciones han sido aportes alrededor de los desarrollos otros, la construcción de paz con perspectiva territorial, conflictos y territorialidades y, sobre metodologías participativas para la investigación social y territorial. Dentro de mi trayectoria académica también he sido editora, coordinadora de investigaciones y publicaciones, con amplia experiencia en comunicación estratégica; he acompañado proyectos de educación continua en temas como educación rural para la paz, metodologías participativas de investigación social, derechos humanos y pedagogías para la paz.

**JUICIO DE EXPERTO 2 SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:**

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar**

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS					OBSERVACIONES
N.º	Ítem	a	b	c	d	e	
1		E	E	E	E	E	La pregunta 1 es pertinente para abordar la problemática.
2		M	M	M	M	M	La pregunta 2 “¿Cómo se siente en su salón?” es una pregunta ambigua que no responde a los intereses de la investigación. ¿Cómo se siente con relación a qué? ¿En qué momento?
3		B	B	B	B	B	La pregunta 3 es una pregunta pertinente que indaga por las partes y los motivos.

4		B	B	B	B	B	La pregunta 4 es pertinente para abordar la problemática.
5		B	B	B	B	B	La pregunta 5 es pertinente para abordar la problemática.
6		M	M	M	M	M	¿El tema es la incomodidad o el conflicto? La pregunta 6 debería indagar sobre: ¿Cómo reaccionante una situación de conflicto?
7		M	M	M	M	M	La pregunta 7 es pertinente para abordar la problemática. Sin embargo, se sugiere cambiar “para la convivencia” por “para la generación de conflictos”.
8		E	E	E	E	E	La pregunta 8 es pertinente para abordar la problemática.
9		E	E	E	E	E	La pregunta 9 es pertinente para abordar la problemática.
10		E	E	E	E	E	La pregunta 10 es pertinente para abordar la problemática.
11		E	E	E	E	E	La pregunta 11 es pertinente para abordar la problemática.
12		C	C	C	C	C	La pregunta 12 no es clara. No se han indagado antes “mecanismos” ¿se refiere a las -formas de resolución de conflictos- de la pregunta 11?
13		E	E	E	E	E	La pregunta 13 es pertinente para abordar la problemática.
14		E	E	E	E	E	La pregunta 14 es pertinente para abordar la problemática.
15		M	M	M	M	M	La pregunta 15 es pertinente para abordar la problemática. Sin embargo, en el punto C se debe indagar también por el ¿Por qué?
16		E	E	E	E	E	La pregunta 16 es pertinente para abordar la problemática.

Evaluated por:

Nombre y Apellido: Sergio Ramírez Lozano PhD

C.C.: 80196099

### IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Sergio Ramírez Lozano titular de la Cédula de Ciudadanía N.º 80196099, de profesión Doctor en Psicología, ejerciendo actualmente como Docente investigador de la universidad Bautista y director de proyectos de traducción e interacción de la Sociedad Bíblica Colombiana.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación en estudiantes de instituciones en nivel de educación media en Colombia.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems		X		
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión		X		
Pertinencia			X	

En Bogotá, a los 20 días del mes de abril del 2023

### **CURRÍCULO VITAE DE LOS EXPERTOS**

#### **Experto 1**

**Nombre completo:** Sergio Ramírez Lozano

**Cargo:** Docente investigador / director de proyectos de traducción e interacción.

**Institución:** Unibautista - Sociedad Bíblica Colombiana.

#### **Breve descripción de su experiencia laboral e investigativa:**

Investigador en la Universidad Complutense de Madrid con la Beca Erasmus +, Doctor en Psicología - Universidad Javeriana, miembro de la asociación de jóvenes investigadores en ciencias de las religiones, Magister en teología de la Biblia de la Universidad San Buenaventura, Especialista en pedagogía Uniagustiniana, Bibliista del Instituto Bíblico Pastoral Latinoamericano (IBPL) de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, cursos en Teología del Seminario Teológico. Docente de Psicología de la religión, Hermenéutica Bíblica, Métodos Exegéticos. Director del semillero de investigación Exégesis y Nuevo Testamento- la pedagogía de Jesús de la Universitaria agustiniana y de semillero Septuaginta: la actualidad de la Biblia griega de la Universidad Minuto de Dios. Miembro del comité editorial de la revista Humanitas Hodie. Director de proyectos de traducción sociedad Bíblica Colombiana.

#### **Objetivos**

##### **Objetivo general**

Diseñar una ruta orientadora para la resolución de conflictos en estudiantes de instituciones en nivel de educación media en Colombia.

### Objetivos específicos.

- Identificar los tipos de conflictos que se presentan en las instituciones de educación media en Colombia.
- Clasificar los conflictos que se presentan en las instituciones de educación media.
- Analizar las estrategias de mediación que realizan las instituciones educativas en Colombia.
- Generar propuesta de intervención en la resolución de conflictos teniendo en cuenta la ruta de restauración de derechos.

Objetivos específicos	Categorías de la investigación	Subcategorías	Instrumentos
Identificar los tipos de conflictos que se presentan en las instituciones de educación media en Colombia.	Conflictos escolares	-Percepción -Reacción -Normas de resolución por parte de los estudiantes	Cuestionario para estudiantes de educación media.
Analizar las estrategias de mediación que realizan las instituciones educativas en Colombia.	Estrategias de mediación	Respuestas institucionales	Cuestionario para coordinadores, orientadores y docentes.

### Instrumento de recolección de datos docentes.

## CREACIÓN DE RUTA ORIENTADORA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ESCOLARES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DEL NIVEL DE EDUCACIÓN MEDIA DE LOS DEPARTAMENTOS META, CUNDINAMARCA, QUINDÍO Y CESAR.

**AÑO 2023.**

### **CUESTIONARIO PARA COORDINADORES, ORIENTADORES Y DOCENTES.**

La Maestría en Educación de la Corporación Universitaria Minuto de Dios lleva a cabo el diseño de una ruta orientadora para la identificación y resolución de conflictos escolares en las instituciones educativas públicas del nivel de educación

media. Por esto, tiene como objetivo conocer su percepción sobre los conflictos escolares que se presentan en su institución, particularmente, en el nivel educación media.

Para la elaboración del presente cuestionario se utilizó de manera parcial el instrumento elaborado y aplicado por el observatorio de Conflictos Sociales y Urbanos de la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt del año 2022.

Nos permitimos aclarar que, esta información se empleará únicamente en el marco del desarrollo de un ejercicio investigativo con el fin de identificar las particularidades en términos de clima escolar en la institución. Por ello, solicita que de manera atenta y veraz se dé respuesta al presente cuestionario, el cual es de carácter anónimo para garantizar la protección de su identidad.

### **Sección A**

#### **DATOS DEMOGRÁFICOS**

Diligencie los siguientes datos

**1. Fecha:**

**2. Departamento:**

**3. Municipio:**

**4. Colegio:**

**5. Sexo:**

Hombre

Mujer

**6. Edad cumplida:**

**7. Cargo que ocupa en la institución**

Docente

Orientador

Coordinador

**8. Tiempo ejerciendo el cargo:**

**9. Tiempo de vinculación a la institución:**

**10. Si usted es docente, ¿qué área que orienta?**

Ciencias naturales

Matemáticas

Ciencias sociales

Lenguaje

Inglés

Educación física

Educación religiosa

Educación artística

Ética y valores

Filosofía

Especializaciones institucionales

Tecnología e informática

**11. ¿Con qué frecuencia los estudiantes interrumpen el normal desarrollo de sus clases?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**12. ¿Con qué frecuencia se observa violencia psicológica (humillaciones, burlas, críticas destructivas, etc.) entre estudiantes de su institución educativa?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**13. ¿Con qué frecuencia se presenta el abuso físico entre estudiantes de su institución educativa?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**14. ¿Con qué frecuencia considera que algunos estudiantes dañan o esconden las pertenencias a otros compañeros en su institución educativa?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.



Nunca.

**15. ¿Con qué frecuencia considera que algunos estudiantes roban las pertenencias a otros compañeros en su institución educativa?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**16. ¿Con qué frecuencia se presenta violencia verbal entre estudiantes en su institución educativa?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**17. ¿Con qué frecuencia se presentan malos tratos de estudiantes hacia docentes en su institución educativa?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**18. ¿Con qué frecuencia considera que algunos estudiantes amenazan o intimidan a otros para obligarlos a hacer cosas?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**19. ¿Con qué frecuencia considera que algunos estudiantes amenazan con armas a otros compañeros en su institución educativa o por fuera de ella?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**20. ¿Con qué frecuencia considera que algunos estudiantes acosan sexualmente a sus compañeras?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**21. ¿Con qué frecuencia se presenta agresión física de los estudiantes hacia los docentes?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**22. En su opinión, los conflictos en su institución educativa en los años 2022- 2023 se han:**

Mantenido igual.

Aumentado ligeramente.

Disminuido ligeramente.

Aumentado considerablemente.

Disminuido considerablemente.

**23. ¿Hay problemas de robo, extorsión o amenazas en la institución educativa?**

Sí.

No.

**24. ¿Cómo actúa usted cada vez que a un estudiante le roban o dañan sus pertenencias?**

**(Puede marcar más de una opción).**

Ignoro el hecho de lo sucedido.

Saco de clase a los implicados.

Hablo a solas con los estudiantes.

Cambio de sitio al estudiante.

Redacto una observación en el observador del estudiante.

Hablo con la familia

Le comunico al director de grupo y coordinador.

Propongo un grupo conciliador para una sanción correctiva.

Lo comunicó al consejo directivo.

No ha sucedido.

Propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica.

No sabe / no responde

**25. ¿Cómo actúa usted cuando a un estudiante lo amenazan con el fin de difundir miedo?**

Ignoro el hecho de lo sucedido.

Saco de clase a los implicados.

Hablo a solas con los estudiantes.

Cambio de sitio al estudiante.

Redacto una observación en el observador del estudiante.

Hablo con la familia

Le comunico al director de grupo y coordinador.

Propongo un grupo conciliador para una sanción correctiva.

Lo comunicó al consejo directivo.

No ha sucedido.

Propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica.

No sabe / no responde.

**26. ¿Cómo actúa usted ante las situaciones de acoso durante las clases?**

Ignoro el hecho de lo sucedido.

Saco de clase a los implicados.

Hablo a solas con los estudiantes.

Cambio de sitio al estudiante.

Redacto una observación en el observador del estudiante.

Hablo con la familia

Le comunico al director de grupo y coordinador.

Propongo un grupo conciliador para una sanción correctiva.

Lo comunicó al consejo directivo.

No ha sucedido.

Propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica.

No sabe / no responde

**27. ¿Cómo actúa usted cada vez que obligan a un estudiante a hacer cosas bajo amenazas?**

Ignoro el hecho de lo sucedido.

Saco de clase a los implicados.

Hablo a solas con los estudiantes.

Cambio de sitio al estudiante.

Redacto una observación en el observador del estudiante.

Hablo con la familia

Le comunico al director de grupo y coordinador.

Propongo un grupo conciliador para una sanción correctiva.

Lo comunicó al consejo directivo.

No ha sucedido.

Propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica.

No sabe / no responde

**28. ¿Cómo actúa usted cada vez que a un estudiante lo amenazan con armas, palos u otros objetos?**

Ignoro el hecho de lo sucedido.

Saco de clase a los implicados.

Hablo a solas con los estudiantes.

Cambio de sitio al estudiante.

Redacto una observación en el observador del estudiante.

Hablo con la familia

Le comunico al director de grupo y coordinador.

Propongo un grupo conciliador para una sanción correctiva.

Lo comunicó al consejo directivo.

No ha sucedido.

Propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica.

No sabe / no responde

**29. ¿Cómo actúa usted cada vez que a un estudiante le hacen bullying en el aula de clase?**

Ignoro el hecho de lo sucedido.

Saco de clase a los implicados.

Hablo a solas con los estudiantes.

Cambio de sitio al estudiante.

Redacto una observación en el observador del estudiante.

Hablo con la familia

Le comunico al director de grupo y coordinador.

Propongo un grupo conciliador para una sanción correctiva.

Lo comunicó al consejo directivo.

No ha sucedido.

Propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica.

No sabe / no responde

**30. ¿Cómo actúa usted cuando a un estudiante lo acosan por las redes sociales?**

Ignoro el hecho de lo sucedido.

Saco de clase a los implicados.

Hablo a solas con los estudiantes.

Cambio de sitio al estudiante.

Redacto una observación en el observador del estudiante.

Hablo con la familia

Le comunico al director de grupo y coordinador.

Propongo un grupo conciliador para una sanción correctiva.

Lo comunicó al consejo directivo.

No ha sucedido.

Propongo una acción restaurativa de la falta o una sanción pedagógica.

No sabe / no responde

**31. ¿Con qué frecuencia el coordinador de convivencia se entera de los conflictos entre los estudiantes?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**32. ¿Con qué frecuencia el docente se entera de los conflictos entre los estudiantes?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**33. ¿Con qué frecuencia las familias se enteran de los conflictos entre los estudiantes?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

## LUGARES

Puede marcar más de una opción de respuesta.

### 34. ¿En qué lugares de su institución educativa se suelen presentar peleas y/o discusiones entre los estudiantes?

- En el patio.
- En los baños.
- En los pasillos.
- En clase sin profesor.
- En clase con profesor.
- En la cafetería o restaurante escolar.
- En la salida.
- En cualquier sitio dentro del colegio.
- Cerca del colegio.
- Ninguno.
- Otro

### 35. ¿En qué lugares de su institución educativa se suelen presentar insultos o amenazas entre los estudiantes?

**(puede marcar más de una opción)**

- En el patio.
- En los baños.
- En los pasillos.
- En clase sin profesor.
- En clase con profesor.
- En la cafetería o restaurante escolar.
- En la salida.
- En cualquier sitio dentro del colegio.
- Cerca del colegio.
- Ninguno.
- Otro

## RESPUESTAS INSITUCIONALES

Seleccione una opción de respuesta

### 36. ¿Con qué frecuencia se presentan sanciones a estudiantes (por faltas a la convivencia tramitadas) por docentes en su institución?

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**37. ¿Con qué frecuencia se presentan sanciones a estudiantes tramitadas por la rectoría o coordinación en su institución?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**38. ¿Con qué frecuencia se presentan sanciones a estudiantes tramitadas por el comité de convivencia de su institución educativa?**

Siempre

Casi siempre.

Pocas veces.

Nunca.

**39. ¿Qué actividad o actividades se desarrollan para fomentar la coexistencia pacífica en su institución educativa? (Puede marcar más de una opción).**

Sensibilizar a los docentes acerca de las características personales de los estudiantes.

Incluir diversos programas en torno al tema de convivencia.

Trabajar en asesoría o programas de convivencia, conocimiento mutuo, etc.

Trabajar y debatir en clases las normas del manual de convivencia de la institución educativa.

Favorecer una metodología más participativa.

Realizar otro tipo de actividades de prevención.

No realiza actividades de este tipo.

Otra.

**40. Si la respuesta a la pregunta anterior es otra mencione cuál:**

**41. En su opinión ¿cuál es el comportamiento habitual de los estudiantes frente a estos problemas de coexistencia? (puede marcar más de una opción)**

No suelen hablarlo con nadie porque les produce temor, inseguridad o miedo.

No tengo conocimiento con quién lo han podido hablar.

- Hablan con el director de grupo (docente).
- Hablan con otro u otros docentes.
- Lo comentan con su familia.
- Lo comentan con sus amigos.
- Lo comentan con sus compañeros de clase.
- Lo ponen en conocimiento del coordinador u orientador de la institución.
- Informan de la situación al personero(a) escolar.

Observaciones

---

---

---

Nota

Este instrumento ha sido ajustado de manera parcial del siguiente estudio:

Convivencia, conflicto y violencia en las instituciones educativas públicas y privadas en el departamento de Quindío, año 2022. Fase 1 cabeceras municipales. Observatorio de conflictos sociales y urbanos. Facultad de ciencias sociales y jurídicas. Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt.

**Instrumento de recolección de datos estudiantes.**

Instrumento de recolección de datos para estudiantes de educación media.

Fecha \_\_\_\_\_

Nombre de la Institución Educativa \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_

Sexo

Femenino \_\_\_\_\_

Masculino \_\_\_\_\_



Edad \_\_\_\_\_

Tiempo de vinculación en la Institución

Nuevo \_\_\_\_\_

Antiguo \_\_\_\_\_

1. En este año ¿Cuáles han sido los motivos por los que ha tenido conflicto con sus compañeros?

\_\_\_\_\_ Intimidación

\_\_\_\_\_ Discriminación

\_\_\_\_\_ Bullying

\_\_\_\_\_ Matoneo

\_\_\_\_\_ Otro ¿Cuál?

2. ¿Qué tipo de ayuda recibe por parte de su profesor en la resolución del conflicto?

\_\_\_\_\_ Resuelve el problema

\_\_\_\_\_ Castiga al culpable

\_\_\_\_\_ Es indiferente al conflicto

\_\_\_\_\_ Busca espacios de diálogo entre los involucrados

\_\_\_\_\_ Otro ¿Cuál?

3. ¿Cuál es la reacción a una situación que le incomode en el colegio, con un profesor o un compañero?

\_\_\_\_\_ Ignora la situación

\_\_\_\_\_ Grita y golpea a la persona

\_\_\_\_\_ Busca el diálogo con la persona

\_\_\_\_\_ Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

4. ¿Cómo se siente en su salón?

\_\_\_\_\_ Rechazado

\_\_\_\_\_ Maltratado

\_\_\_\_\_ Discriminado

\_\_\_\_\_ Respetado

\_\_\_\_\_ Otro ¿Cuál?

5. ¿Cuántas veces has visto que tus compañeros porten armas dentro o fuera del colegio?

\_\_\_\_\_ Nunca

\_\_\_\_\_ Entre una y cinco veces

\_\_\_\_\_ Entre cinco y diez veces

\_\_\_\_\_ Siempre

6. ¿Conoce si hay expendio de SPA (sustancias psicoactivas) cerca de su colegio?

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

\_\_\_\_\_ No sabe

7. ¿Ha visto a alguien de su curso o colegio consumiendo SPA (sustancias psicoactivas) dentro del colegio?

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

\_\_\_\_\_ No sabe

8. ¿Le han ofrecido o invitado a consumir SPA (sustancias psicoactivas)?

\_\_\_\_\_ Sí, dentro del colegio

\_\_\_\_\_ Sí, fuera del colegio

\_\_\_\_\_ No

9. ¿Lo han robado dentro o en los alrededores del su colegio?

\_\_\_\_\_ Sí, dentro del colegio

\_\_\_\_\_ Sí, fuera del colegio

\_\_\_\_\_ No

10. Este año ¿alguien de su curso o de su colegio lo amenazo con agredirlo físicamente?

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

**11.** Este año ¿ha amenazado a alguien de su curso o de su colegio con agredirlo físicamente?

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

**12.** ¿Qué tan frecuente usa lenguaje ofensivo con sus compañeros y profesores?

\_\_\_\_\_ Siempre

\_\_\_\_\_ Frecuentemente

\_\_\_\_\_ En ocasiones

\_\_\_\_\_ Nunca

**13.** ¿Qué tan frecuente le dicen palabras o lenguaje ofensivo sus compañeros?

\_\_\_\_\_ Siempre

\_\_\_\_\_ Frecuentemente

\_\_\_\_\_ En ocasiones

\_\_\_\_\_ Nunca

**14.** ¿Cómo reacciona ante el lenguaje ofensivo por parte de sus compañeros?

\_\_\_\_\_ Lo agrede físicamente

\_\_\_\_\_ Lo agrede verbalmente

\_\_\_\_\_ Ignora la situación

\_\_\_\_\_ Busca espacios de diálogo

\_\_\_\_\_ Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**15.** ¿Cuál es su reacción ante un punto de vista diferente al suyo?

\_\_\_\_\_ Agredo físicamente

\_\_\_\_\_ Agredo verbalmente

\_\_\_\_\_ Ignoro la situación

\_\_\_\_\_ Busco espacios de diálogo

\_\_\_\_\_ Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Consentimiento informado.