



Análisis De Las Estrategias De La Gestión De Conflictos En El Aula Por Parte De La Comunidad Académica  
Para Contribuir Al Fortalecimiento En La Resolución De Conflictos En Las Instituciones Urbanas De Educación Básica  
Secundaria y Media en Colombia

Maestría en Educación, Facultad de Educación, Corporación Universitaria Minuto de Dios

Liderazgo Educativo

Liderazgo Educativo y Enseñanza

Elija un elemento.

Elija un elemento.

NRC 405: Opción de grado

Profesor líder:

Elicer Montero Ojeda PhD

Profesor Tutor

Martha Cecilia Jaimes Castañeda PhD

14-03-2023

NOMBRE DEL PROYECTO – LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Análisis De Las Estrategias De La Gestión De Conflictos En El Aula Por Parte De La Comunidad Académica Para Contribuir Al Fortalecimiento En La Resolución De Conflictos En Las Instituciones Urbanas De Educación Básica Secundaria y Media en Colombia

LÍDER DE SUBLÍNEA

Eliecer Montero Ojeda PhD

INVESTIGADOR PRINCIPAL (Profesor Tutor)

Martha Cecilia Jaimes Castañeda

COINVESTIGADORES (Estudiantes)

Alejandra Sabogal Marmolejo

Diana Marcela Bergaño Cortes

Franklin Ramiro Aparicio Romero

Ingrid Jazmín Tamayo Chagüendo

John Fredy Urquijo Gutiérrez

Jorge Leonardo Guerra Castañeda

Katerine Alejandra Mora Alfaro

Kelly Jhoana Carmona Lobo

Leidy Alexandra Aroca Ríos

Leidy Jhoana Forero Amaya

<p>Leidy Johanna Gutiérrez Padierna</p> <p>María Paulina Ríos González</p> <p>Mauricio Andrés Cruzó Pinto</p> <p>Mauricio Henao Vasco</p> <p>Milena Patricia Solar Quintero</p> <p>Rito Antonio Tarazona Pabón</p> <p>Sandra Patricia Becerra Quintana</p> <p>William Camilo González Ramírez</p>
<p><b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b></p> <p>Un Año y Medio</p>
<p><b>LUGAR DE EJECUCIÓN</b></p> <p>Regiones de Colombia:</p> <p>Cundinamarca, Sucre, Antioquia y Huila.</p>
<p><b>FINANCIACIÓN</b></p> <p>No Aplica.</p>
<p><b>PRODUCTOS DE INVESTIGACIÓN</b> (especificar datos como nombre revista, evento, isbn o issn, estado del producto, indexación...)</p> <p>Ponencia en Evento InvestigaEduca y 4 artículos Científicos</p>



Tabla de contenido

Introducción

1. Marco general de la investigación .....	7
1.1. Contextos de la investigación .....	7
1.2. Antecedentes de la investigación.....	9
1.2.1 Antecedentes nacionales .....	9
1.2.2 Antecedentes internacionales.....	13
1.3 Descripción y formulación del problema.....	15
1.4 Objetivo general .....	16
1.5 Justificación del estudio.....	17
1.6 Delimitaciones y limitaciones.....	19
2. Marco referencia de la investigación.....	20
2.1 Marco conceptual.....	20
2.1.1 Capítulo 1. El liderazgo en el aula por parte de los docentes.....	20
2.1.2 Capítulo 2. El conflicto en el aula y la resolución de éstos.....	22
2.1.3 Capítulo 3. La gestión en el aula y académica.....	23
2.1.4 Capítulo 4. Estrategias de resolución de conflictos.....	24
2.2 Marco teórico.....	25
2.3 Marco legal.....	27
3. Método y metodología de la investigación.....	29
3.1 Método de investigación.....	30
3.2 Metodología.....	30

3.2.1 Muestra.....	32
3.2.2 Categorías y variables.....	32
3.2.3 Instrumentos y técnicas.....	34
3.2.4 Proceso de validez (juicio de expertos y pilotaje) .....	35
3.2.5 Fases del estudio (cronograma).....	35
3.2.6 Proceso de organización, análisis y discusión de la información.....	38
4. Resultado, análisis y conclusiones.....	41
4.1 Hallazgos .....	49
4.2 Discusión y análisis.....	49
4.3 Conclusiones y recomendaciones.....	49
4.4 Referencias.....	51

Lista de figuras

Figura 1. Consolidado De Las Encuestas Realizadas Por Regiones A Los Estudiantes.....41

Figura 2. Consolidado De Las Encuestas Realizadas Por Regiones A Los Docentes Directivos.....42

Figura 3. Consolidado De Las Encuestas Realizadas Por Regiones A Los Directivos.....43

Figura 4 ¿Ha sido participe de algún conflicto escolar?.....44

Figura 5 ¿Con qué personas de la institución educativa ha tenido conflictos?.....45

Figura 6 ¿Cómo piensa que es la mejor manera de solucionar un conflicto?.....46

*Figura 7* ¿Cuenta con alguna formación en resolución de conflictos?.....47

Figura 8 ¿Qué medidas de solución implementaría para manejar la .....49  
situación frente a las discusiones por pérdida de objetos en su grupo?

Figura 9 ¿Cómo procede usted como docente si identifica a un estudiante.....49  
que incurre en expresiones verbales, corporales o despectivas a cualquier miembro de la comunidad educativa?

Figura 10 ¿Cómo considera que es la convivencia en su Institución Educativa?.....49

Figura 11 ¿Cuenta la institución educativa con el comité escolar de convivencia .....50  
establecido en la ley 1620 del 2013?

Figura 12. Situaciones conflictivas que se presentan con mayor frecuencia en su institución.....50

Lista de tablas

Tabla 1. Categorización de variables.....	35
Tabla 2. Cronograma de la investigación.....	40
Tabla 3. Consolidado De Las Encuestas Realizadas Por Regiones A Los Directivos.....	43

## Introducción

La temática global del proyecto de investigación “*Análisis De Las Estrategias De La Gestión De Conflictos En El Aula Por Parte De La Comunidad Académica Para Contribuir Al Fortalecimiento En La Resolución De Conflictos En Las Instituciones Urbanas De Educación Básica Secundaria y Media en Colombia*” tiene como finalidad generar aportes de liderazgo docente significativos y de calidad desde la gestión académica en las instituciones de educación básica y media; donde se enmarca las estrategias enfocadas a la prevención frente a las diferentes situaciones que se presentan en los planteles educativos; donde el papel docente es fundamental a la hora de afrontar y abordar dichas problemáticas entre los estudiantes para una sana convivencia.

Dada la relevante necesidad de tener fuentes que sustentan el proyecto, se desarrolla en el presente documento, el marco referencial con los siguientes capítulos: El liderazgo en aula por parte de los docentes, el conflicto en el aula y la resolución de éstos, la gestión en el aula y académica, estrategias de resolución de conflictos, entre otros contenidos indexados. El marco referencial de la investigación se presenta desde referentes locales, regionales, nacionales e internacionales enriqueciendo la idea de la investigación; por lo tanto, se construye teniendo en cuenta el objetivo de la investigación, contemplando los referentes teóricos utilizados, la metodología aplicada en los instrumentos, el análisis, las conclusiones, inclusive las inconsistencias, contradicciones y los “vacíos”, en miras de establecer un diálogo teórico con cada uno de los autores.

Ahora bien, retomando la idea central es necesario resaltar que es indispensable que los maestros conozcan de forma profunda el contexto de los estudiantes con el propósito de aportar en los espacios académicos experiencias significativas que permitan la intervención acertada para proporcionar un ambiente tranquilo donde se empleen estrategias adecuadas y oportunas que atiendan las necesidades específicas dentro del aula para una sana convivencia entre los educandos.

## Marco general de la investigación

### 1.1 Contextos de la investigación

En las Instituciones Educativas de Colombia en las zonas urbanas se busca fortalecer en los niños, niñas jóvenes y adolescentes habilidades para la resolución de conflictos de manera pacífica, desde la implementación de las aulas de

paz, donde logren consolidar acuerdos a través de la mediación, negociación y conciliación los cuales les permitan trascender en toda la comunidad educativa.

Los espacios académicos y formativos que se generan dentro de las instituciones educativas permiten identificar las necesidades y situaciones que se presentan en el día a día, los cuales tienen relación con los diferentes contextos de los educandos, es por esto que es importante fortalecer el trabajo cooperativo dentro de las comunidades educativas desde la implementación de estrategias pedagógicas trabajadas desde el liderazgo educativo que apunten al desarrollo de habilidades en la resolución de conflictos. Es fundamental reflexionar frente al fortalecimiento de la calidad educativa, en pro de diseñar propuestas que permitan abordar la resolución de conflictos. Según Calderón (2010):

Innegablemente, la misión de la escuela es la formación de un ciudadano democrático que manifieste su respeto por el otro; por ello, es preciso profundizar sobre el fenómeno de la violencia en el contexto escolar, problemática escasamente atendida en las instituciones educativas. (p.43)

La violencia es uno de los conflictos que se presentan dentro de las instituciones educativas con más frecuencia, y esto se refleja en la familia e incluso en la sociedad.

El conflicto social en Colombia se ha convertido en un reto para la educación, con el fin de generar propuestas para el fortalecimiento de la calidad educativa, con miras a la formación no solo cognitiva, sino que contribuya a la formación de personas honestas, que respetan la diversidad y que son útiles para la sociedad.

Es importante precisar que la problemática abordada es un tema de estudio a nivel mundial en donde diferentes organizaciones brindan aportes a nivel educativo. La UNESCO considera como parte fundamental la construcción de paz y el desarrollo sostenible, además, de dar prioridad a la educación para los derechos humanos, las competencias en materia de las relaciones pacíficas, la prevención de los conflictos y la búsqueda de la paz. Es por esto que considera a la educación una herramienta para poder llevar a cabo los objetivos relacionados con la construcción de paz. Para ello se apoya en la creación de la Cátedra de Paz con la Ley 1732 de 2014 la cual tiene como base tres ejes importantes relacionados con: cultura de paz, educación para la paz y desarrollo sostenible; principalmente lo que busca esta cátedra

es fomentar la paz en los entornos escolares y a su vez en los sociales e ir involucrando a las nuevas generaciones en una nueva cultura después de tantos años de conflicto social.

Por lo anterior y en busca de una educación de calidad que abarque la cultura de paz y el desarrollo sostenible nace una iniciativa llamada: objetivos de desarrollo sostenible (ODS) donde se establecieron 17 objetivos que se esperan cumplir para el 2030. Dentro dichos objetivos se puede resaltar la importancia que tiene el objetivo 4 que habla de “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”, así mismo el objetivo 16 el cual se refiere a “Paz, justicia e instituciones sólidas” donde se busca Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

Citando el documento de la ODS menciona, "se estima que el 50% de los niños que no asisten a la escuela primaria viven en zonas afectadas por conflictos". Lo anterior permite soportar la idea de proponer estrategias que permitan la resolución de los conflictos que se presentan en el contexto educativo a través del liderazgo académico.

## **1.2. Antecedentes de investigación**

En el siguiente apartado se presentan diferentes investigaciones desde el campo, nacional e internacional relacionadas con el problema de investigación: “Análisis de las estrategias de la gestión de conflictos en el aula por parte de la comunidad académica para contribuir al fortalecimiento en la resolución de conflictos en las instituciones urbanas de educación básica secundaria y media en Colombia”, las cuales fueron relevantes con las variables de la presente investigación. Se indagó los objetivos planteados, la metodología, los resultados obtenidos y las conclusiones como aspectos fundamentales para la toma de decisiones, aportando en la orientación del proceso de investigación basado en la resolución de conflictos en las instituciones educativas urbanas.

### **1.2.1 Antecedentes Nacionales**

Santamaría (2018), realizó un trabajo de grado titulado “Propuesta Pedagógica para la Resolución de Conflictos en el Aula de Clase en una Institución Educativa del Municipio de Piedecuesta, Santander”. Esta investigación tuvo como objetivo general: Generar estrategias pedagógicas enfocadas a la resolución de conflictos en el aula de clase de los

estudiantes de la básica secundaria de una Institución Educativa del Municipio de Piedecuesta-Santander, mediante el uso de diversas actividades didácticas e innovadoras. Este trabajo de investigación se realizó desde el enfoque de investigación cualitativa, la cual permite la atención a una situación problema existente en el interior de la convivencia escolar entre los integrantes de la comunidad del colegio Carlos Vicente Rey. Es una investigación cualitativa de corte transversal de enfoque investigación - acción participativa; pues busca indagar, comprender y generar estrategias que permitan minimizar el conflicto escolar entre los estudiantes de grado sexto, del Colegio Carlos Vicente Rey y que tiene como finalidad, lograr la comprensión de una problemática presente en el contexto educativo buscando mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los propios colectivos a investigar; pasando de ser un objeto de estudio a ser un sujeto protagonista. El enfoque se basa en métodos de recolección de los datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por tanto, el análisis no es estadístico. La recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes.

El análisis de esta investigación se hizo por medio de una triangulación, esta se realizó desde la concepción de tres variables de carácter transversal para todos los escenarios y participantes de la investigación. Las variables que se consideran para el análisis son: Percepción del conflicto, normas de convivencia, y Reacción ante el conflicto.

Los resultados de esta investigación desde la percepción de conflicto mostraron que hay un entorno con una serie de condiciones desfavorables para la convivencia escolar, denotándose un tratamiento inapropiado entre pares, con una significativa prevalencia de situaciones conflictivas, que resultan expresadas mediante agresiones verbales y físicas.

Los resultados de esta investigación desde la percepción de normas de convivencia mostraron que en la cotidianidad no se evidencia estrategias surtan el efecto esperado ya que las sanciones en la mayoría de los casos no son de tipo pedagógico y finalmente no se constituyen en una estrategia para mejorar la convivencia.

Los resultados de esta investigación desde la percepción de reacción ante el conflicto se evidencio que es existente la dificultad en la adaptación y respuesta por parte de los estudiantes para el afrontamiento de circunstancias estresantes en el entorno escolar, en parte debido a la presencia de emociones negativas como el miedo. Sin embargo, la

principal falencia observada radica en el empleo y ejecución de las habilidades comunicativas como forma de expresión frente al control o no de las emociones generadas por una situación, pues una significativa parte de la muestra estudiada, reconoció una forma inadecuada de respuesta a un estímulo negativo suscitado por un par, lo cual constituye un factor importante para tener en cuenta en la formulación de estrategias pedagógicas que promuevan la sana convivencia y la resolución pacífica de los conflictos.

Las conclusiones de esta investigación se centran en el desarrollo de los objetivos planteados y los hallazgos encontrados desde la Investigación acción. Los cuales fueron fundamentados sobre la realidad que viven los niños y niñas en sus aula de clase, los conflictos que emergen de las relaciones escolares de los estudiantes del grado sexto y que en este sentido la institución educativa Carlos Vicente Rey como formadora de seres humanos integrales trata de dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el PEI; no obstante, en su cotidianidad se presentan múltiples factores que alteran la sana convivencia entre sus miembros, entre los cuales de acuerdo a los hallazgos es posible mencionar; intolerancia frente a situaciones; falta de empatía; poca aptitud de escucha; falta de dialogo y deficiencia en las políticas institucionales dirigidas hacia la formación de competencias ciudadanas. En este mismo sentido se pudo determinar que los docentes de la institución 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 un lado la reflexión, la creación de acuerdos, la posibilidad de dialogo y la escucha activa, generando 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.

En esta misma línea Mogollón, F. y Arroyave, A. (2019). En su investigación: “Concepciones de Conflicto en Estudiantes de las Instituciones Educativas María Auxiliadora y Pedro Uribe Mejía en el Departamento de Risaralda”, la cual tiene como objetivo general: Interpretar las concepciones de conflicto en los estudiantes de grado quinto de las Instituciones Educativas María Auxiliadora del municipio de Santuario, Risaralda y Pedro Uribe Mejía (Sede Charco Hondo) del municipio de Santa Rosa de Cabal, Risaralda, antes y durante el desarrollo de la unidad didáctica -

Conociendo el conflicto, transformo mi entorno en la enseñanza y el aprendizaje de las Ciencias Sociales-. En la que pretenden reconocer cuáles son las concepciones que tienen los estudiantes de dichas Instituciones Educativas, para así proponer una unidad didáctica que permita el fortalecimiento de la sana convivencia en el entorno escolar.

Entre los hallazgos encontrados en la presente investigación se evidencia que los dos grupos tienen diferentes concepciones implícitas sobre el conflicto, producto del medio donde se desenvuelven. Se observaron tres perspectivas de las concepciones de conflicto: la primera es la perspectiva tecnocrática-positivista del conflicto, la segunda perspectiva es la hermenéutico-interpretativa y por último la perspectiva crítica.

Esta investigación de corte cualitativo tuvo como resultado la implementación de la unidad didáctica llamada Conociendo el conflicto transformo mi entorno, donde a través del reconocimiento del conflicto como un evento natural e incluso ineludible en determinadas ocasiones, los estudiantes pueden encontrar en el conflicto una oportunidad para empatizar con el otro, una oportunidad de ver las cosas desde puntos de vista diversos a los que se tienen y en un pretexto para disentir de manera civilizada y por medio del diálogo, para llegar a acuerdos programáticos e incluso al conocimiento de nuevos saberes.

Esta pesquisa nos permite conocer algunas estrategias que se han abordado en diversos contextos, donde la resolución de los conflictos se ha trabajado desde las aulas de clase como elementos pedagógicos y didácticos que llevan al fortalecimiento de las relaciones humanas entre los estudiantes y las comunidades educativas en general, y no como hechos que tienen que ser sancionados de manera drástica y correctiva.

De otro lado, otra propuesta investigativa para tener en cuenta es la realizada por Martínez Ruth (2022) llamada “Propuesta pedagógica sobre la enseñanza de resolución de conflictos en contextos escolares de básica secundaria en Colombia”, la cual tuvo como objetivo general: Analizar las prácticas académicas para la enseñanza de la resolución de conflictos en la educación media en Colombia. La autora plantea que, para entender el conflicto, se debe contar con estrategias y elementos para la comprensión de los escenarios, actitudes y emociones presentes en este tipo de campos.

Esta propuesta de investigación se enfocó en la población estudiantil de bachillerato de cualquier institución educativa, que cuente con estudiantes entre los rangos de edades de 12 y 18 años.

La investigación se abordó desde un enfoque de carácter documental, la cual utiliza una metodología cualitativa que permite identificar los significados, opiniones de la comunidad educativa sobre los conflictos escolares, para esto se pone en contexto desde la problemática del país como fue la firma del acuerdo de paz en la Habana, donde se direccionó la implementación de la cátedra de la paz en las instituciones educativas como un instrumento para consolidar prácticas pacíficas. De acuerdo con lo anterior y con el ánimo de fortalecer los lazos afectivos, menguar los conflictos en el aula de clase y mejorar la calidad educativa esta propuesta se enfocó en la utilización de los MOOC, llamados también cursos masivos abiertos y en línea. Los MOOC hacen parte del E-learning que según lo explica Fernandez-Pampillon (2009), “son plataformas educativas o entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje, constituyen, actualmente, una realidad tecnológica creada en internet que da soporte a la enseñanza y aprendizaje (. . .)”.

Los resultados de esta investigación después de aplicar 3 módulos en la plataforma fueron: Los estudiantes lograron conceptualización y reconocimiento del conflicto y sus tipologías, asimismo se logró sensibilización en cuanto a las emociones y las habilidades comunicativas de los estudiantes; finalmente se puso en práctica los conocimientos adquiridos desarrollando sus habilidades, competencias comunicativas en el entorno educativo y, así mismo, los estudiantes contribuyeron en el entorno social para el manejo adecuado en la resolución de conflictos mediado por diferentes herramientas dadas en las prácticas diarias en sus diferentes escenarios.

### **1.2.2 Antecedentes Internacionales**

En el campo internacional se encontró un antecedente de mucha relevancia para esta investigación, es el trabajo de Raya (2018). Quien realizó la investigación titulada: “Gestión educativa y el manejo de conflictos en las Instituciones Educativas de la RED N° 6, Cercado de Lima”, esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión educativa y el manejo de conflictos en las Instituciones educativas de la RED N° 6, Cercado de Lima.

Este trabajo investigativo corresponde a una investigación de tipo sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque

cuantitativo; de diseño no experimental. La población censal estuvo conformada por 356 docentes, una muestra de 185 docentes, el tipo de muestreo fue probabilística estratificada.

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta y el instrumento fue de tipo cuestionario con el fin de establecer si la gestión educativa (directiva, institucional, administrativa, pedagógica, comunicativa, manejo de conflictos, negociación, mediación, conciliación, arbitraje) frente a la resolución de conflictos y determinar si la gestión es inadecuada, adecuada o muy adecuada.

Los resultados mostraron un óptimo nivel de la gestión educativa y un adecuado nivel de la práctica docente frente al manejo de conflictos en las instituciones educativas de RED N° 6, Cercado de Lima, 2016.

En conclusión, con esta investigación se establecieron coeficientes de correlación estadísticamente significativa entre la gestión educativa y el manejo de conflictos, asimismo se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión educativa y la negociación, también se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión educativa y la mediación; además se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión educativa y la conciliación, por último se estableció el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la gestión educativa y el arbitraje en las Instituciones educativas de la RED N° 6, Cercado de Lima, 2016.

Por otra parte, Soto (2020), señala en su artículo: “Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar”, investigación realizada en la Unidad Educativa Distrito Metropolitano de Santo Domingo de los Tsáchilas (Ecuador), en la cual realizó un análisis de las competencias que tienen los docentes al momento de gestionar los conflictos en el ámbito escolar. Esta investigación es tipo descriptiva y se realizó una toma de muestra a 50 educadores, a los cuales les fueron aplicados una serie de encuestas.

La recopilación de las encuestas tuvo como objetivo analizar comportamientos y el desempeño docente al momento de gestionar los conflictos, y como estos actúan eficazmente colocando un plan de acción-actuación-creación,

para resolver problemas y realizar actividades, el saber conocer y el saber hacer, e identificando las demandas o necesidades individuales, del entorno y las partes involucradas para la resolución de conflictos y mejorar la convivencia.

En este sentido, Soto (2020), considera en conclusión que los docentes son fichas clave para la resolución de conflictos escolares, siempre y cuando tenga las competencias necesarias tanto cognitivas, procedimentales y afectivo-emocionales para abordar las situaciones de difícil convivencia y lograr apropiadamente la resolución de los conflictos, planificando y organizando las actividades dentro y fuera del aula para mantener un excelente clima de trabajo e inferir adecuadamente en las causas que originan dichos conflictos, apuntando al mejoramiento continuo, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer.

Generalmente el surgimiento de conflictos no son gestionados de una buena manera, cada docente actúa desde un modelo tradicional y según su criterio, muchas veces sin tener el tacto o las competencias necesarias para abordar dichas problemáticas de convivencia, es por eso, que este trabajo se relaciona con la investigación en curso, puesto que el docente es el artífice principal para una sana convivencia e incide en la gestión de la convivencia escolar, por lo cual debe de apuntar siempre a una convivencia armónica y que esta sea un eje transversal, en el que se adopten actitudes de diálogo, igualdad de derechos, tolerancia, respeto, responsabilidad afectivo-emocional y acuerdos, ante las distintas situaciones conflictivas que se generen en el ámbito escolar.

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

En esta investigación se identifican las características de los contextos, los diferentes factores y las necesidades específicas relacionadas con la resolución de los conflictos de las instituciones urbanas de educación básica y media en Colombia.

El gobierno nacional considera la educación como el camino para conseguir una Colombia pacífica, donde la sociedad logre hacer uso de herramientas que le permitan resolver situaciones de conflicto que son inherentes al ser humano y por tanto a las relaciones sociales. Por tal motivo las escuelas dejaron de ser vistas como el lugar para llenarse de saberes y conocimiento académicos, para pasar a ser vistas como el lugar para aprender a ser, aprender a aprender y

aprender hacer, es decir, una educación que busca la integración entre el saber y el ser, que permita el avance en generar territorios de paz.

Son muchas las investigaciones que han surgido alrededor del tema, las cuales pretenden brindar alternativas en relación a las diferentes situaciones de conflicto que se presentan en los contextos educativos. Según Chiavenato, (2006) en su estudio indica que “los seres humanos de ningún modo poseen los mismos objetivos e intereses, por lo que, esta diferencia de objetivos e intereses son los que hacen que se produzcan los conflictos”. Dichas investigaciones sirven de insumo a este proyecto, para evaluar la pertinencia de las herramientas que están siendo implementadas en cuanto a la resolución de conflictos dentro del aula por parte del liderazgo docente.

Teniendo en cuenta las experiencias de aula que los docentes han vivido en los diferentes entornos en los que hacen intervención educativa, se siguen presentando al interior de las instituciones situaciones relacionadas con la violencia y conflictos en general que llevan a la deserción escolar.

La realidad social que vive actualmente Colombia en cuanto a los conflictos que se presentan en los contextos educativos, permiten contemplar la necesidad de fortalecer habilidades en los estudiantes frente a estas problemáticas y proponer desde la dirección docente herramientas para la solución de conflictos.

Partiendo de lo anterior surge como pregunta de investigación ¿Cómo diseñar una propuesta pedagógica para docentes, desde el liderazgo en el aula, que contribuya al fortalecimiento en la resolución de conflictos en las instituciones urbanas de educación básica y media en Colombia?

Así mismo se generan otros cuestionamientos, ¿de qué manera determinar los factores que contribuyen desde el liderazgo académico en la resolución de conflictos dentro del aula?, ¿qué importancia tiene identificar las problemáticas que se generan al interior de las aulas con el fin de proponer las herramientas de resolución de conflictos pertinentes?, ¿cuál es la pertinencia de evaluar las herramientas de resolución de conflictos que se implementan en las aulas por parte de los docentes?

#### **1.4 Objetivos**

**General:**

Analizar las estrategias de la gestión de conflictos en el aula por parte de la comunidad académica para contribuir al fortalecimiento en la resolución de conflictos en las instituciones urbanas de educación básica secundaria y media en Colombia

**Específicos:**

Determinar los factores que contribuyan desde el liderazgo académico en la resolución de conflictos dentro del aula.

Identificar las problemáticas que se generan al interior de las aulas con el fin de proponer las herramientas de resolución de conflictos pertinentes.

Evaluar las herramientas de resolución de conflictos que se implementan en las aulas por parte de los docentes y estudiantes

**1.5 Justificación del estudio**

Colombia es un país cuya historia ha estado constantemente permeada por el conflicto, por esto, para la sociedad es importante la creación e implementación de políticas de paz. Dichos lineamientos y estrategias deben empezar en las aulas de clase, lugares donde se construyen las dimensiones del ser y del saber de los ciudadanos. Es entonces, deber de las instituciones educativas, otorgar a los educandos las herramientas necesarias para la resolución de conflictos, para de esta forma, construir una sociedad basada en parámetros de paz y respeto. La influencia del docente es uno de los pilares fundamentales sobre los cuales apoyar este objetivo; en este sentido, es necesario capacitar al profesorado con propuestas pedagógicas que le arrojen luz, para que este pueda implementar estrategias adecuadas, que le permitan resolver desacuerdos dentro del contexto educativo.

En las aulas de las instituciones educativas urbanas de Colombia, se presenta una enorme oportunidad para ayudar en la resolución de las problemáticas, relacionadas con los conflictos que surgen, fruto de las diferencias entre los estudiantes que integran los diferentes espacios de formación en las ciudades del territorio nacional. El rol del docente como líder transformador es de suma importancia para generar un cambio significativo en estas realidades, sin embargo, existen pocos estudios que estén relacionados o dirigidos directamente hacia los profesores, quienes manejan la situación con base en sus propias experiencias, pero no necesariamente, basándose en lineamientos claros. Esto genera una dinámica que puede dificultar la sana convivencia en el aula, debido a que se depende en su totalidad de las habilidades previamente adquiridas por el docente, para implementar una solución que dé respuestas a las variantes de cada conflicto que pueda surgir en las instituciones.

Una de las problemáticas principales que surge a partir de un estudio de esta índole, es la generalización de los contextos alrededor de una situación; en este caso; el conflicto dentro de las aulas, cuyas causas se ven determinadas por factores culturales, sociales, migratorios, económicos, demográficos, entre otros; que varían entre las diferentes regiones objeto de estudio.

Cuando se observa la problemática planteada, se evidencia la importancia de realizar este tipo de estudios, para identificar las similitudes y diferencias de las situaciones que generan conflictos en las aulas, en los distintos contextos urbanos de todo el país y de esta forma, encontrar características en común que puedan ser abordadas, resueltas y cuya solución pueda ser aplicada y adaptada.

La presente investigación surge, a partir de la necesidad de conocer cuáles son los problemas relacionados con los conflictos que pueda encontrarse el docente en el aula; con el propósito de diseñar una propuesta pedagógica, planteada desde el liderazgo docente, que a través del estudio y análisis de situaciones claves en diferentes lugares de Colombia y prestando especial atención a cómo se han venido manejando por parte del profesorado, permitan identificar los recursos más adecuados y eficientes, aplicables en las diferentes situaciones que puedan surgir.

Este trabajo busca generar un impacto dentro de las dinámicas de resolución de conflictos, aportando herramientas que puedan ser utilizadas por los docentes para este propósito. Esta gestión académica generará un profundo cambio en las estructuras sociales que se evidencian al interior de las instituciones educativas y por ende, hacia futuro, dentro de la sociedad misma.

Por otra parte, este estudio es una contribución a las investigaciones relacionadas con la resolución de conflictos dentro del aula en el contexto urbano colombiano, recopilando información clave que va a facilitar la implementación de estrategias que permitan mejorar la convivencia dentro de las instituciones educativas y la creación de procesos que puedan ser aplicables en el territorio nacional. Del mismo modo, puede ser el punto de partida para futuras investigaciones que permitan esclarecer aún más el panorama y desemboquen en el desarrollo y evolución de estrategias que fomenten una convivencia basada en parámetros de paz, tolerancia y respeto, tanto dentro como fuera del aula.

## **1.6. Delimitación y limitaciones**

### **Delimitación**

Existe un reto referente a las diferencias en las condiciones específicas de cada uno de los contextos de la educación básica y media en Colombia, que, al ser un país tan diverso, presenta precisamente unas realidades únicas relacionadas estrechamente con las condiciones ambientales, sociales, económicas y culturales de cada región. Esto dificulta la estandarización de parámetros para la resolución de conflictos a nivel general. También, debe tenerse en cuenta el aspecto relacionado con la migración, hecho que ha cambiado el panorama social y cultural en varias partes del territorio, poniendo en contraste nuevos patrones socioculturales y sumando aún más diversidad al país.

En la presente investigación se abordará una población estudiantil en el nivel de media y básica secundaria de algunas instituciones urbanas de los departamentos de Cundinamarca, Sucre, Antioquía y Huila de Colombia; enfocada en el diseño de una propuesta pedagógica desde el liderazgo en el aula para docentes, con el fin de fortalecer estrategias de resolución de conflictos; generando así, acciones de mejoramiento en el aula para fomentar una sana convivencia.

## **Limitación**

La limitación en un proyecto de investigación , corresponde a situaciones que están fuera del control del investigador e intervienen el desarrollo de la misma. Por lo tanto, es necesario señalar que algunas limitaciones podrían ser: En Colombia, en zonas rurales y urbanas se presenta una gran problemática en cuanto a la Resolución de Conflictos en las aulas escolares; ya que las instituciones educativas se regulan con diferentes leyes y resoluciones que no permiten que la educación sea impartida de la mejor manera y sobre todo que se adapte a los requerimientos del contexto y necesidades de los estudiantes; trayendo así como resultado la mala convivencia estudiantil y mala educación con grandes falencias y vacíos que los docentes encargados no alcanzan a solucionar, sin dejar de lado las grandes restricciones a nivel investigativo que no permite conocer las diferentes metodologías de estudio que se deben implementar para que las instituciones tengan conocimientos e interés en la aplicación de nuevas investigaciones científicas orientando a los estudiantes a obtener mejor futuro.

- El poco tiempo y espacio que se tendrá para obtener resultados exactos en la investigación.
- Las Restricciones y condicionamientos por parte de las instituciones educativas al realizar la investigación.
- Los trastornos de conducta, trastornos de aprendizaje, percepción visual, de memoria, de motricidad de algunos estudiantes.

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

### **2.1 Marco conceptual**

Este apartado comprende la fundamentación de la investigación que tiene como temática central “Análisis de las estrategias de la gestión de conflictos en el aula por parte de la comunidad académica para contribuir al fortalecimiento en la resolución de conflictos en las instituciones urbanas de educación básica secundaria y media en Colombia” abordando cuatro ejes centrales durante el desarrollo del proyecto y que tiene como finalidad argumentar el objeto de estudio que es la resolución de conflictos en instituciones urbanas que se ha convertido en una necesidad cada

vez mayor, es por esto que, para la comprensión y resolución de la problemática planteada en este documento, se hace necesario conocer algunos conceptos como lo son: Liderazgo en el aula por parte de los docentes, el conflicto en el aula y la resolución de estos, la gestión en el aula y académica y las estrategias de resolución de conflictos.

### ***Capítulo 1. El liderazgo en el aula por parte de los docentes***

El liderazgo en la actualidad puede ser visto desde diferentes enfoques, estudiado desde diferentes disciplinas y a su vez analizado en diferentes escenarios en un entorno social, académico, político, económico, religioso etc. Para Bernasconi y Rodríguez-Ponce (2018) sostienen que el líder es quien tiene influencia en los miembros de un equipo u organización para que efectúen las tareas necesarias para conseguir los objetivos; a lo que el liderazgo sería “la capacidad de influir, incidir o inducir a los grupos o individuos al interior de un equipo o una organización para lograr una determinada actuación o comportamiento en favor de alcanzar los objetivos o metas institucionales” (p.31). A lo que nos llevaría en un principio a un liderazgo transformacional; ya que está enmarcado en motivar, generar cambios y ser ejemplo a seguir.

El liderazgo ha venido marcando la vida, y en especial la educación. Desde los inicios de la humanidad, ha marcado el desarrollo y evolución, generando grandes personajes, que por sus conocimientos, competencias y habilidades han logrado guiar o motivar a otros a conseguir objetivos individuales y/o colectivos (Peña, 2018). Desde esta perspectiva el rol del docente se vuelve fundamental-trascendental en un aula de clase. Por lo que, de manera genérica, estos procesos se entienden como todas aquellas acciones, estrategias y planes implementados con el objetivo de transformar los conflictos desde improductivos o negativos a positivos o productivos (Cristóbal Villalobos, 2017).

El objetivo de la investigación es estudiar los procesos de conflictividad educativa, dando cuenta de las estrategias y marcos de acción implementadas por los directivos escolares en establecimientos (Cristóbal Villalobos, 2017) educativos arrojando que factores se deben fortalecer vínculos de hermandad y así erradicar o mejorar los conflictos que se llegasen a presentar.

las investigaciones en torno a esta materia son casi inexistentes, por lo que la presente exploración se entiende como un avance para el ámbito de la investigación educativa en general y del liderazgo educativo en específico (Cristóbal Villalobos, 2017). En este sentido cuando hablamos de liderazgo en el aula de clase, el docente debe asumir un amplio conocimiento en cuanto a la orientación, gestión, normatividad, y resolución de conflictos; dando como resultado procesos que conlleve a las dinámicas que correspondan en gran medida a las habilidades de un buen desempeño de liderazgo en el aula de clase. El directivo podría entenderse como un actor central en la conflictividad escolar (Cristóbal Villalobos, 2017). Es así, que los docentes en un concepto amplio deben entender, desarrollar, utilizar herramientas que les permita utilizar habilidades que potencialice de manera integral a los educandos. El docente en aula fortalece habilidades cognitivas, emocionales, comportamentales, familiares, minimizando de manera considerable los actos negativos que se puedan presentar dentro del aula de clase.

De igual forma y focalizando el liderazgo en un grupo de individuos en esta investigación puntual el aula de clase de instituciones educativas en Colombia “el líder escolar debería comprender los principios pedagógicos que subyacen al proceso de aula” (Mellado, Et al., 2017, p.542). Es decir, que el liderazgo escolar no solo está en los procesos académicos inmersos en el aula; si no que también comprende un liderazgo desde la dirección y demás áreas de las instituciones académicas y no solamente frente a la pedagogía.

Lo que conlleva a replantear desde donde se imparte o por quien el liderazgo en la institución educativa; a lo que se busca impartir acciones de liderazgo desde las diferentes áreas de la institución para así tener una educación de calidad y el servicio que se presta. El liderazgo pedagógico implica también una mejora en la calidad y efectividad del funcionamiento de la escuela (Bolívar, 2010; García y Flores, 2018).

García y Flores (2018) señalan la importancia del liderazgo distributivo y muestran que: “se caracteriza por que el líder crea rutinas que ayudan a transformar la cultura del centro, contribuyendo a la mejora de la satisfacción laboral de los docentes y del desempeño académico en el alumnado, con una pérdida de protagonismo para las funciones y acciones del líder” (p.80).

## ***Capítulo 2. El conflicto en el aula y la resolución de estos***

El concepto de resolución de conflictos es de vital importancia en el ámbito educativo, pues esta actividad es inherente al ser humano, y se desarrolla con el paso del tiempo de acuerdo con distintas problemáticas que se puedan presentar desde una temprana edad. La resolución de conflictos también se desarrolla desde las matemáticas, las cuales potencian un pensamiento lógico que permite ir aumentando cada vez más la complejidad del problema al cual se le va a dar solución. Por lo tanto, se puede afirmar que la resolución de conflictos es la capacidad que tiene el ser humano para resolver diferentes problemáticas que se presentan en su vida teniendo en cuenta su edad y nivel de desarrollo. (Piñero, J; Pinto, E y Diaz, E., 2016)

Por otra parte, es necesario tener en cuenta que, tal como lo afirman Pérez V., Amador L. y Vargas M., los conflictos en el aula son generados por varios factores, entre ellos, la falta de interés en la participación en las clases por parte de los estudiantes, además mencionan que es necesario manejar ciertos aspectos de forma transversal en todas las asignaturas, los cuales ayudarán a mejorar actitudes y formas de comunicación, los cuales serán positivos y favorecerán la resolución de conflictos en el aula de clases. (2011).

Dichos aspectos a manejar y tener en cuenta para la resolución y disminución de conflictos en el aula de clases son: el diálogo, el aprendizaje cooperativo, la solución de problemas, la autorregulación, la participación cooperativa en la elaboración de las normas, la comprensión y el control de la agresividad, la confrontación de ideas y la implicación de todas las partes al momento de resolver conflictos que se hayan podido presentar debido a diversos factores. (Pérez V., Amador L. y Vargas M., 2011).

## ***Capítulo 3. La gestión en el aula y académica***

La gestión académica, hace referencia a la organización, es decir, en el ámbito institucional, a la organización como tal de una institución educativa (misión, visión, objetivos, principios, políticas, etc.), es el proceso de diagnóstico, ejecución, seguimiento y evaluación. Es decir, si existe una gestión académica y educativa, habrá organización y, por ende, una aplicación teórico-práctica acertada. (Viveros, S. y Sánchez, L., 2018)

La gestión académica es aquel ámbito de acción orientada a facilitar y mejorar los procesos formativos que se imparten en las instituciones educativas. Esto hace referencia, a la implementación y seguimiento de procesos de mejoramiento continuo que les permita responder y anteponerse a las necesidades formativas de los estudiantes, a las exigencias del entorno, del mercado laboral y la política pública. Teniendo en cuenta que la gestión académica es el alma de la institución educativa, cumple un proceso misional y cada uno de los procesos están orientados a mejorar el progreso de los estudiantes en lo relacionado con el proceso de enseñanza y aprendizaje.

La Gestión académica es la esencia del trabajo de un establecimiento educativo, pues señala cómo se enfocan sus acciones para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional. Esta área de la gestión se encarga de los procesos de diseño curricular, prácticas pedagógicas institucionales, gestión de clases y seguimiento académico. (MEN. 2008. p 27)

Una definición relacionada con la gestión académica la encontramos en Botero (2009), “la Gestión Educativa se concibe como el conjunto de procesos, de toma de decisiones y realización de acciones que permiten llevar a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación.” (p. 2), para ello, es de vital importancia que está depende de una organización general que busca responder a las necesidades de la comunidad, realizando acciones que provoquen el ambiente de aprendizaje adecuado en el institución.

De la misma se deriva la gestión en el aula comprendida como todas las acciones que toma un docente para crear y mantener un ambiente de aprendizaje que propicie el logro de los objetivos. De tal manera, que lleve a desafiar a los estudiantes y a llevarlos a un nivel de aprendizaje mayor y más profundo, que propicien un clima de aula que favorezca el mismo.

Brophy (2006) plantea que la gestión de aula implica todas aquellas acciones que permiten crear y mantener un ambiente de aprendizaje donde se articulan instrucciones que potencian la construcción y organización de un ambiente físico del aula, estableciendo reglas y procedimientos que posibilitan la atención de los estudiantes.

La gestión de aula debe ser la oportunidad para que los estudiantes y docentes experimenten el éxito por lo tanto debe ser: planeada, lo que implica que la improvisación no responda a los objetivos propuestos; preventiva, que permita generar oportunidades de mejoramiento y no simplemente reactiva; controlada y organizada, lo que fortalece la autonomía y dominio que contribuya a desarrollar comportamientos que faciliten o mejoren el aprendizaje.

Marzano y otros (2003) plantean que para una adecuada gestión de aula es fundamental promover el desarrollo social de los estudiantes y su autorregulación. Es decir, que se hagan responsable por su comportamiento. Todo lo anterior en relación positiva profesor – estudiante; para lo cual se debe generar el establecimientos de normas y procedimientos, intervenciones disciplinarias efectivas, disposición mental (mind set) y conciencia de los estudiantes de su responsabilidad y autonomía.

#### ***Capítulo 4. Estrategias de resolución de Conflictos***

De acuerdo con la revista médica Ocronos (2021) el identificar y conocer las estrategias de resolución de conflictos es indispensable dentro de cualquier ambiente laboral y social. Principalmente si en el desempeño de la labor se involucra la interacción contaste con variedad de personas, con la exposición permanente a que se presenten desacuerdos.

Existen entonces las siguientes estrategias concretas para la resolución de conflictos:

**Mediación:** es un sistema extrajudicial para la resolución de conflictos sin intervención en primera instancia de la justicia. Es de carácter cooperativo y voluntario e involucra a un tercero o mediador quien debe ser neutral y facilitar los mecanismos de comunicación y medios para resolver la disputa. De no resolverse con este proceso el conflicto deberá continuar a la vía judicial. Ejemplos de situaciones que se pueden solucionar por medio de la mediación: Procesos de separación, custodia de hijos, conflictos laborales entre trabajador y empresa, herencias familiares, entre otros.

**Negociación y conciliación:** Se realiza un debate entre las partes involucradas e implica que estas estén dispuestas a colaborar, conciliar y un compromiso con el acuerdo; utilizando el dialogo y la discusión descartando la violencia. En las negociaciones el resultado no siempre es ganar todos se puede presentar que: ambas partes ganan y

quedan satisfechas o una gana y la otra pierde por lo que no consigue el máximo beneficio a costa del otro, o en otros casos ambos pierden.

Arbitraje: Normalmente es la última estrategia utilizada y en ella al igual que en la mediación participa un tercero, en este caso este escuchara y recopilara todos los argumentos e información necesaria y luego el mismo será quien tome la decisión final del conflicto a diferencia del mediador que solo facilita la comunicación y son las partes quienes deciden en esta estrategia la responsabilidad del acuerdo final es del tercero. (Villa, B., 2021)

## 2.2 Marco teórico

Cuando se habla de liderazgo en la educación y en el aula, se habla indirectamente de calidad educativa, “la experiencia de sistemas educativos exitosos sitúa al liderazgo escolar como segundo factor de influencia en los aprendizajes” (Contreras, 2016, p. 235). Así, las instituciones educativas en sus procesos de mejora, han visto evidenciada esta relación, “Existe un amplio consenso en la reciente literatura pedagógica internacional en que el liderazgo en los centros educativos es uno de los factores que se relacionan de forma significativa con la calidad educativa” (OCDE, 2012, como se citó en Martínez e Ibarrola, 2015), constatando la necesidad de fortalecer este ámbito en su organización y dando especial atención e importancia al rol del profesor. Martínez e Ibarrola mencionan:

Por ello, se hace necesaria más que nunca la creación de estructuras de liderazgo efectivo, capaces de impulsar y ejecutar los proyectos educativos de centro de forma eficiente, para que su proyección llegue, finalmente, al núcleo fundamental de toda acción educativa: el trabajo del aula con los estudiantes. Y en este camino, los profesores son un elemento clave. La promoción del desarrollo del profesorado se perfila, entonces, como una de las tareas principales de los directivos. (2015, p. 57)

A raíz de esto, la perspectiva con respecto al liderazgo ha venido cambiando; en las investigaciones en el área no siempre se menciona de manera directa al docente, “a pesar de que el profesorado es uno de los elementos principales tenidos en cuenta al describir las tareas o funciones del líder.” (Martínez e Ibarrola, 2015, p. 58), sin embargo, planteamientos sobre tipos de liderazgo, como el pedagógico, abordan el papel de líder del docente de una forma más

puntual, subrayando la importancia de mantener un liderazgo colaborativo entre los directivos y docentes, promoviendo el desarrollo profesional de los últimos, en pro del mejoramiento de la calidad educativa y las instituciones. “Estos diversos tipos de liderazgo coinciden en estimar al profesor como instrumento clave de la mejora de la enseñanza y el aprendizaje, y mantienen como uno de los principales objetivos de su trabajo de gestión el lograr su desarrollo profesional.” (Martínez e Ibarrola, 2015, p. 57).

Al hablar de conflicto en las aulas, es necesario mencionar que “los centros educativos son un reflejo de la sociedad” (Torrecilla et. Al, 2016), intuyendo que este se presentará tanto en las instituciones, como fuera de ellas, y un correcto manejo de las mismas, evitará el agravamiento e influirá de manera directa en los involucrados “la gestión apropiada de los conflictos puede evitar males mayores, a la vez que, una intervención eficaz supone un aprendizaje positivo para los participantes” (Córdoba et.al., 2010, como se citó en Obaco, 2020).

Así, es importante resaltar el rol del profesor en este campo: “El docente es de crucial importancia para la gestión de la convivencia escolar” (Obaco, 2020), para Olmos et. al., sin embargo, “La formación docente “en solución a los conflictos” es una de las variantes formativas más olvidada, dado que este contenido se ha centrado en la investigación, principalmente, en el trabajo con estudiantes”. (2017)

A lo que es importante, las estrategias pedagógicas aplicadas en el aula por parte de los docentes; en el cual se debe tener en cuenta las emociones que han tenido últimamente una gran relevancia en los procesos de aprendizaje y calidad de enseñanza; Bisquerra, Pérez y García (2015) establecen la relación entre la IE y la educación, afirmando que el dominio de la inteligencia emocional aporta significativamente al éxito académico, al aprendizaje colaborativo, a la adaptación social, a la toma de decisiones, al bienestar, a la resolución de conflictos y al desarrollo de capacidades de liderazgo de los docentes. Aprendiendo así al manejo de relaciones interpersonales en el aula y a crear lineamientos estratégicos en la resolución de conflictos.

Por otro lado, el desarrollo del conflicto y sus causas son determinadas en gran medida por factores del contexto “El contexto social actual, marcado por la inseguridad, la violencia y las malas relaciones interpersonales en el ámbito

escolar, son razones suficientes para impulsar el desarrollo de programas que mejoren la convivencia y, en consecuencia, la gestión de conflictos.” (Obaco, 2020). Sin embargo, algunos cambios en el mismo, han pasado a tener relevancia, sobre todo porque han afectado la manera en la que el docente y los estudiantes se desenvuelven en el aula, evidenciando la necesidad en los docentes de adquirir habilidades que les permitan ser mediadores eficientes.

### 2.3 Marco legal

A continuación, se enmarcan las normas vigentes en Colombia, sobre la resolución de conflictos en el aula; creadas con el fin de disminuir y solucionar las diferentes situaciones que se presentan en los centros educativos por parte de los estudiantes; y que se consideran fundamentales a la hora implementar las rutas de atención, las cuales deben garantizar la protección de los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes del país.

El marco normativo institucional en Colombia tiene una jerarquización que permite realizar acuerdos en la comunidad educativa; como primera instancia se debe tener en cuenta: la constitución política de Colombia, sentencias de corte constitucional, leyes, decretos, ordenanzas, y acuerdos.

La protección legal frente a los derechos de los niños niñas y adolescentes y las medidas de prevención que se pueden tomar frente algunas situaciones que emergen de factores cotidianos en los que se desarrollan los menores y que se ven reflejados en el aula de clase; serán el punto de partida para entender las diferentes disposiciones legales como lo es el código de infancia y adolescencia; la ley 115 de 1994. (1994, 8 de febrero). Congreso de la República. Diario oficial 41.214.

La ley 1620 de 2013. (2013, 15 de marzo). Congreso de la República. Diario oficial 48.733

El decreto 1075 de 2015. (2015, 26 de mayo). Congreso de la República. Diario oficial 49.523

La ley 1732 de 2014. (2014, 1 de Septiembre). Congreso de la República. Diario oficial 43261; entre otras así mismo como jurisprudencia, que servirán para enfrentar estas situaciones complejas que se presentan en los alumnos en un centro educativo.

En este orden el Código de infancia y adolescencia ley 1098 de 2006. (2006, 8 de noviembre ). Código de la Infancia y la Adolescencia. Diario Oficial N° 46.446; en el cual imparte normas sustantivas frente a los derechos de los menores de edad, pero a su vez enmarca un sistema de responsabilidad penal para adolescentes que se pueden ver inmersos en la comisión de un delito y que enmarca el proceso y sanción a realizarse por parte del aparato judicial hacia estos menores con el fin de hacer una resocialización, un restablecimiento de derechos de estos menores que infringen la ley; igualmente establece las medidas de protección para prevenir los conflictos en el aula de clase y frente al acoso escolar.

Encontramos normatividad legal enmarcada a rutas de prevención frente a esas situaciones de conflicto que se presentan en los establecimientos educativos, como Ley 1620 de 2013. (2013, 15 de marzo). Congreso de la República. Diario oficial 48.733 “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.”, en la cual se establece los comités a nivel nacional, regional e institucional enmarcados en el manual de convivencia que deben estar diseñados acorde a las problemáticas e intereses de la comunidad educativa, así mismo enfatiza también frente a la acción a tomar por parte de los directivos y docentes cuando evidencian situaciones o comportamientos en los menores.

Así mismo, el decreto 1075 de 2015. (2015, 26 de mayo). Congreso de la República. Diario oficial 49.523: “incorpora las modificaciones introducidas al decreto único reglamentario del sector Educación a partir de la fecha de su expedición” .

También tenemos la ley 1732 de 2014. (2014, 1 de Septiembre). Congreso de la República. Diario oficial 43261 “Por la cual se establece la Cátedra de la Paz en todas las instituciones educativas del país.”

En la ley 599 de 2000. ( 2000, 24 de julio). Congreso de la República. Diario oficial 44.097; Código penal – ley 1482 de 2011. (2011, 30 de noviembre). Congreso de la República. Diario oficial 48270 “Por medio de la cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones, en pro de protección de derechos de los menores, pero a su vez de la penalización frente a los infractores de los derechos”.

Frente a la jurisprudencia respecto de la protección de derechos como lo es la Sentencia T- 120 de 2019. (2019, 18 de marzo). (Antonio, Lizarazo, M.S) “derecho a la educación inclusiva, deber de los colegios de utilizar las metodologías y herramientas existentes en aras de mejorar el clima escolar de todos los estudiantes.

El ministerio de educación nacional al ver las diferentes problemáticas que se han presentado en las instituciones educativas y de acuerdo a la normatividad vigente y en pro de mejorar la educación, la calidad de esta creo rutas de atención que parten desde la ley 1620 de 2013. (2013, 15 de marzo). Congreso de la República. Diario oficial 48.733 y que deben implementar en los planteles educativos y en su manual de convivencia.

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

#### **3.1 Método de investigación**

De acuerdo con el título y los objetivos planteados, la presente investigación se enmarca en el enfoque mixto con carácter – descriptivo, de acuerdo con (Hernández,Mendoza,2018), los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

En este sentido la presente investigación permite integrar elementos cualitativos y cuantitativos en el campo educativo, convirtiéndose en una herramienta útil para comprender, reflexionar e interpretar los fenómenos educativos referentes a las situaciones conflictivas que se presentan en las aulas de clase en la educación básica secundaria y media de las instituciones educativas urbanas de Colombia.

En consecuencia, la vigente indagación acude al desarrollo de procesos desde la perspectiva del método inductivo - cualitativo, en este sentido Francis Bacon (1561-1626), citado por Dávila (2006), fue el primero que propuso la inducción afirmaba que:

Para obtener conocimiento es imprescindible observar la naturaleza, reunir datos particulares y hacer generalizaciones a partir de ellos. Para Bacon, las observaciones se hacían sobre fenómenos particulares de una clase y luego a partir de ellos se hacían inferencias de la clase entera.

En ese orden de ideas esta investigación también reúne características del método deductivo – cuantitativo "el enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas" (Hernández, Fernández y Bastidas, 2004, p. 123). Por consiguiente, una situación de conflicto observado en aula se puede generalizar, asimismo un problema de aula general se puede particularizar dentro del aula de clase, es así como la inducción y la deducción se complementan mutuamente.

### 3.2 Metodología

Para la recolección, obtención de datos e insumos de análisis, los instrumentos fueron seleccionados de acuerdo con las variables del objeto de estudio y los objetivos propuestos en la presente investigación.

Los instrumentos seleccionados en el proceso de investigación son encuestas focalizadas a directivos docentes, docentes y estudiantes de educación básica secundaria y media de diversas instituciones educativas de zonas urbanas ubicadas en los departamentos de Antioquia, Sucre, Huila y Cundinamarca, las cuáles se llevaron a cabo a través de Google forms.

Para su interpretación se tienen en cuenta las estadísticas arrojadas de los formularios de Google, a partir de las cuales se realiza la respectiva comprensión de las argumentaciones dadas por los participantes en las encuestas, principalmente en el análisis de preguntas con respuestas abiertas.

La metodología es de tipo descriptiva de acuerdo a la profundidad del objeto que se está estudiando, según Sampieri, Fernández y Batista (2006), se emplea cuando el objetivo es el de detallar cómo son y cómo se manifiestan fenómenos, situaciones, contextos y eventos, busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. El enfoque de la investigación es mixto ya que representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y

cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. De acuerdo con Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P (2018). La investigación mixta implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema. Todo lo cual lleva en este caso por medio de la recolección y análisis de datos, a entender las diversas razones que facilitan el conflicto al interior de las aulas y su posible solución o mitigación. la triangulación de los datos recolectados con los instrumentos seleccionados se codificó abierta y axialmente para lo que (Corbin y Strauss 2002) mencionan que la teoría fundamentada emplea el método comparativo constante: el cual consiste en recopilar y analizar datos en forma simultánea para ampliar conceptos, realizando una comparación continua de incidente con incidente, identifica sus características, examina sus interrelaciones y logra incluirlo en una teoría que guarda un raciocinio lógico, donde la codificación abierta consiste en separar, detallar, comparar y conceptualizar los datos, la axial consiste en relacionar códigos (categorías y propiedades) unos con otros, vía una combinación de pensamiento inductivo y deductivo, Strauss desarrolló junto con Glaser la teoría fundamentada en el año de 1967 y se fue ampliando en distintas direcciones (Glaser, 2000; Glaser, 1978; Strauss y Corbin; 2002; Arenas, 2005; Trinidad, Carrero y Soriano 2006; Andréu et al., 2007).

### ***3.2.1. Población y muestra***

La muestra de estudio para esta investigación está conformada por 58 directivos docentes, 144 docentes y 1.760 estudiantes de diferentes instituciones públicas y privadas de educación básica secundaria y media en los departamentos de Sucre, Cundinamarca, Huila y Antioquia.

Los participantes se escogieron mediante la técnica de muestreo probabilístico aleatorio según su rol dentro de la comunidad educativa, permitiendo conocer el manejo que se le da a las situaciones de conflictos que se presentan en las aulas de clase. Según Hernández Sampieri (2014). “la muestra probabilística es un subgrupo de la población en el que

todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos”, en este sentido toda la población de las instituciones educativas participantes tiene probabilidad de ser elegidos para seleccionar aleatoriamente una muestra de estudio representativa.

La población con la que se trabajó en esta investigación responde a las comunidades académicas de diferentes instituciones públicas y privadas de educación básica secundaria y media de la zona urbana en los departamentos de Sucre, Cundinamarca, Huila y Antioquia.

### 3.2.2. Categorías/variables

Se tomaron en cuenta las siguientes categorías:

Contexto social	Variable dependiente
Calidad Educativa.	Variable dependiente
Estrategias de intervención	Variable interviniente

Tabla 1.

#### *Categorización*

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Categorías de investigación</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Instrumentos</b>
<i>Determinar los factores que contribuyan desde el liderazgo académico en la resolución de</i>	<i>Contexto social</i>	<i>Resolución del problema</i> <i>Estrategia cultural</i> <i>Formación</i>	<i>Encuesta a docentes</i>

---

*conflictos dentro del aula*

---

<i>Identificar la problemática que se generan al interior de las aulas con el fin de proponer las herramientas de resolución de conflictos pertinentes</i>	<i>Contexto Social Calidad Educativa</i>	<i>Proceso de acompañamiento Compromiso a partir de liderazgo</i>	<i>Encuesta a docentes</i>
--	--	---	----------------------------

---

<i>Evaluar las herramientas de solución de conflictos que se implementan en las aulas por parte de los docentes</i>	<i>Estrategias de Intervención</i>	<i>Autoevaluación Heteroevaluación Intervención social</i>	<i>Encuesta a docentes</i>
---	------------------------------------	--	----------------------------

---

Nota. Tabla 1. Descripción de las categorías y subcategorías de investigación. Fuente: elaboración propia.

### 3.2.3. Instrumentos y técnicas

Debido a la magnitud geográfica de la investigación, teniendo en cuenta que los datos debían recolectarse en cuatro departamentos diferentes y pensando en la disponibilidad de las poblaciones participantes, se diseñaron encuestas en la plataforma de Google forms que facilitaron la aplicación de las mismas en las diversas zonas focalizadas. Las encuestas se diseñaron de manera personalizada para los tres grupos intervenidos (directivos docentes, docentes y estudiantes), estas fueron elaborados por los equipos de trabajo colaborativo distribuidos por zonas y fueron supervisados y aprobados por dos especialistas un experto en pedagogía, didáctica y resolución de conflictos y otro experto en metodología de investigación educativa.

Estos instrumentos se encuentran profundamente vinculados con los objetivos específicos y las variables de estudio, las cuales se encuentran bien definidas y desarrolladas en cada una de las respectivas encuestas y buscan dar respuesta a las posibles causas que generan los conflictos escolares en las aulas de clase, en tal sentido se utilizaron 4 cuestionarios a través de encuestas semiestructuradas.

Los respectivos instrumentos realizados se presentan como Anexo A (Instrumento de estudiantes), Anexo B (Instrumento de docentes) y Anexo C (Instrumento de directivos docentes).

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

Los instrumentos fueron sometidos a validación por parte de dos expertos como se mencionó anteriormente para evidenciar que las encuestas a aplicar a los docentes, estudiantes y directivos docentes fueran las más idóneas y que sus preguntas pudieran arrojar toda la información necesaria incluyendo las variables más indicadas para su estudio, igualmente en los anexos se presenta la evidencia de este proceso. Al validador se le suministró los instrumentos de validación, además de los Objetivos de Investigación y el cuadro de triple entrada de las categorías/variables de cada una de las tres encuestas realizadas, seguidamente un formato plasmaba el respectivo juicio sobre la pertinencia del

instrumento sobre las categorías evaluadas: redacción, contenido, congruencia y pertinencia, para finalmente dar una constancia de validación para poder ser aplicado en cada una de las instituciones educativas.

En la revisión de la literatura, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) describen la validez como el grado con que un instrumento mide la variable que pretende evaluar. Asimismo, Cohen y Swerdik (2020) mencionan que, “la validez del contenido denota qué tan conveniente es la muestra realizada a un universo según lo que se procura medir para designar como reactivos o ítems a los atributos de la población”. Esto nos demuestra que el proceso de validez es tan serio e importante como la investigación misma, es una fase que pone a prueba los instrumentos con los cuales se recogerán los datos que permitirán medir el fenómeno estudiado, sus causas y razón de ser, así como las estrategias que puedan como en nuestro caso, mejorar las acciones de las comunidades educativas focalizadas en la resolución de conflictos al interior de las aulas de clase.

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

Las fases del estudio y el cronograma de la investigación se centran en tres momentos interrelacionados entre sí (fase conceptual, metodológica y empírica), los cuales permiten cohesionar, dar sentido y comprender el fenómeno analizado en la presente investigación.

#### ***Fase conceptual***

Es la fase inicial y está enfocada a la discusión y al debate académico sobre el fenómeno a investigar, responde a las preguntas ¿qué se va a investigar?, ¿qué se conoce sobre lo que se pretende investigar?, ¿cuáles son las bases teóricas que sustentan el problema? A sí mismo se discute sobre la importancia y la pertinencia que la investigación aportará para los procesos académicos referentes a la solución de conflictos en las aulas de clase y los resultados esperados al finalizar la pesquisa. En esta fase, con estos insumos y a partir de las siguientes actividades se realizó el marco teórico proponiendo relaciones entre el objeto de estudio.

- Descripción y formulación del problema

- Objetivos de la investigación
- Justificación del estudio
- Descripción del contexto
- Estado del arte
- Delimitación y limitaciones
- Marco conceptual
- Marco teórico
- Marco legal

***Fase metodológica***

En esta fase se realizan las actividades relacionadas con la construcción y validación de instrumentos de recolección de los datos que darán soporte a la investigación y permitirán analizar el fenómeno objeto de estudio y la problemática propuesta. A partir de las siguientes actividades se responde a la pregunta ¿cómo se investigará el problema?

- Focalización de la población intervenida
- Selección de los instrumentos de recolección de datos
- Categorías y variables de investigación
- Proceso de validez (juicio de expertos y pilotaje)
- Término y revisión de los instrumentos de recolección de datos

***Fase empírica***

En esta última fase se realiza la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la población objeto de estudio, para su posterior análisis e informe de hallazgos. Esta fase se compone de los siguientes momentos.

- Aplicación de los instrumentos
- Recolección de los datos

- Proceso de organización, análisis y discusión de la información
- Interpretación de resultados
- Informe de hallazgos y resultados finales

Tabla 2.

Cronograma

<b>CRONOGRAMA DE LA INVESTIGACIÓN</b>												
	<i>Fase 1 (2022-2)</i>				<i>Fase 2 (2023-1)</i>				<i>Fase 3 (2023-2)</i>			
Actividades	Agos	Sept	Oct	Nov	Febr	Mar	Abr	May	Julio	Agos	Sept	Oct
<b>FASE CONCEPTUAL</b>												
Descripción y formulación del problema												
Objetivos de la investigación												
Justificación del estudio												
Descripción del contexto												
Estado del arte												
Delimitación y limitaciones												
Marco conceptual												
Marco teórico												
Marco legal												
<b>FASE METODOLÓGICA</b>												
Focalización de la población intervenida												
Selección de los instrumentos de recolección de datos												
Categorías y variables de investigación												
Proceso de validez (juicio de expertos y pilotaje)												
Término y revisión de los instrumentos de recolección de datos												
<b>FASE EMPÍRICA</b>												
Aplicación de los instrumentos												
Recolección de los datos												
Proceso de organización, análisis y discusión de la información												
Interpretación de resultados												





Fuente Propia (2023)

Se aplicaron encuestas en cuatro diferentes regiones el país, evidenciándose una mayor participación en Cundinamarca y una menor en Sucre. Sin embargo, la diferencia porcentual es mínima, por lo que se puede concluir que en todos los departamentos hubo una alta participación de estudiantes ya sea de la misma institución, o de diferentes instituciones.

Tabla 2. Consolidado De Las Encuestas Realizadas Por Regiones A Los Docentes Directivos

ENCUESTAS APLICADAS A DOCENTES	
REGIÓN	CANTIDAD DE ENCUESTAS
Antioquia	38
Cundinamarca	35
Huila	38
Sucre	33
Total	144

**Figura 2.** Consolidado De Las Encuestas Realizadas Por Regiones A Los Docentes Directivos



Fuente Propia (2023)

De la misma manera se realizaron encuestas a docentes que ejercen su profesión en las cuatro regiones del país (Antioquia, Cundinamarca, Huila y Sucre). A partir del gráfico anterior se puede evidenciar una participación equitativa en dichas regiones, teniendo una mínima diferencia porcentual entre ellas.

Tabla 3. Consolidado De Las Encuestas Realizadas Por Regiones A Los Directivos

ENCUESTAS APLICADAS A DIRECTIVOS	
REGIÓN	CANTIDAD DE ENCUESTAS
Antioquia	14
Cundinamarca	8
Huila	23
Sucre	13
Total	58

*Figura 3. Consolidado De Las Encuestas Realizadas Por Regiones A Los Directivos*



Fuente Propia (2023)

Frente a las encuestas realizadas a Directivos, se evidencia una mayor participación en la región del Huila, abarcando el 40% de la población total entrevistada, entre las regiones de Sucre y Antioquia, se evidencia una participación equitativa. Por su parte, en la región de Cundinamarca, se evidencia menor participación, abarcando únicamente el 14% de la población total entrevistada.

#### 4. Resultados, análisis y conclusiones

Los conflictos escolares siempre han estado presentes entorno de los miembros de la comunidad académica; esto debido a diferentes factores que se presentan y que de una u otra manera se debe prever, es así como el docente quien es el respondiente directo en el momento en el aula de clase y en inmediaciones de la institución debe tener presente y claridad de las posibles soluciones para tener en cuenta en medio de las diferencias presentadas que generan el conflicto. Es por ello que este proyecto mediante la aplicación de encuestas busca analizar la solución de los conflictos por parte del docente y Contribuir al Fortalecimiento de la Calidad desde su Gestión Académica en las Instituciones Urbanas de Educación Básica Secundaria y Media de Colombia.

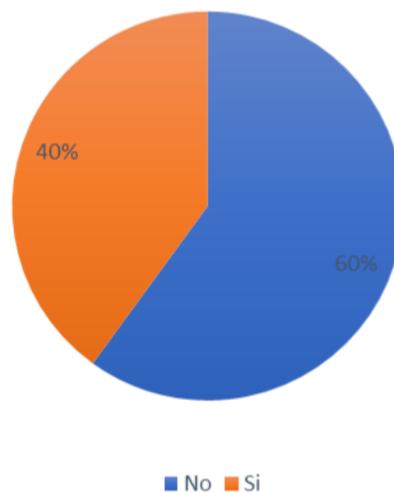
Las encuestas semiestructuradas fueron aplicadas a una población previamente definida, en un histograma que reúne las apreciaciones de diferentes departamentos de Colombia que son Antioquia, Huila, Cundinamarca y Sucre, en

instituciones educativas tanto privadas como públicas y a estudiantes de básica secundaria y media, docentes y directivos de estos mismos departamentos; que dan cuenta de situaciones, soluciones, opiniones y puntos de vista que se tienen o perciben dentro de las instituciones educativas frente a los conflictos escolares.

**4.1 Encuesta de recolección de datos, el cual busca aportar información a la investigación titulada “Análisis De Las Estrategias De La Gestión De Conflictos En El Aula Por Parte De La Comunidad Académica Para Contribuir Al Fortalecimiento En La Resolución De Conflictos En Las Instituciones Urbanas De Educación Básica Secundaria y Media en Colombia**

**4.1.1 Aplicación de la Encuesta a la población estudiantil de básica secundaria y media de instituciones educativas públicas y privadas de los departamentos de Antioquia, Huila, Cundinamarca y Sucre**

*Figura 4 ¿Ha sido participe de algún conflicto escolar?*



Fuente Propia (2023)

De los resultados obtenidos en esta gráfica indica que el 60% de los estudiantes encuestados de básica secundaria en su gran mayoría no han sido participes de un conflicto escolar, mientras que un 40% de los estudiantes encuestados si se han visto inmersos en conflictos escolares, lo que refleja que en un porcentaje menor de los estudiantes encuestados de básica

secundaria se ve reflejado el conflicto escolar; de lo cual se puede inducir en factores dentro y fuera de la escuela que infieren en conductas agresivas y detonan el conflicto en la escuela. En término de convivencia escolar, este es indudablemente un aspecto de gran importancia en las relaciones humanas, razón por lo cual se debe defender fehacientemente, sin dejar a un lado los impactos que provoca una baja relación entre pares, como por ejemplo desacuerdos, comunicación inadecuada, etcétera, condiciones generadoras de conflictos interpersonales o alteraciones del ambiente escolar, de diferentes altercados cuya solución habitualmente no se da de una forma adecuada, en tanto se presentan casos asociados al uso de fuerza como medio de respuesta (Caballero, 2010, p. 155). Siendo así, importante la comunicación y relacionamiento entre pares para una buena convivencia dentro del aula escolar.

**Figura 5** ¿Con qué personas de la institución educativa ha tenido conflictos?

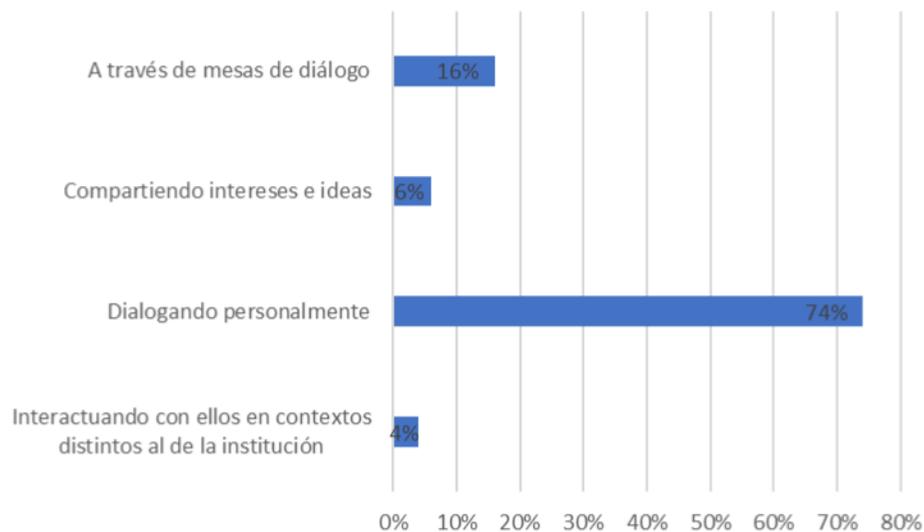


Fuente Propia (2023)

A partir de los resultados presentados en la anterior gráfica, se puede confirmar que más de la mitad de la población entrevistada (56%) no ha presentado conflictos a nivel escolar, sin embargo, del 44% restante, se evidencia que en su mayoría (34%) han presentado conflictos con sus compañeros de aula y/o compañeros de otro grado escolar. Por su parte, el 10% de la población encuestada, han presentado conflictos con otros miembros de la comunidad educativa. El conflicto promueve situaciones inimaginables que rondan en límites desconocidos, perturba la tranquilidad, interrumpe nuestros sueños, sacude nuestras vidas, nos saca del nido, nos priva de la comodidad, nos obliga a valernos por nosotros mismos, alejándonos de todas aquellas personas que dan sentido a la vida (De Souza, 2009, p. 8). Generando así, un

inconformismo desde la persona misma donde se exterioriza a los demás y genera cambios, dudas, que dan lugar al conflicto con los miembros de la institución e incluso las mismas familias.

**Figura 6** ¿Cómo piensa que es la mejor manera de solucionar un conflicto?

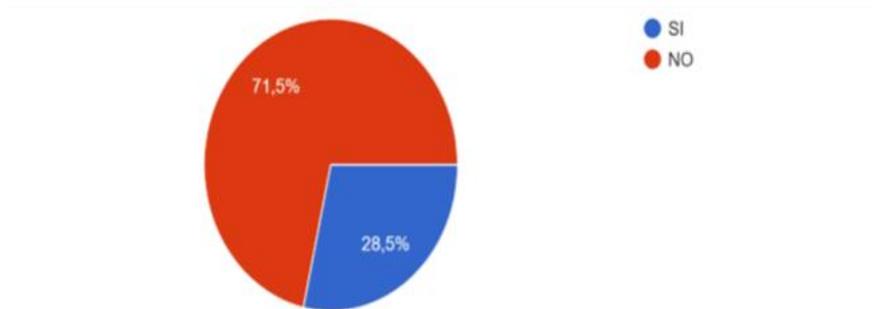


Fuente Propia (2023)

Con base a la información recolectada, se evidencia que el 74% de la población encuestada piensa que la mejor manera de resolver un conflicto es dialogando personalmente, por su parte, el 16% opina que la mejor forma para la resolución de conflictos es a través de mesas de diálogo. Finalmente, el 10% restante opina que lo mejor es compartir en diferentes contextos y/o compartiendo las diferentes ideas e intereses. Teniendo en cuenta los datos recolectados e intereses de los estudiantes es imperioso desde la acción pedagógica enseñar sobre la convivencia escolar, partiendo del respeto y tolerancia que se deben tener los unos a los otros. Convivencia escolar corresponde a una acción de aprender a vivir juntos con tolerancia, de convivencia entre diferentes personas que hacen parte del contexto escolar, de manera armónica y respetuosa frente a la violencia, agresión e indisciplina; así como un conjunto de relaciones y elementos necesarios para lograr propósitos o resultados de aprendizaje forjadores de procesos educativos integrales (García & Ferreira, 2005).

**4.1.2 Aplicación de la Encuesta a la población Docentes de básica secundaria y media de instituciones educativas públicas y privadas de los departamentos de Antioquia, Huila, Cundinamarca y Sucre**

**Figura 7** ¿Cuenta con alguna formación en resolución de conflictos?



Fuente Propia (2023)

A partir de esta pregunta se puede evidenciar que, en la mayoría de las instituciones educativas entrevistadas, los docentes no cuentan con una formación referente a la resolución de conflictos. A partir de esta información podemos deducir que se necesita mejorar las herramientas y capacitación de los docentes para facilitar la resolución de conflictos en las instituciones.

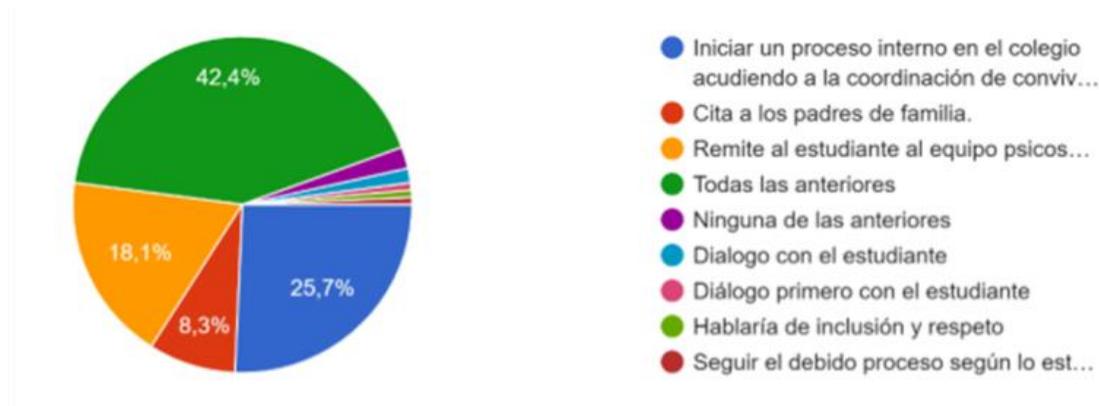
**Figura 8** ¿Qué medidas de solución implementaría para manejar la situación frente a las discusiones por pérdida de objetos en su grupo?



Fuente Propia (2023)

Se puede evidenciar que la mayoría de los docentes encuestados busca realizar charlas de concientización frente al respeto y cuidado de materiales, por otro lado, otra gran parte de docentes opina que es importante poner en práctica todas las opciones dadas puesto que todas contribuyen a la solución del problema planteado: llamado a las familias, realización de talleres de concientización, inclusión de las directivas de la institución, realización de charlas y llamados de atención e iniciación del debido proceso según el protocolo de la institución.

**Figura 9** ¿Cómo procede usted como docente si identifica a un estudiante que incurre en expresiones verbales, corporales o despectivas a cualquier miembro de la comunidad educativa?

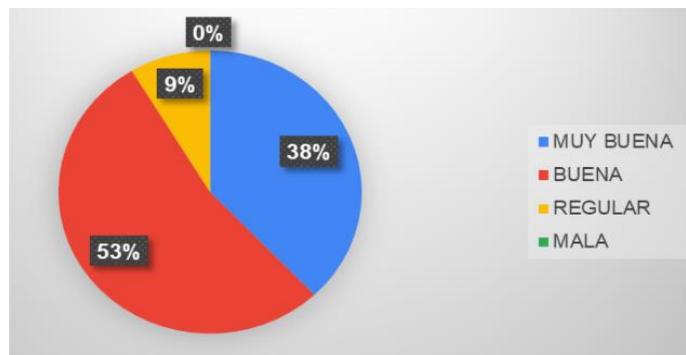


Fuente Propia (2023)

A partir del análisis de esta grafica se observa que un gran porcentaje de los docentes proceden haciendo cada una de las acciones mencionadas; luego con un 25.7% de docentes proceden a iniciar un proceso interno en el colegio por medio de la coordinación de convivencia escolar. La siguiente acción con el 18,1% es que proceden a remitir al estudiante al equipo psicológico de la escuela; lo que nos lleva a deducir que la mayoría de los docentes toman acciones correctivas para estos casos y no solo lo ignoran.

**4.1.3 Aplicación de la Encuesta a la población Directivos Docentes de básica secundaria y media de instituciones educativas públicas y privadas de los departamentos de Antioquia, Huila, Cundinamarca y Sucre.**

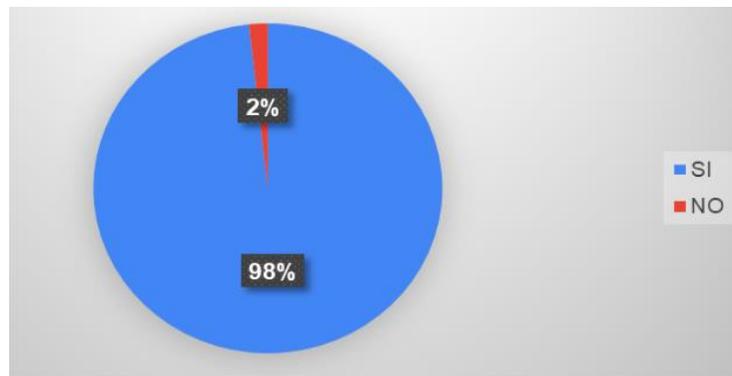
**Figura 10** ¿Cómo considera que es la convivencia en su Institución Educativa?



Fuente Propia (2023)

De los directivos docentes encuestados el 53% nos indica que la convivencia en su institución es buena, el 38% que es muy buena lo que indica que las estrategias y procesos que se desarrollan en las instituciones educativas generan un impacto positivo en la convivencia escolar. El 9% de los directivos docentes que consideran la convivencia como regular podría ser una señal de que existen desafíos o problemas que deben ser abordados. Sería importante investigar más a fondo las razones detrás de esta percepción y tomar medidas para mejorar la convivencia en la institución.

**Figura 11** ¿Cuenta la institución educativa con el comité escolar de convivencia establecido en la ley 1620 del 2013?



Fuente Propia (2023)

Es alentador observar que el 98% de los directivos docentes encuestados afirman que cuentan con el comité escolar de convivencia, como lo exige la Ley 1620 de 2013. Esto sugiere un alto nivel de cumplimiento normativo por parte de las instituciones educativas en la implementación de este comité. Sin embargo, es esencial mantener un enfoque en el 2% que no cuenta con este comité y trabajar en su implementación, así como en el fortalecimiento de su funcionamiento en todas las instituciones.

**Figura 12.** Situaciones conflictivas que se presentan con mayor frecuencia en su institución



Fuente Propia (2023)

En cuanto a las situaciones conflictivas más frecuentes en la institución educativa, el 50 % nos dice que usar un lenguaje soez o irrespetuoso con compañeros, maestros o cualquier otro miembro de la comunidad. El 28% que usar apodosos con la intención de ridiculizar y humillar a cualquier miembro de la comunidad. Con un 19% están otras situaciones enmarcadas en situaciones como malentendidos por falta de comunicación, discusiones por comentarios inapropiados, uso inadecuado de las redes sociales, falta de tolerancia a las diferencias, relaciones interpersonales, cambios de temperamento y diferencias entre estudiantes. Por último, con un 3% se presentan situaciones conflictivas de agredir físicamente a cualquier miembro de la comunidad educativa. En general, estos resultados indican que el trabajo en la promoción de la convivencia positiva y la resolución de conflictos es fundamental en la institución educativa. Se deben implementar programas de prevención y capacitación que aborden específicamente estas áreas problemáticas, con un enfoque en la promoción del respeto, la comunicación efectiva y la empatía entre los miembros de la comunidad educativa. También es importante fomentar un ambiente donde los estudiantes se sientan seguros para informar sobre incidentes de conflicto y acoso, para que puedan recibir apoyo adecuado.

El análisis completo de los resultados obtenidos con las encuestas aplicadas a estudiantes, docentes y directivos docentes se puede encontrar en el Anexo D.

#### 4.1 Hallazgos

Con base a los resultados obtenidos en el estudio permiten considerar un trabajo integral en la resolución de conflictos en las aulas de las instituciones de educación media en Colombia, como se observa en las gráficas, con análisis que permite tener claridad en los datos arrojados por los diferentes departamentos de Colombia, obteniendo un análisis con que contribuye a dar resultados de mejora continua para el fortalecimiento de la Calidad desde su Gestión Académica en las Instituciones.

No permite evidenciar en las encuestas realizadas donde podemos mirar cuales son las falencias que se están presentando en las instituciones educativas de la educación media en Colombia, en las comunidades de estudiantes, docente y directivos que se ven inmersos en esta problemática. siendo de suma importancia tocar temas relevantes, como la comunicación asertiva, convivencia escolar, notando que en las instituciones educativas donde se realizaron las encuesta, en los diferentes departamentos de Colombia, al personal de docentes no cuenta con una formación referente a la resolución de conflictos lo que imposibilita, el abordaje oportuno y eficaz al momento de que se presente una eventualidad en el aula de clase, entre los estudiantes.

Las encuestas permitieron recopilar información importante para el transcurso del proyecto de investigación, el cual ayudó a tomar decisiones que tomen el rumbo a horizonte que se quiere llegar como objetivo final. De hecho, en ella arroja los siguientes resultados, 1760 estudiantes, 144 Docentes Directivos, 58 Directivos, una cifra muy relevante, que deja en evidencia en los que se falla académicamente.

#### **4.2 Discusión y análisis**

Los resultados obtenidos evidencian que el conflicto escolar se vive de manera similar en las distintas regiones y departamentos de Colombia, tanto en instituciones públicas como privadas. Este es un problema que afecta al sector escolar y que saca a la luz una falencia importante, la mayoría de los profesores no reciben capacitación sobre cómo generar nuevas estrategias para la resolución de conflictos.

Este hecho implica que, ante la aparición de conflictos, el docente se ve forzado a valerse de las viejas estrategias que conoce y/o a la aplicación de rutas de atención, fundamentadas en el manual de convivencia y el conducto regular dentro de las instituciones. Lo anterior, atiende el conflicto desde un punto de vista normativo, pero deja de lado la posibilidad de generar y estandarizar nuevas propuestas que puedan resolver de forma integral la problemática con vivencial dentro de los colegios.

Es importante recalcar la importancia de contar con actividades que ayuden a mejorar la convivencia escolar, potenciar las habilidades sociales, la comunicación, la autorregulación y el diálogo como estrategias que enseñen a los estudiantes a resolver sus problemas sin convertirlos en una situación de conflicto.

Los resultados de esta investigación permiten conocer las problemáticas de convivencia escolar, y las falencias que hay en la capacitación docente frente a este tema.

### **4.3 Conclusiones y recomendaciones**

#### **4.3.1 Conclusiones**

Para abordar la problemática de la resolución de conflictos en las aulas de las instituciones de educación media en Colombia de una manera integral, en este trabajo se buscó analizar el tema desde dos perspectivas diferentes: A partir de la aplicación de encuestas en distintas regiones del país y un análisis de los datos obtenidos; y a partir de literatura al respecto aportada por otros investigadores.

En este sentido, se ha encontrado tras el análisis bibliográfico realizado a lo largo de este trabajo, que a pesar de las marcadas diferencias culturales en distintas regiones dentro del territorio nacional, las causas aparentes y la raíz del conflicto en las aulas de clase no difiere mucho de un territorio a otro. Si bien, existen docentes cuyo enfoque para la

resolución de conflictos se basa en el uso vertical de la autoridad, mostrando una concepción anticuada de liderazgo. Por otro lado, existe una proporción importante de profesores que generan estrategias centradas en propiciar espacios de diálogo e introspección en el estudiantado, lo cual facilita la creación de conciencia acerca del lugar que ocupa cada individuo en la construcción de espacios de paz dentro de las aulas de clase. Esto enriquece factores como la gestión emocional, el autocontrol, la empatía y las habilidades sociales. Lo que termina por generar competencias ciudadanas en los educandos.

Se encontró que la modernidad ofrece oportunidades para mejorar la convivencia con la inclusión de las TIC dentro de los espacios académicos, pues estas facilitan el trabajo colaborativo y la creación de lazos socioemocionales en el estudiantado. Esto nace de la necesidad de innovación en las estrategias para la resolución de conflictos dentro de las instituciones educativas del país.

Por otro lado, al analizar las encuestas, se encontró que la mayoría de las docentes de las instituciones educativas en los territorios encuestados se sirve principalmente de dos estrategias para la resolución de conflictos en el aula: el diálogo y el conducto regular. Este último, ha sido establecido por el ministerio de educación como herramienta y requisito para abordar problemas de convivencia dentro de los planteles educativos, suele tener un enfoque conductual y aunque ayuda a las instituciones a tener claridad sobre los procesos disciplinarios y garantiza los derechos de los estudiantes, no ha mostrado ser una herramienta lo suficientemente eficiente para mejorar el índice de conflictos en los colegios que en algunos sitios llegó hasta el 40% de la población encuestada. Esta información ha dejado entrever la necesidad de establecer programas de capacitación docente en resolución de conflictos, que brinden al profesorado herramientas que consigan generar un profundo impacto en la convivencia escolar. También, pone en evidencia la falta de estrategias de los docentes para resolver conflictos en el aula, quienes carecen de capacitación en esta temática.

En este sentido, se vuelve indispensable generar espacios donde se amplíe el abanico de estrategias que los docentes puedan implementar en las aulas, y donde se trace una guía para aplicarlos de una manera eficiente, teniendo en cuenta el contexto de sus estudiantes.

Esta investigación arroja datos sobre una problemática que se vive en las instituciones educativas del país. Vale la pena hacer un llamado a la acción por parte de los estamentos administrativos, para investigar e implementar propuestas que ayuden a los docentes a crear estrategias que permitan mitigar los conflictos dentro del aula.

### **Recomendaciones**

1. En primera medida las instituciones educativas deben apropiarse de manera obligatoria y ceñirse a lo establecido en La Ley 115 de 1994 o Ley General de Educación, la cual establece que las instituciones deben tener y deben poner en práctica el proyecto educativo institucional (PEI), este debe tener en cuenta el contexto y las realidades de los docentes, estudiantes y toda la comunidad educativa; donde se establece de forma clara y precisa unas reglas y los procedimientos que se deben llevar a cabo en las distintas situaciones convivenciales o académicas que se puedan presentar.
2. La institución educativa debe realizar seminarios, retroalimentación y asesorías jurídicas de las distintas actualizaciones que se le realiza al Decreto 1965 de 2013, que reglamenta el Sistema Nacional de Convivencia, las cuales determinan las situaciones que pueden afectar la unión escolar. (tipo I, II, III).
3. Los psicólogos y psico orientadores de las instituciones educativas deben involucrarse más en organizar, dentro o fuera de una institución, tareas que indiquen como guiar, velar y cuidar las conductas del grupo de estudiantes en las áreas donde le corresponda instruir o capacitar. Además, deben Asesorar y orientar a los estudiantes en la solución de problemas personales, familiares, académicos y disciplinarios de forma constante y reiterada las cuales involucren un seguimiento constante del proceso.
4. Los docentes deben estar preparados y actualizados en la adopción y utilización de herramientas pedagógicas y didácticas relacionadas con las distintas situaciones y resoluciones de conflictos que se lleguen a presentar en el aula; las

cuales deben orientar para enfrentar las disputas que surjan de forma adecuada, sin violencia y con respeto, ya que así se podría mejorar la convivencia en las instituciones.

5. Realizar capacitaciones y seminarios de concientización y sensibilización a los docentes y directivos docentes; para que puedan desarrollar distintas habilidades los cuales permitan llegar a acuerdos de entendimiento, de dialogo, de comprensión por parte del adulto en este caso el docente; el cual logre que el estudiante cambie y mejore su actitud, creando ambientes de confianza y pueda incentivas a crear relaciones sociales con los docentes y directivos docentes.

6. La institución educativa debe de tener un manual de convivencia claro acorde al contexto, que tenga unas reglas claras de comportamiento y unas sanciones acordes a la falta y a las leyes de protección del menor.

7. Desarrollar talleres para los estudiantes los cuales estimulen las relaciones interpersonales, las cuales deben buscar fortalecer su formación ética y moral; para que así pueda haber respeto por la individualidad de cada estudiante. Se debe capacitar a los alumnos en la gestión de conflictos, para que puedan encarar sus problemas con tranquilidad y utilizando la mediación como única opción.

8. Las instituciones deben procurar un ambiente apropiado y pacifico para el buen desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje; los cuales deben generar ambientes de paz, armonía y tranquilidad; utilizando técnicas de trabajo cooperativo y colaborativo como estrategia pedagógica para que los estudiantes se apoyan mutuamente en su proceso de aprendizaje en la resolución del conflicto.

9. Crear en los docentes y directivos docentes una mentalidad objetiva e imparcial la cual busque siempre crear ambientes de paz; donde los más beneficiados sean los estudiantes y la comunidad educativa en general; los cuales procuren solucionar los conflictos de una manera más formativa que sancionatoria.

10. Hacer seguimientos constantes que involucren el núcleo familiar más cercano del estudiante, para así conocer esas situaciones sociales, mentales, familiares y psicológicas que lo aquejan y que conllevan a generar conflictos o en su defecto a ser víctima constante de conflictos.

## Referencias

- Álvarez-Ovallos, A., Gélvez-López, A., & Mosquera-Téllez, J. (2020). Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia. *Revista Docentes 2.0*, 9(2), 5–15. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.135>
- Alveiro Restrepo-Ochoa, Diego La Teoría Fundamentada como metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las Representaciones Sociales CES Psicología, vol. 6, núm. 1, enero-junio, 2013, pp. 122-133 Universidad CES Medellín, Colombia
- Arias, J. (2020). Plantear y formular un problema de investigación: Un ejercicio de razonamiento. *Revista Lasallista De Investigación*, 17(1), pp. 301-313. <https://web-p-ebsohost-com.ezproxy.uniminuto.edu/ehost/detail/detail?vid=0&sid=59e293fc-b998-492b-824b-69f2b5f6d7c1%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZlJnNjb3B1PXNpdGU%3d#AN=145642995&db=asn>
- Bernasconi, A., y Rodríguez, E. (2018). Análisis Exploratorio de las Percepciones sobre los Estilos de Liderazgo, el Clima Académico y la Calidad de la Formación de Pregrado. *Formación universitaria*, 11(3), 29-40. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000300029>
- Bisquerra, R., Pérez, J.C. y García, E. (2015). *Inteligencia emocional en educación*. Madrid: Síntesis.

Bolívar, A. (2010). ¿Cómo un liderazgo pedagógico y distribuido mejora los logros académicos? Revisión de la investigación y propuesta.

Botero, C. (2009). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49 (2), 1-11.  
<https://rieoei.org/RIE/article/view/2100>

Brophy, J. (2006). *Observational Research on Generic Aspects of Classroom Teaching*.

Caballero, M. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de Paz y Conflictos*, N° 3, 154-169.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205016387011>

Calderón, I. (2010). La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares. *Acción pedagógica*, 20(1), 42-57  
<http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/34325/1/articulo4.pdf>

Campo-Redondo, M. & Labarca Reverol, C. (2009). La teoría fundamentada en el estudio empírico de las representaciones sociales: un caso sobre el rol orientador del docente. *Opción*, 25(60), 41-54.

Chiavenato, I. (2006). *Administración. Proceso administrativo*. España. Edit. McGraw Hill.

Constitución política de Colombia [Asamblea Nacional Constituyente] *Gaceta Constitucional* No. 116 de 20 de julio de 1991. [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

Contreras, T. (2016). Liderazgo pedagógico, liderazgo docente y su papel en la mejora de la escuela: una aproximación teórica.

Cruz, C. (2018) La argumentación en los procesos de resolución de conflictos. Artículos de investigación.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-12132018000100141](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-12132018000100141)

Cuesta, O., y Moreno, E. (2021). El concepto de liderazgo en los espacios educativos: alcances y límites de un término elástico. *Sophia*, 17(1), 84-99.

De Souza, L. (2009). Una Mirada Genérica de los Conflictos. Universidad Autónoma de Barcelona. Contribuciones a las Ciencias Sociales. 1 – 9. [www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm)

Decreto 1075 de 2015 [Gobierno Nacional] por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. Mayo 26 de 2015. <https://www.mineducacion.gov.co/portal/normativa/Decretos/351080:Decreto-No-1075-del-26-de-mayo-de-2015>

Fernández-Pampillón, A. (2009). Las plataformas e-learning para la enseñanza y el aprendizaje universitario en Internet.

Garcés, C. (2016). Caracterización de las prácticas de liderazgo docente que favorecen el manejo del conflicto dentro del trabajo en aula.

García, A., y Ferreira, G. (2005). La convivencia escolar en las aulas. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1),163-183. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349832309012>

García, I., y Flores, J. (2018). Explicación de la satisfacción en la dirección escolar a partir del desempeño de la función directiva. *Education in the Knowledge Society*, 19(1), 77-95.

Hernández, M., Catrino, J. y Bravo, C. (2017). Creencias de directivos escolares: implicancias en el liderazgo pedagógico. *Psicología Escolar e Educativa*, 21(3), 541-548.

Ley 115 de 1994 [Congreso de la República de Colombia]. Por la cual se expide la ley general de educación. *Diario Oficial No. 41.214 de 8 de febrero de 1994.*

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0115\\_1994.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0115_1994.html)

Ley 599 de 2000 [Congreso de la República de Colombia] por el cual se expide el Código Penal. *Diario Oficial No. 44.097 de 24 de julio de 2000.* [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0599\\_2000.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0599_2000.html)

Ley 1098 de 2006 [Congreso de la República de Colombia] por el cual se expide el Código de Infancia y adolescencia.

*Diario Oficial No. 46.446 de 8 de noviembre de 2006.*

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1098\\_2006.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html)

Ley 1482 de 2011 [Congreso de la República de Colombia] por el cual se modifica el Código Penal y se establecen otras disposiciones. *Diario Oficial No. 48.270 de 1 de diciembre de 2011.*

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1482\\_2011.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1482_2011.html)

Ley 1620 de 2013 [Congreso de la República de Colombia] 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. Diario Oficial No. 48.733 de 15 de marzo de 2013.  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1620\\_2013.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1620_2013.html)

Ley 1732 de 2014 [Congreso de la República de Colombia] Por la cual se establece la Cátedra de la Paz en todas las instituciones educativas del país. Diario Oficial No. 49.261 de 1 de septiembre de 2014.  
[http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1732\\_2014.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1732_2014.html)

Martínez, M., E Ibarrola, S. (2015). Liderazgo del profesor: objetivo básico de la gestión educativa. Revista Iberoamericana de educación, 67, 55-70.

Martínez, R. (2022). Propuesta pedagógica sobre la enseñanza de resolución de conflictos en contextos de secundaria en Colombia. Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Magíster en Educación. Universidad La Gran Colombia

Marzano, R., Marzano, J., y Pickering, D. (2003). Classroom management that works: Research-based strategies for every teacher. Association for Supervision and Curriculum Development

Mellado Hernández, M. E., Carlos, J., Catrinao, C., Pilar, C., & Bravo, V. (2017). Creencias de directivos escolares: implicancias en el liderazgo pedagógico. <https://doi.org/10.1590/2175-3539/2017/0213111102>

- Mogollón, F. y Arroyave, A. (2019). Concepciones de Conflicto en Estudiantes de las Instituciones Educativas María Auxiliadora y Pedro Uribe Mejía en el Departamento de Risaralda. Universidad Tecnológica de Pereira.
- Mórtigo A, y Rincón D. (2018). Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos. *bol.redipe* [Internet]. 21 de febrero de 2018 [citado 3 de diciembre de 2022];7(2):104-13. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/432>
- Obaco, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere, volumen 24*, pp. 37-46.
- Peña, J. (2018). El concepto de liderazgo: una mirada a sus antecedentes históricos, y enfoques teóricos recientes. *Ciencia Unisalle*, 1-15.
- Pérez, V., Amador, L. y Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, (18), 99-114.
- Piñero, J; Pinto, E y Díaz, E. (2016). ¿Qué es la resolución de problemas?  
[http://funes.uniandes.edu.co/6495/1/Pi%C3%B1ero%2C\\_Pinto\\_y\\_D%C3%ADaz-Levicoy.pdf](http://funes.uniandes.edu.co/6495/1/Pi%C3%B1ero%2C_Pinto_y_D%C3%ADaz-Levicoy.pdf)
- Raya, H. (2018). Gestión educativa y el manejo de conflictos en las Instituciones Educativas de la RED N° 6, Cercado de Lima, 2016. Escuela de Posgrado Universidad Cesar Vallejo. Lima Perú.
- Salamanca, M., Rodríguez, M., Cruz, J., Ovalle, R., Pulido, M., y Molano, A. (2016). Guía para la implementación de la Cátedra de la Paz. Santillana.

Santamaría, L. E. (2018). Propuesta pedagógica para la resolución de conflictos en el aula de clase de una institución educativa del municipio de Piedecuesta Santander. <http://hdl.handle.net/20.500.12749/2647>.

Soto, E. (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46.

Strauss, A. L. & Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundada (1. ed.). Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.

Torrecilla, E., Olmos, S., Rodríguez, M., Martínez, F. (2016). Eficacia de un programa de formación de profesorado de Educación Secundaria sobre resolución de conflictos, con apoyo tecnológico. *Digital Education Review*, volumen 29. <https://revistes.ub.edu/index.php/der/article/view/14465/pdf>

UNICEF (1999). Revista Interuniversitaria. Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación-acción.

Villa, B., (2021). Estrategias de resolución de conflictos. *Revista Ocronos*. 2021;4(10) 141.

Villalobos, C., Peña, J., Aguirre, E., y Guerrero, M. (2017). Liderazgo escolar y conflictos socioeducativos. Un estudio exploratorio en liceos públicos chilenos. *Calidad en la educación*, (47), 81-111.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652017000200081>

Viveros, S. y Sánchez, L. (2018). La gestión académica. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-424.pdf>

## ANEXO

Anexo A. Diseño de instrumento de recolección de datos de estudiantes por región.

Link: <https://forms.gle/GffVjCrBfaJoRWJS9>



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA APLICAR A ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA**

A continuación, se presenta un instrumento de recolección de datos, el cual busca aportar información a la investigación titulada "Propuesta de Resolución de Conflictos Ejercido por los Docentes que Contribuya al Fortalecimiento de la Calidad desde su Gestión Académica en las Instituciones Urbanas de Educación Básica Secundaria y Media de Colombia"; para ello se tomaron como objeto de estudio los siguientes departamentos: Cundinamarca, Huila, Antioquia y Sucre, y la cual se realiza para optar por el título a magister en educación en la Corporación Universitaria Minuto de Dios

Recuerde que todos los datos aquí suministrados serán utilizados únicamente con el fin de dar desarrollo a la investigación anteriormente mencionada. Por favor responda las siguientes preguntas.

leidyforero697@gmail.com Cambiar de cuenta  
No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

**Consentimiento informado**

Manifiesto bajo la gravedad de juramento que otorgo autorización expresa para el uso la aplicación de esta encuesta realizada por el grupo de trabajo e Institución en el marco del trabajo de grado titulado "Propuesta de Resolución de Conflictos Ejercido por los Docentes que Contribuya al Fortalecimiento de la Calidad desde su Gestión Académica en las Instituciones Urbanas de Educación Básica Secundaria y Media de Colombia.", realizado para optar por el título de Magister en Educación en la Corporación Universitaria Minuto de Dios, tomándose como tiempo de estudio las diferentes etapas en el desarrollo del mismo.

Los datos plasmados en la encuesta tienen un fin netamente académico y científico y soportará el desarrollo del proyecto, el cual quedará plasmado en el documento del informe final. El material será manipulado únicamente por los maestrantes a cargo del estudio.

Esta autorización estará sujeta a la aprobación del consentimiento y/o asentimiento informado, y únicamente

**Anexo B. Diseño de instrumento de recolección de datos de docentes.**

Link:

<https://docs.google.com/forms/d/1UCCi3sUeLNYfW7X6ZWuoRDmXcXv0p53Inkq7bylARUs/edit?ts=6424ec16>

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA MAESTROS**

Un agradecimiento de antemano por su tiempo y colaboración a los docentes y directivos de las Instituciones educativas que nos apoyan en el diligenciamiento de esta encuesta, la cual hace parte de un proyecto de investigación titulado: *Propuesta de Resolución de Conflictos Ejercido por los Docentes que Contribuya al Fortalecimiento de la Calidad desde su Gestión Académica en las Instituciones Urbanas de Educación Básica y Media de Colombia*. Dicha encuesta está organizada por estudiantes que desean optar el título de magister en educación de la corporación Universitaria Educativa Minuto de Dios y tendrá como población las siguientes regiones de Colombia: Cundinamarca, Sucre, Antioquia y Huila). A continuación, le presentamos a usted un consentimiento informado que nos permitirá hacer uso de fotografías, videos e información que se suministren durante este proceso.

## Anexo C. Diseño de instrumento de recolección de datos de directivos docentes.

Link: <https://forms.gle/wboQkaKVuQ1gbSSJ6>

### Encuesta a directivos docentes

Un agradecimiento de antemano por su tiempo y colaboración a los docentes y directivos de las Instituciones Educativas que nos apoyan en el diligenciamiento de esta encuesta, la cual hace parte del proyecto de investigación titulado: **Propuesta de Resolución de Conflictos Ejercido por los Docentes que Contribuya al Fortalecimiento de la Calidad desde su Gestión Académica en las Instituciones Urbanas de Educación Básica Secundaria de Colombia**. Dicha encuesta está organizada por estudiantes que desean optar el título de magíster en educación de la corporación Universitaria Educativa Minuto de Dios y tendrá como población las siguientes regiones de Colombia: (Cundinamarca, Sucre, Antioquia y Huila). A continuación, le presentamos a usted un consentimiento informado que nos permitirá hacer uso de fotografías, videos e información que se suministren durante este proceso.

**Consentimiento Informado.**

Manifiesto bajo la gravedad de juramento que otorgó autorización expresa para el uso de diseño, fotografías y videos realizados en el desarrollo del trabajo de grado titulado: **Propuesta de Resolución de Conflictos Ejercido por los Docentes que Contribuya al Fortalecimiento de la Calidad desde su Gestión Académica en las Instituciones Urbanas de Educación Básica y Media de Colombia**. Realizado para optar por el título de Magíster en Educación en la Corporación Universitaria Minuto De Dios, tomándose como tiempo de estudio las diferentes etapas en el desarrollo del mismo.

Las fotografías y videos tienen un fin único, el cual es académico y científico y soportará el desarrollo del proyecto, esto quedará plasmado en el documento del informe final. El material será manipulado únicamente por los maestrantes a cargo del estudio.

Esta autorización estará sujeta a la aprobación del consentimiento y/o asentimiento informado, y únicamente se refiere al hecho de realizar y publicar las fotografías y/o videos sin fines comerciales. En cualquier momento de la investigación usted puede tomar la decisión de participar o no, pero es relevante dejarle saber que es de gran valor contar con su experiencia.

ing.franklinaparicio@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

 No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

Anexo D. Link del documento de análisis y resultados obtenidos

[https://uniminuto-my.sharepoint.com/:w:/r/personal/majames\\_uniminuto\\_edu/\\_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B5723A4C6-4690-4116-AC91-03D0C6926F74%7D&file=Avance%20 Analisis%20de%20datos semana%202.docx&action=default&mobileredirect=true](https://uniminuto-my.sharepoint.com/:w:/r/personal/majames_uniminuto_edu/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B5723A4C6-4690-4116-AC91-03D0C6926F74%7D&file=Avance%20 Analisis%20de%20datos semana%202.docx&action=default&mobileredirect=true)

Anexo E. Cantidad de encuestas aplicadas a estudiantes por región.

REGIÓN		NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	CANTIDAD DE ENCUESTAS
Antioquia	Medellín	I.E. Fé y alegría La Cima	314
	Medellín	I.E. José Celestino Mutis	92
	Medellín	I.E. San Mateo	1
	Antioquia	N/A	36
		<b>Total Antioquia</b>	<b>443</b>
Cundinamarca	Bogotá	Colegio del Santísimo Rosario	183
	Bogotá	Centro Educativo Laboral	76
	Beltrán	IERDT AGROPECUARIO JAIME DE NARVAEZ PAQUILO	18
	Bogotá	Colegio el salitre de Suba	13
	Bogotá	Colegio Minuto de Dios	210
	Cundinamarca	N/A	3
		<b>Total Cundinamarca</b>	<b>503</b>
Huila	Neiva	I.E Enrique Olaya Herrera	56
	Neiva	I.E Humberto Tafur Charry	38
	Neiva	Colegio Misael Pastrana Borrero	35
	Pitalito	Colegio Alto Yuma	129
	Pitalito	I.E Departamental Mixta	36

	Isnos	I.E José Eustasio Rivera	30
	Isnos	Colegio Ateneo Autónomo de Colombia	52
		<b>Total Huila</b>	<b>376</b>
	Sincelejo	I.E. Normal Superior de Sincelejo	155
	El Roble	I.E San Mateo	145
	Sincelejo	I.E. Rafael Núñez	35
	Sucre	N/A	9
		<b>Total Sucre</b>	<b>344</b>
		<b>Total</b>	<b>1666</b>

**Anexo F. Cantidad de encuestas aplicadas a docentes por región**

APLICACION INSTRUMENTO DOCENTES			
REGIÓN	MUNICIPIO	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	CANTIDAD DE ENCUESTAS
Antioquia	Sabaneta	Colegio Londres	9
	Medellín	Institución Edu. José Celestino Mutis	12
	Medellín	Institución Merceditas Gómez Martínez	1
	Medellín	Fe y alegría la CIMA	15
	Medellín	Institución Rodrigo Correa Palacio	1
			<b>Total Antioquia</b>
Cundinamarca	Bogotá	Colegio Cooperativo Monseñor Ismael Perdomo	6
	Bogotá	Universidad Central	1
	Bogotá	Secretaria de Integración Social	1
	Bogotá	Colegio Distrital Santa Bárbara	1
	Bogotá	I.E. Distrital Nuevo Horizonte Localidad Usaquén	3
	Bogotá	Colegio Santísimo Rosario	5

	Bogotá	Colegio Minuto de Dios	18
		<b>Total Cundinamarca</b>	<b>35</b>
<b>Huila</b>	Pitalito	I.E.T.A San José de Oriente	3
	Curumaní	I. E. Mayor	1
	Isnos	Bajo Mondeyal	2
	Neiva	I.E. Humberto Tafur Charry	2
	Neiva	I.E Nacional Santa Librada	1
	Pitalito	Colegio Alto Yuma	9
	Neiva	I.E Enrique Olaya Herrera	20
			<b>Total Huila</b>
<b>Sucre</b>	Sincelejo	I.E. Nuestra Señora del Carmen	13
	El roble	I. E. San Mateo	16
	Sincelejo	I.E Normal Superior	4
		<b>Total Sucre</b>	<b>33</b>
		<b>Total</b>	<b>144</b>

**Anexo G. Cantidad de encuestas aplicadas a Directivos docentes por región**

REGIÓN	MUNICIPIO	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	CANTIDAD DE ENCUESTAS
<b>Antioquia</b>	Sabaneta	Colegio Londres	3
	Medellín	Institución Educativa Fe y Alegría La Cima	4
	Medellín	María de los Ángeles Cano Márquez	1
	Medellín	Ciudad Don Bosco	1
	Medellín	Vida para todos	1
	Medellín	IE A S.I.A Ignaciana	1
	Medellín	El Pinal	1
	Medellín	Pablo Neruda	1
	Medellín	José Celestino Mutis	1
		<b>Total Antioquia</b>	<b>14</b>
<b>Cundinamarca</b>	Beltrán	IERDT AGROPECUARIO JAIME DE NARVAEZ PAQUILO	1
	Bogotá	Colegio Centro Educativo Laboral	1

	Bogotá	I.E. Distrital Nuevo Horizonte Localidad Usaquén	1
	Bogotá	Colegio del Santísimo Rosario	4
	Bogotá	Liceo Triunfadores Valientes	1
		<b>Total Cundinamarca</b>	<b>8</b>
<b>Huila</b>	Pitalito	I.E.T.A San José de oriente	1
	Espinal	San José	1
	Pitalito	IE Santa Librada	1
	Isnos	Mondeyal	1
	Neiva	I.E Enrique Olaya Herrera	3
	Neiva	Colegio Misael Pastrana Borrero	3
	Pitalito	Colegio Alto Yuma	3
	Pitalito	I.E. Departamental Mixto	3
	Isnos	I.E. José Eustacio Rivera	4
	Isnos	Colegio Ateneo Autonomo de Colombia	3
	Isnos		
		<b>Total Huila</b>	<b>23</b>
<b>Sucre</b>	Morroa	Institución Educativa Bosques de León	2
	Sincelejo	Nuestra Señora Del Carmen	2
	Sincelejo	IE Altos de la Sabana	1
	Sincelejo	José Ignacio López	1
	Sincelejo	IE Policarpa Salavarrieta	1
	Sincelejo	Normal Superior de Sincelejo	2
	Sincelejo	IE Poblaciones Especiales	1
	El roble	INSTITUCION EDUCATIVA SAN MATEO	1
	El roble	Institución Educativa San Mateo	1
	Sincelejo	Institución educativa Rafael Núñez	1
	<b>Total Sucre</b>	<b>13</b>	
	<b>Total</b>	<b>58</b>	

